



T.C.

ALTINBAŞ ÜNİVERSİTESİ

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Siyaset ve Uluslararası İlişkiler

**DİJİTALLEŞMENİN ZABITA MEMURLARININ
KARAR VERME SÜRECİNE ETKİLERİ:
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ZABITA
DAİRESİ BAŞKANLIĞI E-DENETİM VE ZABITA
MOBİL UYGULAMASI ÖRNEĞİ**

İrfan GÜMÜŞLÜ

Yüksek Lisans Tezi

Danışman

Doç. Dr. Aslı YILMAZ UÇAR

İstanbul, 2023

**DİJİTALLEŞMENİN ZABITA MEMURLARININ KARAR VERME
SÜRECİNE ETKİLERİ: İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
ZABITA DAİRESİ BAŞKANLIĞI E-DENETİM VE ZABITA MOBİL
UYGULAMASI ÖRNEĞİ**

İrfan GÜMÜŞLÜ

Siyaset ve Uluslararası İlişkiler

Yüksek Lisans Tezi

ALTINBAŞ ÜNİVERSİTESİ

2023

İrfan GÜMÜŞLÜ tarafından hazırlanmış ve 16/11/2023 tarihinde sunulmuş DİJİTALLEŞMENİN ZABITA MEMURLARININ KARAR VERME SÜRECİNE ETKİLERİ: İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ZABITA DAİRESİ BAŞKANLIĞI E-DENETİM VE ZABITA MOBİL UYGULAMASI ÖRNEĞİ başlıklı tez Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Programında Yüksek Lisans Tezi olarak **oy birliği** ile kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Aslı YILMAZ UÇAR

Danışman

Tez Savunma Sınavı Jüri Üyeleri:

Doç. Dr. Aslı YILMAZ UÇAR Siyaset Bilimi ve Kamu
Yönetimi,
Altınbaş Üniversitesi

Prof. Dr. Tolga DEMİRYOL Siyaset Bilimi ve Kamu
Yönetimi,
Altınbaş Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Recep AYDIN Siyaset Bilimi ve Kamu
Yönetimi,
Hitit Üniversitesi

Bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak bütün şartları sağladığını beyan ederim.

Tezin Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne teslim tarihi: ____/____/____

Bu tezdeki tüm bilgilerin akademik kurallara ve etik davranışlara uygun olarak edinildiğini ve sunulduğunu beyan ederim. Ayrıca, bu kuralların ve davranışların gerektirdiği şekilde, bu çalışmada, orijinal olmayan tüm materyalleri ve sonuçları tamamen alıntı yaptığımı ve referans gösterdiğimi de beyan ederim.

İrfan GÜMÜŞLÜ

İmzası

X

İTHAF

Bu çalışmamı çok sevdiğim kıymetli merhume babaannem Müyesser GÜMÜŞLÜ ve Eşimin ablası çok kıymetli Bediha AY hanımefendilerin ve aziz ruhlarına şükran ve minnetle ithaf ediyorum.



ÖNSÖZ

Dijitalleşmenin Zabıta Memurlarının Karar Verme Sürecine Etkileri: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Zabıta Dairesi Başkanlığı E-Denetim ve Zabıta Mobil Uygulaması Örneği adlı çalışmam sürecince boyunca her türlü ilgi, alaka ve desteklerinden ötürü tez danışmanım Doç. Dr. Aslı YILMAZ UÇAR hocama en kalbi duygularıyla teşekkürlerimi ve saygılarımı arz ediyorum. Ayrıca tez savunma jüri kurulunda bulunan ve tezin daha akademik bir çalışmaya dönüşmesi adına bilgi paylaşımı ve yönlendirmeleri yapan Prof. Dr. Tolga DEMİRYOL ve Dr. Öğr. Üyesi. Recep AYDIN hocalarıma teşekkürlerimi arz ederim. Çalışmanın şekillenmesi adına gerekli tecrübe ve bilgilerini aktaran İstanbul Büyükşehir Belediyesi Zabıta Dairesi Başkanlığında görevli; Mehmet EZBER, Muharrem IŞIM, Mehmet ALTAY, Tunahan KOL, Fikret GÜNAY, Cenap KÖKSAL ve Sedat AKBABA'ya teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca bugünlere gelmemde büyük emekleri ve destekleri olan kıymetli aileme ve her zaman yanımda olmakla birlikte akademik çalışmalar yapmak için motive eden kıymetli eşim Nursefa hanıma teşekkür eder ve sevgilerimi bildiririm.

ÖZET

DİJİTALLEŞMENİN ZABITA MEMURLARININ KARAR VERME SÜRECİNE ETKİLERİ: İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ZABITA DAİRESİ BAŞKANLIĞI E-DENETİM VE ZABITA MOBİL UYGULAMASI ÖRNEĞİ

GÜMÜŞLÜ, İrfan

Yüksek Lisans, Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Programı, Altınbaş Üniversitesi

Danışman: Doç. Dr. Aslı YILMAZ UÇAR

Tarih: Kasım / 2023

Sayfa Sayısı:155

Devletin sunduğu hizmetlerin dijitalleşmesi diğer bir deyişle e-devlet kavram ve uygulamaları literatürde kırtasiyeciliğin azaltılması, etkinlik, şeffaflık, katılımcılık gibi başlıklar altında ilgili hizmetin dönüşümüne odaklanmaktadır. Bu bağlamda zabıta hizmetlerinin dijitalleşmesi bir örnek olay seçilerek hizmetteki dönüşüm incelenmek amacıyla çalışılmaya başlanmıştır. Ancak zabıta hizmetlerinin dijitalleşmesinin, hizmetteki dönüşümden daha önce, zabıta memurlarının karar verme süreçlerini etkilediği görülmüş, bu doğrultuda zabıta hizmeti özelinde dijitalleşmenin zabıta memurlarının karar verme süreçlerine etkisi araştırılmıştır. Zabıta hizmetlerinin dijitalleşmesinin tek örneğini sunan İstanbul Büyükşehir Belediyesi Zabıta Dairesi Başkanlığı'nın “e-denetim sistemi” ile “Zabıta Mobil Uygulaması” incelenmiş ve dijitalleşmenin zabıta personelinin karar verme süreçlerine etkisi analiz edilmiştir. Bu çalışma sonucunda, dijitalleşmenin sunduğu olanakların karar verme kuramlarının işaret ettiği kısıtları ortadan kaldırma yönünde bir potansiyeli olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Zabıta E-Denetim Sistemi, Zabıta Mobil Uygulaması, Belediye Zabıtası, Dijitalleşme, Karar Verme Süreçleri, E-Zabıta.

ABSTRACT

EFFECTS OF DIGITALIZATION ON THE DECISION-MAKING PROCESS OF MUNICIPAL POLICE OFFICERS: THE CASE OF E- CONTROL APPLICATION OF ISTANBUL METROPOLITAN MUNICIPALITY MUNICIPAL POLICE DEPARTMENT

GÜMÜŞLÜ, İrfan

M.A., Politics and International Relations Program, Altınbaş University

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Aslı YILMAZ UÇAR

Date: November / 2023

Pages: 155

The literature on the digitalization of services provided by states, e-government, focuses on the transformation of relevant services in which bureaucracy is reduced, and effectiveness, transparency, and inclusivity are increased. The thesis study has been also initiated to examine the transformation in the municipal police services by digitalization upon a specific case study. However, it was observed that the digitalization of municipal police services significantly impacts the decision-making processes of municipal police officers before the transformation of the service. Accordingly, the effect of digitalization on the decision-making processes of police officers within the scope of municipal police services has been analyzed. The Istanbul Metropolitan Municipality's Municipal Police Mobile Application, which constitutes a unique application of the digitalization of municipal police services, is chosen and the impact of the digitalization on the decision-making processes of municipal police personnel has been analyzed. As a result of this study, it has been concluded that the “e-control system” and “Municipal Police Mobile application” have a potentially positive effect in eliminating administrative and organizational barriers indicated by decision-making theories.

Keywords: E-Control System, Police Mobile Application, Municipal Police, Digitalization, Decision Making, E-Police.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET	vii
ABSTRACT	viii
TABLO LİSTESİ.....	xiv
ŞEKİL LİSTESİ	xvi
KISALTMALAR.....	xvii
1. GİRİŞ.....	1
1.1 TEZİN KONUSU	1
1.2 TEZİN AMACI	8
1.3 HİPOTEZ	8
1.4 KISITLAR.....	8
1.5 TEZİN ÖNEMİ	9
1.6 TEZİN YÖNETİMİ.....	10
1.7 TEZİN ARAŞTIRMA SORUSU	11
1.8 BULGULAR VE SONUÇLAR.....	12
2. KAMU HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ.....	14
2.1 KAMU HİZMETİ	14
2.1.1 Kamu Hizmetlerinin Türleri	14
2.1.2 Kamu Hizmetlerinin Temel İlkeleri	16
2.1.3 Kamu Hizmetlerinin Görülme Usulleri	18
2.2 KAMU HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ: E-DEVLET VE E-BELEDİYEÇİLİK	20
2.2.1 E-Devlet Kavramı.....	20

2.2.1.1 Geleneksel ve e-devletin karşılaştırması	22
2.2.1.2 E-devletin temel amaçları, faydaları ve riskleri	23
2.2.2 E-Devlet Uygulamaları.....	24
2.2.2.1. Merkezi nüfus idaresi sistemi (MERNİS).....	24
2.2.2.2 Ulusal yargı ağı projesi (UYAP).....	27
2.2.2.3 Polis bilişim sistemi (POLNET)	28
2.2.3 E-Belediyecilik Kavramı	30
2.2.3.1 Klasik belediyecilik sistemi ile e-belediyecilik sisteminin karşılaştırılması..	31
2.2.3.2 E-belediyeciliğin amaçları, faydaları ve sorunları	32
2.2.4 E- Belediyecilik Uygulamaları	34
2.2.4.1 Yerel bilgi projesi.....	34
3. DİJİTALLEŞMENİN KAMU HİZMETİ VE PERSONELİNİ DÖNÜŞTÜRÜCÜ ETKİSİNE DAİR LİTERATÜR ANALİZİ.....	35
3.1 DİJİTALLEŞME VE KAMU HİZMETİ	35
3.1.1 Kırtasiyecilik Bağlamında Bürokrasinin Azaltılması.....	35
3.1.2 Etkinlik ve Verimlilik.....	36
3.1.3 Şeffaflık	38
3.2 DİJİTALLEŞME VE PERSONEL.....	41
3.2.1 Karar Verme Süreci	42
3.2.1.1 İyi bir kararın nitelikleri	44
3.2.1.2 Karar verme sürecinde karşılaşılan engeller	45
3.2.1.3 Karar verme modelleri	46
4. BELEDİYE ZABITASI: TARİHİ, TEŞKİLATI VE PERSONELİ.....	49
4.1 BELEDİYE ZABITASININ TARİHÇESİ	50

4.1.1 Eski Türk Devletlerinde Zabıta ve Zabıta Hizmetleri	50
4.1.2 Osmanlı Devleti'nde Zabıta ve Zabıta Hizmetleri	51
4.1.3 Cumhuriyet Döneminde Zabıta ve Zabıta Hizmetleri	55
4.2 BELEDİYE ZABITASININ ÖRGÜTSEL YAPISI.....	58
4.2.1 Belediye Zabıtasının Görevleri.....	58
4.2.2 Belediye Zabıtasının Yetkileri.....	61
4.2.3 Belediye Zabıtasının Çalışma Düzeni	64
5. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ZABITA TEŞKİLATI VE DENETİM FAALİYETLERİ.....	65
5.1 ZABITA DAİRESİ BAŞKANLIĞI TEŞKİLATI.....	66
5.2 KENT VE TOPLUM DÜZENİNE YÖNELİK DENETİMLER	70
5.2.1 Dilencilik	70
5.2.1.1 Dilencilik ile mücadele denetimleri	71
5.2.1.2 Dilenci müdahale zabıta amirliğinin denetim yetkisi.....	72
5.2.2 Kayıt Dışı Ekonomik Faaliyetler (Seyyar Satıcılık).....	74
5.2.2.1 Kayıt dışı ekonomik faaliyetlerinin (seyyar satıcılık) engellemesine yönelik denetimler.....	75
5.2.2.2 Merkez zabıta amirliğinin denetim yetkisi.....	75
5.2.3 Terminal Denetimleri	78
5.2.3.1 Terminaller zabıta amirliğinin denetim yetkisi	78
5.2.4 Hafriyat ve İnşaat Yıkıntı Atığı Kirliliği	81
5.2.4.1 Kontrol noktaları ve çevre zabıta amirliğinin denetim yetkisi.....	81
5.2.5 Kent Estetiği Denetimleri	84
5.2.5.1 İlan ve reklam denetimleri	84

5.2.5.2 İlan ve reklam denetim zabıta amirliğinin denetim yetkisi.....	84
5.2.6 İmar Uygulama Denetimleri.....	86
5.2.6.1 İmar uygulama amirliğinin denetim yetkisi	87
5.2.7 Toplum Düzenine Yönelik Ruhsatlandırma	89
5.2.7.1 Toplu ulaşım hizmetlerinin ruhsatlandırılması ve denetlenmesi	89
5.2.7.2 Trafik zabıta amirliğinin denetim yetkisi	90
5.2.8 İşyeri Ruhsatlandırma.....	92
5.2.8.1 Gayrisihhi müessese, sıhhi müessese ve akaryakıt istasyonları denetimleri..	92
5.2.8.2 İktisadi denetim zabıta amirliğinin denetim yetkisi	94
5.2.9 Toplum Düzenine Yönelik Etkinlik ve Organizasyonlar	97
5.2.9.1 Tüketici haklarının korunmasına yönelik denetimleri	97
5.2.9.2 Tüketici hakları zabıta amirliğinin denetim yetkisi	97
6. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ZABITA HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ: E-DENETİM VE ZABITA MOBİL UYGULAMASI	101
6.1 E-BELEDİYE HİZMETLERİ.....	101
6.2 ZABITA E-DENETİM SİSTEMİ	103
6.2.1 Zabıta E-Denetim Sisteminin Kullanıldığı Alanlar	104
6.2.1.1 Çözüm merkezi yönetim sistemi.....	104
6.2.1.2 Karekod uygulaması.....	104
6.2.1.3 İktisadi denetim modülü.....	105
6.2.1.4 Tüketici modülü	105
6.2.1.5 Dilencilikle mücadele modülü	105
6.2.1.6 İlan ve reklam modülü	105
6.2.1.7 Terminaller modülü.....	105

6.2.1.8 Toplu taşıma modülü	106
6.2.1.9 Çevre kontrol modülü	106
6.1.2.10 Turizm modülü.....	106
6.1.2.11 Yolcu sevk modülü	106
6.1.2.12 Depo modülü (kayıt dışı ekonomi)	106
6.1.2.13 İdari yaptırım tutanakları.....	107
6.2.2 Zabıta E-Denetim Sisteminin Uygulama Biçimi.....	108
6.3 ZABITA MOBİL UYGULAMASI.....	108
7. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ZABITA DAİRESİ BAŞKANLIĞI E-DENETİM SİSTEMİ VE ZABITA MOBİL UYGULAMASININ HİZMET VE PERSONEL KARAR VERME SÜRECİNE ETKİSİ.....	111
7.1 ZABITA HİZMETLERİNDE DÖNÜŞÜM	111
7.1.1 Kırtasiyeciliğin Azaltılması.....	111
7.1.2 Katılımcılık.....	112
7.1.3 Etkinlik ve Verimlilik.....	114
7.1.4 Şeffaflık	115
7.2 ZABITA PERSONELİNDE DÖNÜŞÜM	116
7.2.1 Yöneticilerin Karar Verme Sürecinde Dönüşüm	116
7.2.2 Zabıta Personelinin Karar Verme Sürecinde Dönüşüm	118
8. SONUÇ	122
REFERANSLAR	131

TABLO LİSTESİ

Sayfa

Tablo 2.1: Geleneksel Devlet ile E-Devletin Karşılaştırılması	22
Tablo 2.2: Klasik Belediyecilik Sistemi ile E-Belediyecilik Sisteminin Karşılaştırılması .	32
Tablo 4.1: Belediye Zabıtasının İlişkili Olduğu Temel Bazı Kanuni Dayanaklar	62
Tablo 4.2: Belediye Zabıtasının İlişkili Olduğu Temel Bazı Kanuni Dayanaklar	63
Tablo 5.1: İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının Organizasyon Şeması	66
Tablo 5.2: Yoksul Sevki Çalışmaları.....	68
Tablo 5.3: İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı Personelin Kadro Dağılımı	69
Tablo 5.4: İBB Zabıta Ekiplerinin Dilencilikle Mücadele Denetimleri	74
Tablo 5.5: İBB Zabıta Ekiplerinin Kayıt Dışı Ekonomik Faaliyet Gösterenlerin Engellemesine Yönelik Yapılan Denetim Çalışmaları	77
Tablo 5.6: İBB Zabıta Ekiplerinin Terminallerde Yaptığı Denetimler	80
Tablo 5.7: Hafriyat Toprağı ve İnşaat/Yıkıntı Atığı Denetim Faaliyetleri.....	84
Tablo 5.8: Kaldırılan İlan ve Reklam Unsuru Sayıları ve Uygulanan İdari Para Cezaları..	86
Tablo 5.9: Yıkılan Bina Sayısı(Adet)	89
Tablo 5.10: Boğaziçi Sit Alanındaki Kaçak Bina Yıkımları	89
Tablo 5.11: Toplu Taşıma Araç Denetim Faaliyetleri.....	92
Tablo 5.12: Gayrisihhi Müessese (GSM) ve Sıhhi Müessese Denetimleri, Faaliyetten Men İşlemleri (Adet).....	94
Tablo 5.13: İBB Zabıta Ekiplerinin Etiket ve Tarife Denetim Çalışmaları.....	96
Tablo 5.14: Fiyat Etiket, Tarife, Dara ve AVM Otopark Denetimleri	96
Tablo 5.15: Tüketici Bilgilendirme Faaliyetleri	99
Tablo 5.16: Tüketici Şikâyetleri Çözümleme Faaliyetleri (Adet)	100

Tablo 6.1: Gayri Sıhhi Müessese (GSM) İnceleme Kurulu İşlemleri (Adet).....	113
---	-----



ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1.1: Genel Karar Süreci Modeli.(Burmaoğlu, 2019: 348).....	3
Şekil 5.1: İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı Personel Sayısı Dağılım Grafiği. (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 18)	69
Şekil 5.2: İBB Zabıta Ekiplerinin Dilencileri Faaliyetten Men Etme Çalışmaları. (İBB, Faaliyet Raporu, 2022: 320)	73
Şekil 5.3: İBB Zabıta Ekiplerinin Seyyar Satıcıları Faaliyetten Men Etme Çalışmaları Kaynak: (https://twitter.com/ibbzabita (Erişim Tarihi: 03.06.2023)	76
Şekil 5.4: İBB Zabıta Ekiplerinin Terminallerde Yaptığı Denetimler Kaynak (https://zabita.ibb.gov.tr/terminaller/ . (Erişim Tarihi: 14.06.2023)	81
Şekil 5.5: İBB Zabıta Ekiplerinin Hafriyat Kamyonlarına Yönelik Çalışmalar.....	83
Şekil 5.6: İBB Zabıta Ekiplerince Kaldırılan Reklam- İlan Çalışmaları	85
Şekil 5.7: İBB Zabıtası Ekiplerince Yıkım Çalışmaları	88
Şekil 5.8: İBB Zabıta Ekiplerinin Taksi ve Toplu Taşıma Araçlarının Denetim Çalışmaları	91
Şekil 5.9: İBB Zabıta Ekiplerinin Tüketici Bilgilendirme Faaliyetleri ve Fiyat Etiket Kontrolleri.....	98
Şekil 6.1: Zabıta Denetim Sistemi (Zabıta, 2023)	104
Şekil 6.2: Zabıta Denetim Sisteminin Uygulama Alanları (Zabıta, 2023)	107
Şekil 6.3: İBB Zabıta Mobil Uygulaması (İstanbul Zabıtası,2018: 2)	110

KISALTMALAR

A.	: Adet
AVM	: Alışveriş Merkezi
API	: Uygulama Programlama Arabirimi (Application Programming Interface)
CD	: Yoğun Disk (Compact Disk)
CNG	: Sıkıştırılmış Doğalgaz (Compressed Natural Gas)
ÇŞİB	: Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
CV	: Özgeçmiş (Curriculum Vitae)
DAYSİS	: Doküman ve Arşiv Yönetim Sistemi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
DVD	: Çok Amaçlı Sayısal Disk (Digital Versatile Disk)
FTP	: İki Bilgisayar Arasında Dosya Gönderim Sistemi (File Transfer Protocol)
GSM	: Gayri Sıhhi Müessese
HK	: Hakkında
HP	: Beygir Gücü (Horse Power)
İBB	: İstanbul Büyükşehir Belediyesi
İETT	: İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
K	: Kanun
LNG	: Sıvılaştırılmış Doğalgaz (Liquefied Natural Gas)
LPG	: Sıvılaştırılmış Petrol Gazı (Liquefied Petroleum Gas)
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdare Sistemi
NVİ	: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri

OECD	:	Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü (Organisation for Economic Co- operation and Development)
Ö.	:	Ölçü
POLNET	:	Polis Bilişim Sistemi
PTT	:	Posta ve Telgraf Teşkilatı
RG	:	Resmi Gazete
TASAM	:	Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi
TBMM	:	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TDK	:	Türk Dil Kurumu
TODAİE	:	Türkiye ve Orta-Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TRT	:	Türkiye Radyo Televizyon Kurumu
TSE	:	Türk Standartları Enstitüsü
TÜİK	:	Türkiye İstatistik Kurumu
T.C.	:	Türkiye Cumhuriyeti
UETS	:	Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi Mesaj Merkezi
UKOME	:	Ulaşım Koordinasyon Merkezi
UYAP	:	Ulusal Yargı Ağı Projesi
VCD	:	Hareketli ve Sesli Görüntü Özelliğine Sahip Aygıt (Video Compact Disk)
YÖN.	:	Yönetmelik
YYGM	:	Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğü

1. GİRİŞ

1.1 TEZİN KONUSU

Kamu yönetimi tarafından iyi yönetim ilkelerini hayata geçirmek için bir dizi reformlar yapılmaktadır. Birtakım hizmetler ülkenin tamamına yönelik olduğu gibi belli bölgelere de yönelik olabilmektedir. Belediyeler sorumlu olduğu mücavir alan içerisinde mevzuat hükümlerinin belirlediği kamu hizmetlerini yerine getirmekten mükelleftir. Belediyeler klasik belediye uygulamaları terk ederek hem iyi yönetim ilkelerini hayata geçirmek, hem hizmetlerin sunumu etkili, verimli ve en az maliyetle yerine getirmek hem de mahalli müşterek ihtiyaçlarını giderdikleri halkın taleplerini yerine getirmek ve memnuniyetlerini kazanmak amacını taşımaktadır. Bu itibarla belediyelerde e-devlet uygulamasının bir benzeri olan ve e-devlet uygulamasından farklı olarak belirli bir alana hitap eden mobil uygulamalar kurmaktadır. Türkiye’de kamu hizmetlerinin dijitalleşmesindeki çatı görevini e-devlet uygulaması gerçekleştirmektedir. 24.03.2006 tarihli ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla e-devlet kapısının kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi Resmi Gazete’ de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir.

E-devletin temel amaçları, kamu hizmetlerinde etkinliğin ve verimliliğin artırılması, hizmetlerin şeffaflıkla yürütülmesi, kesintisiz hizmetlerin verilmesi, iş birliği ve koordinasyonun sağlanması, hizmet kalitesinin artırılması, mali ve zaman tasarrufunun sağlanması, kayıt dışı ekonomik faaliyetlerin engellenmesi, bürokrasinin azaltılması, rüşvet ile yolsuzlukların engellenmesi ve gereksiz istihdamın önüne geçilmesi şeklinde sıralanmaktadır (Ülker, 2002: 970). E-devletin kamu hizmetlerine sağladığı faydaların yanı sıra birtakım riskleri de bulunmaktadır. Örneğin, kamu yönetimi tarafından sunulan hizmetlerin dijital kanallar üzerinden sunulmaya başlanması sırasında henüz tam anlamıyla dijitalleşmeyen toplumun bir bölümü için fırsat eşitliğine zarar gelebileceği riski bulunmaktadır (Çarıkçı, 2009: 37). Bununla birlikte kişisel verilerin korunmasında ve güvenli bir şekilde saklanmasına yönelik endişeler bulunmaktadır. E-devlet sisteminde ele geçirilen kişisel bilgilerin banka, tapu ve noter gibi kurumlarda kullanılmasının önüne geçebilmek ve verilerin güvenle depolamak için birtakım yasal düzenlemeler yürürlüğe konulmuştur.

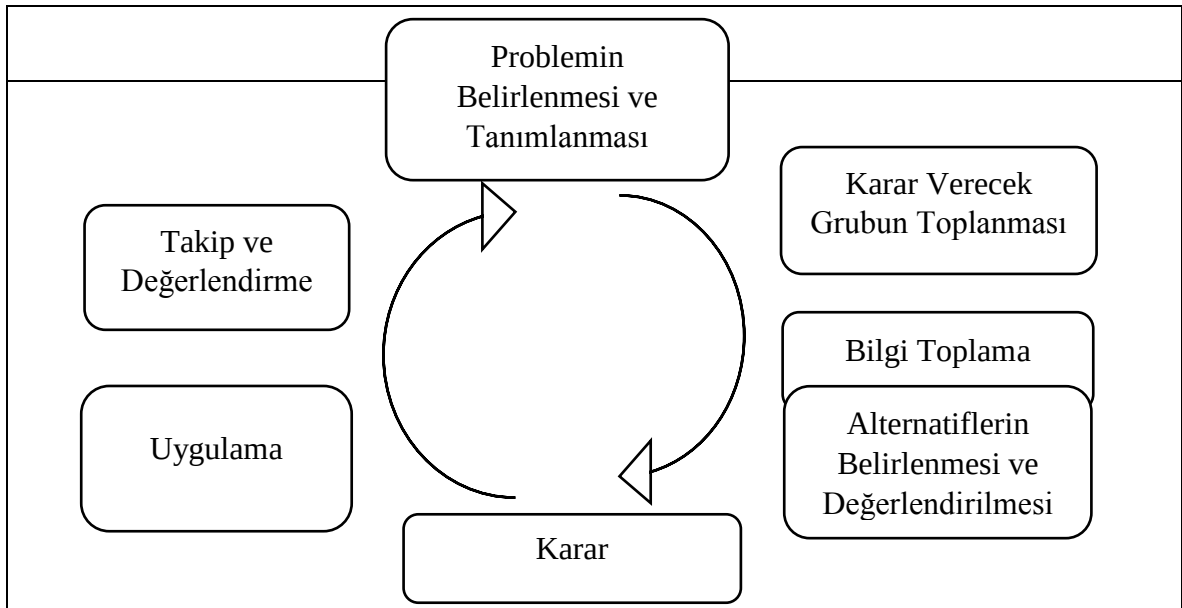
Kamu kurumları iş ve işlemlerinin daha hızlı, daha kolay, daha güvenli ve en az maliyetle sürdürebilmek için birtakım mobil uygulamalar kullanmaktadır. Örneğin Adalet Bakanlığı, Merkez ve Taşra Teşkilatı ile Ceza ve Tevkif Evleri ile Adli Tıp Kurumu arasında iş ve işlemlerin koordinasyonunu sağlamak üzere UYAP uygulamasını kullanmaktadır. Bu uygulama aynı zamanda avukat ve ilgili kişilerin dava süreçlerinin takip edildiği, davaya konu evrakların sisteme yüklendiği, hâkim ve savcıların davaya ilişkin bilgi ve belgelere ulaştığı mobil uygulamadır. Sistem aracılığıyla dava sürelerinin kısaldığı ve sürecin şeffaflaştığı tespit edilmiştir. Belediyeler tarafından da hizmetlerin sunumunu hızlı ve güvenli bir şekilde sunarak maliyetleri azaltmak, etkinlik ve verimlilik elde etmek ve katılımcılığı sağlamak amacıyla mobil uygulamalar kurarak ve e-belediyecilik hizmetlerini yürütmektedir.

Kamuda etkinlik ve verimlilik kavramını incelediğimizde, devletlerin halka en uygun maliyetle hizmet sunulmasını kapsayan kaliteli kamusal çıktıların üretilmesi için çaba gösterilmesi ve bu çıktıların politika yapımcılarının amaçlarına uygun olması şeklini ifade eder (Zengin, 2009: 14). Türkiye’de kamu yönetimi hantal ve merkeziyetçi bir yapı görüntüsünü vermektedir. Kamu kurumlarının ekonomik verimlilik açısından ele alındığında gerek personel sayısı gerekse mali kaynakları etkili ve verimli kullanıldığı düşünülemez (Çevik, 2007: 286). Kamuda verimliliği ve etkinliğin ölçülmesi bir hayli zordur. Çünkü kamu sektöründe özel sektör gibi girdiler açık değildir. Bununla birlikte kamu sektöründeki bürokrasi, yenilenmeme, rekabetin yoksunluğu ve sır algısıyla birlikte kamu personellerinin yeterince denetlenmemesi verimsizliği ortaya çıkarmaktadır.

Kamu yönetiminde Anayasa, idare hukuku, öncelikli olmak üzere kanun, yönetmelik, tüzüklerle karar verme süreci düzenlenmektedir. Bunlara ek olarak Bakanlar Kurulu kararları, KHK’lar ve genelgeler gibi hukuksal kararlar, karar verme sürecini şekillendirmektedir (Pehlivan, 2005: 31-38). Dolayısıyla kamu yönetiminde yöneticiler karar verme süreçlerinde özgür hareket etmedikleri görülmektedir. Türk kamu yönetimi sisteminde tutatlı karar verme süreçlerini sekteye uğratan birtakım engeller bulunmaktadır. Eryılmaz’a göre; kamu yönetiminde gizlilik ve sır, aşırı merkeziyetçilik, katı bürokrasi, yönetimin tek merkezde toplanması sağlıklı karar verme süreçlerini olumsuz etkilemektedir (Eryılmaz, 2001). İnsanlar günlük hayatta farkında olmadan birçok karar modellerini kullanmaktadırlar.

Simon’a göre karar verme yönetim sürecinin en önemli parçasıdır. Simon, insan zihninin yeteneklerinin kısıtlı olması ve bireylerin bilgiye erişimleri kısıtlı olmasından kaynaklı rasyonel karar veremeyeceğini ifade etmektedir. Daft, karar vericilerin sınır ve engeller nedeniyle rasyonel karar veremeyecekleri iddiasını taşır. Sınır ve engellerin nedeni ise bireyin içinde bulunduğu örgütün karmaşıklığından kaynaklanan kısıtlı bilgi ve kararı kuşatan zamandır (Daft 2003: 278’den akt Sağır, 2006: 20).

Genel karar süreci modeli şeması incelendiğinde karar bir döngü ile tanımlanmaktadır. Karar başlangıç noktasında problemin belirlenmesi ve tanımlanması ile başlamaktadır. Problemin tanımlanması karar süreci açısından oldukça önemlidir. Çünkü karar sürecinin sonucu çıktı bazlı değerlendirilmesidir. Başlangıçta iyi belirlenmeyen problem için uygulanan süreç sonuç kısmında istenen performans elde edilmemiş demektir. Belirlenen hedeflerin akabinde karar verecek grup marifetiyle bilgi toplama süreci başlamaktadır. Bilgi toplamayla birlikte probleme etki edecek değişkenleri belirlemek ve alternatiflerin çözüm önerilerini tespit etme hedefini taşımaktadır (Burmaoğlu, 2019: 348). Problemin belirlenmesi ve bilgi toplama sürecinden sonra karar verme mekanizması devreye girmektedir. Alınan kararın uygulama süreci analiz edilerek sonuçların takip edilmesi ve değerlendirme süreci başlamaktadır. Bütün süreçleriyle problemin ortaya konulması ve sağlıklı bilgi toplanması karar sonucuna da olumlu yönde etki edecektir.



Şekil 1.1: Genel Karar Süreci Modeli. (Burmaoğlu, 2019: 348).

Belediye zabıta hizmetleri, tarihsel süreç içerisinde hem ilk Türk devletlerinde hem Osmanlı devletinde hem de Cumhuriyet döneminde hep kent ve toplum düzenini sağlamaya yönelik çalışmalar yapmıştır. İlk Türk devletlerinde belediye zabıtası görevlerini Subaşı yerine getirmektedir. Subaşılar savaş zamanlarında ordu hizmetinde, Barış zamanında ise şehirlerin genel hizmetlerini yerine getirmekle sorumludur. Subaşılar görevlerini ifade ederken keyfi uygulamalardan kaçınırlardı. Oğuz töresini referans olarak çalışmalarını yerine getirilerdi. Türkler İslamiyet'i kabul ettikten sonra hem toplumsal hem de kurumsal açıdan birçok yasal değişiklikleri yaptılar. Zabıta hizmetlerini de muhtesip adı verilen kişiler tarafından yerine getirilmeye başlandı. Osmanlı devletinin Tanzimat döneminde kadar bu uygulamaların devam ettiği görülmektedir. Çarşı ve Pazar denetimleri birçok kurum tarafından yerine getirilmektedir. Padişah, Sadrazam ve Kadı tarafından yapılan denetimlerde narh ile ürünlerin kalitesi ve fiyat bilgisi denetlenirdi. Tanzimat dönemi yenileşme hareketleriyle birlikte belediye hizmetleri yeniden düzenlendi. Yeniçeri ocağı kaldırılarak İhtisap Kurumu oluşturuldu. Bu kurumda görev yapan kol oğlanları çarşı ve pazarda denetimler yapardı. Ancak zorlayıcı güç kullanmaktan çekinmezlerdi. Kol oğlanları günümüz belediye zabıtasına eşdeğerdir. 19.yüzyılda artan nüfusla birlikte kol oğlanlar dönemin şartlarına uygun olarak zabıta hizmetlerini yerine getirmekten etkisiz kalmaktaydı. Bu durumda belediye zabıta hizmetlerin tek çatı altında toplamak üzere Zaptiye Müşirliği 1846 da kuruldu. Osmanlı devletinde Tanzimat dönemindeki yenileşme hareketleriyle Fransa'dan esinlenerek belediye kurumları oluşturuldu. 1855'te İhtisap Ağalığı kaldırılarak İstanbul'da Şehremaneti kuruldu. 1877 yılında ise İstanbul'da Dersaadet Belediyesi kuruldu. İstanbul belediye zabıta hizmetleri 1916 yılından itibaren polis tarafından yerine getirilmeye başlandı. Cumhuriyetin ilanından belirli bir süre sonra Osmanlı devletinden kalan kanunla belediye hizmetleri yerine getirildi. Belediye zabıtası kurumsallaşarak belde halkının huzurunu, sağlığını, esenliğini, güvenliğini ve refahının yükseltilmesi için teşkilatlandırıldı. Cumhuriyet döneminde 03.04.1930 tarihli 1580 sayılı Kanun yürürlüğe girene kadar Türkiye'de belediyecilik hizmetleri Osmanlı Devletindeki düzenlemelere göre idare edilmektedir. 1580 sayılı Kanun'un 104'üncü maddesinde belediye zabıtasının görevleri, 105'inci maddesinde zabıta kadro unvanlarını ve hiyerarşik düzeni, 106'ncı maddesinde zabıta yönetmeliğini, uyulması gereken kurallarını ve talimatnamelerini, 107'nci maddesinde zabıtanın bağlı bulunduğu belediye organlarını, 108'inci maddesinde belediye zabıtasına karşı gelenlerin devlet zabıtasına karşı gelmeye eşdeğer olduğunu belirtmiştir.

Polise devredilen zabıta hizmetleri halktan gelen yoğun şikâyetler neticesinde merkezi hükümet 23.02.1951 tarihli kararla İstanbul ve Ankara’da polise devredilen 9810 ve 10241 sayılı Kanunları yürürlükten kaldırır. Alınan yeni karar 01.03.1951 tarihinde Ankara’da uygulanır. Fakat İstanbul’da Şubat 1957 yılına kadar bu durum devam etmektedir. Türkiye’de il, ilçe ve büyükşehir belediyelerindeki zabıta birimleri 1984 yılında önce 195 sayılı KHK, sonrasında 3030 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesiyle teşkilatlandırıldı (Yiğit, 2012: 7). Günümüz belediye zabıta hizmetleri 13.07.2005 tarihli 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 51’inci maddesinde yer alan hükümlere istinaden 11.04.2007 tarihinde çıkarılan Yönetmeliklere göre yürütülmektedir (Esen, 2021: 58). 11.04.2007 tarihli ve 26490 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliğinde Belediye zabıtasının kuruluş, görev, yetki ve sorumluluklarını, kadro ve unvanlarını, çalışma düzenini, özlük haklarını, görevi itibarıyla kullanacağı araç gereçleri ve çeşitli hükümleri içeren yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu Yönetmelik hükümleri 21.12.2011, 14.11.2017, 23.05.2019, 02.04.2020 ve 18.12.2021 tarihlerinde çeşitli maddelerinde değişiklik yapılarak mevcut yasal geçerliliğini korumaktadır.

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı bünyesinde, 5 tane şube müdürlüğü, 35 tane amirlik ve 9 tane şeflik birimlerinin yanı sıra 2.683 kişiden oluşan Türkiye’nin en kurumsal ve en gelişmiş zabıta teşkilatıdır. Bununla birlikte Türkiye’de bulunan tüm zabıta teşkilatları içinde rol model oluşturmakta ve bünyesindeki gerçekleştirdiği ilkler sayesinde diğer il, ilçe ve belde zabıta teşkilatlarına örnek teşkil etmektedir. Şöyle ki; Turizm Zabıta Birimi, Deniz Zabıta Birimi, Bisikletli Zabıta Birimi, Atlı Zabıta Birliği, Zabıta Komuta Merkezi, Yoksul Sevk Hizmetleri, Zabıta Marşı ve Zabıta Tiyatrosuyla öncü konumundadır (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 18). İBB Zabıta Daire Başkanlığı birimleri kent ve toplum düzeninin korunmasına yönelik Belediye sınırları içerisinde belde halkının sağlığını, esenliğini, huzurunu güven içinde sürdürülmesi ile vatandaşın ortak kullanım alanlarından en üst seviyede yararlanmasını ve tüketici haklarının korunmasını sağlamak üzere tanımlanmış yasal hükümler çerçevesinde bilinçlendirme, denetim ve kontrol faaliyetleri sürdürmektedir. İBB Zabıtasının kent ve toplum düzenini sağlamaya yönelik denetimler, kent estetiğine yönelik denetimler, toplum düzenine yönelik ruhsatlandırma denetimleri ve toplum düzenine yönelik etkinlik ve organizasyon çalışmalarını yerine getirmektedir.

Dilencilere müdahale, Kayıt dışı ekonomik faaliyetlerle mücadele, Terminal denetimleri, Hafriyat ve inşaat yıkıntı atığı kirliliği denetimleri, İlan ve Reklam denetimleri, İmar denetimleri, Trafik ve Çevre düzenleme denetimleri, İşyeri ve toplu taşıma ruhsatlandırma denetimleri ve Tüketici haklarının korunmasına yönelik denetimlerini 7 gün 24 saat esaslı yerine getirmektedir. Yapılan çalışmalar www.istanbul.gov.tr, <https://zabita.ibb.gov.tr/> ve basın yayın aracılığıyla yazılı, görsel bilgi paylaşımları yapılmaktadır.

İBB e-belediye hizmetlerine www.ibb.istanbul web adresinden doğrudan erişilebilmektedir. Sunulan e-hizmetler; 153 çözüm merkezi sekmesinde; bilgi edinme, şikâyet iletme, sosyal yardım başvurusu, e-beyanname sekmesinde; ilan reklam vergisi ve yangın vergisini ödeme, e-sorgulama sekmesinde; ihale ilanları, plan askı arşivi ve evrak takibi, mevzuat, e-ödeme sekmesinde; belediye vergileri, su, doğalgaz fatura ödemeleri, Gelirler mükellef rehberi sekmesinde; ilan reklam mükellefleri, ilanen tebliğ, diğer mükellefler, ilçe belediye payları, ödeme noktaları, haciz kaldırma ve sıkça sorulan bulunmaktadır. İBB e- belediye hizmetleri incelendiğinde e-devlet, banka sistemleri ve diğer kurumların sistemlerine entegre olarak çalışmaktadır. Banka sistemlerine sınırlı bir alan olan e-ödeme sistemlerine entegredir. E-devlet sisteminde bilgi edinme ve işlem yapma alanını kapsadığı görülmektedir. Diğer kuruluşların sistemleri de daha çok ihale sorgulama ve kişisel bilgilerin sorgulanması gibi alanları kapsamaktadır. İBB e-belediyecilik hizmetleriyle maliyetleri azaltmak, şeffaf, katılımcı, hızlı ve güvenli bir hizmet ağı sunma amacındadır.

Zabıta e-denetim sistemi, İBB'nin Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ile Zabıta Dairesi Başkanlığı birimlerinin iş birliği ve müşterek çalışmaları sonucu 2015 yılında tamamen İBB'nin öz kaynakları kullanılarak yapılan elektronik denetim sistemidir. Sistemin yapım ve güncelleme çalışmaları Zabıta Dairesi Başkanlığının Bilgi İşlem Zabıta Amirliği tarafından yapılmaktadır. Sistemin temel amacı İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı bünyesinde bulunan zabıta ekiplerinin iş ve işlemlerini etkili, verimli, şeffaf ve hızlı bir biçimde çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur. Sistem aynı zamanda vatandaşların kent ve toplum düzeninin korunmasına yönelik her türlü talep ve şikâyetlerinin çözülmesini ve vatandaşa kolaylıklar sağlanmasını da amaç edinmiştir. Zabıta e-denetim sisteminin kullanıldığı alanlar, çözüm merkezi yönetim sistemi, iktisadi denetim modülü, tüketici modülü, dilencilikle mücadele modülü, karekod uygulaması, ilan ve reklam modülü, toplu taşıma modülü, terminaller modülü, çevre kontrol modülü, turizm modülü, yolcu sevk modülü, idari yaptırım karar tutanakları modülerinde aktif olarak kullanılmaktadır.

Zabıta e denetim sisteminin uygulama biçimi, İBB Zabıta Dairesi Başkanlığına dijital kanallar üzerinden iletilen talep ve şikâyetler Zabıta Komuta Merkezi tarafından kategorize edilerek ilgili zabıta birimlerine iletilmektedir. Zabıta birimleri kullandıkları akıllı tabletler aracılığıyla zabıta e-denetim sistemine gelen talep ve şikâyetlerin gereğini yaparak çözüme kavuşturmaktadır. Rutin denetimler ve şikâyetlere konu olumsuzların tespit edilmesi halinde gerçek ve tüzel kişilere ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde idari işlemler uygulanarak idari para cezaları kesilmektedir. İmza altına alınan idari para cezalarına ait tutanaklar zabıta birimlerince kullanılan mobil yazıcılardan çıkartılarak anında ilgililere Tebligat Kanunu hükümlerince tebliğ edilmektedir.

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı, zabıta mobil uygulaması ile kurum içi iletişimi kurumsal statüye kavuşturmak, personellerin iş ve işlemlerini kolaylaştırmak ve personellerin fikirleriyle kurum çalışmalarına ve imajına katkı sağlamak amacıyla zabıta mobil uygulaması hazırlanmıştır. Uygulama ile zabıta personelleri zabıta teşkilatının iş ve işlemlerinde kolaylık sağlamak, kurumsal kültürün gelişmesine ve personel motivasyonuna katkı sağlamak amacıyla çeşitli fikirlerini idareyle paylaştıkları sistemdir.

Uygulamada zabıta personellerine yönelik tebliğ ve duyurular sekmesi bulunmaktadır. Burada kurum tarafından yapılması planlanan etkinlikler, personelleri ilgilendiren duyurular ve teşkilat tarafından yerine getirilmesi gereken iş ve işlemler personellere tebliğ edilmektedir. Uygulamada bulunan kütüphane sekmesinde zabıta birimlerinin iş ve işlemlerinde kullandıkları Kanunlar, Yönetmelikler, Yönergeler, Tebliğler, Mahkeme kararları ve UKOME kararları yer almaktadır. Uygulamada kurumsal destek modülü, fikir atölyesi ve yetenek bildirim modülü bulunmaktadır. Bu modüllerde zabıta personellerinin kişisel yeteneklerini, özel gün bildirimlerini ve fikirlerini doğrudan hiçbir aracı olmadan zabıta birimindeki karar verme mercilerinde bulunan kişilerle paylaşmaktadır. Böylece yöneticiler personellere yönelik alacağı kararlar için bilgi hazinesini sunmaktadır. Uygulama İOS ve Android sürümlerine uygun olarak tasarlanmıştır.

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı kamusal hizmetlerin dijital kanallar üzerinden sunumu sırasında bürokratik süreçlerinin en aza indirilmesi, hizmetlerde etkinlik ile verimliliğin artırılması, karar alma ve karar verme sürecinde şeffaflığın sağlanması, vatandaş odaklı çalışmalar yapılması ve harcama maliyetlerinin azaltılması için bir dizi çalışmalar yapmaktadır.

1.2 TEZİN AMACI

Bu tez çalışmasının temel amacı, belediye zabıta hizmetlerinin dijitalleşmesinde örnek bir olay seçilerek zabıta hizmetlerinin dönüşümünü incelenmek amacıyla çalışmaya başlanmıştır. Ancak zabıta hizmetlerinin dijitalleşmesinin, hizmetlerdeki dönüşümden önce, zabıta memurlarının karar verme süreçlerini etkilediği görülmüş, bu doğrultuda zabıta hizmeti özelinde dijitalleşmenin zabıta memurlarının karar verme süreçlerine etkisi araştırılmıştır. İBB Zabıtası tarafından kullanılan zabıta e-denetim sistemi ve zabıta mobil uygulamasının kurulmasıyla, zabıta hizmetlerinin dijitalleştirilmesi, verimliliğin sağlanması, kırtasiye masraflarının azaltılması ve zabıta personellerinin iş ve işlemlerinde kolaylık sağlanması amaçlanmıştır. Bu çalışmayla aynı zamanda kurulan e-denetim sisteminin kuruluş amacına uygun olarak çalışmalar yaptığı ve yapılmadığının tespitine de yöneliktir. Ayrıca zabıta mobil uygulaması ve zabıta e-denetiminin sisteminin belediye zabıta personellerinin karar verme süreçlerini nasıl etkilediği, hangi kısıtlılıkları ortadan kaldırdığı sorularına da cevap verme amacını taşımaktadır. Literatürde dijitalleşmenin kamu personellerinin karar süreçlerindeki etkisi özelinde sınırlı çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışma ile genelde kamu personelleri özelde ise zabıta personellerinin karar süreçlerini nasıl etkilediği sorularına yanıt vermesinin yanı sıra literatürdeki eksik bilginde bir nebze gidereceği düşüncesi önem arz etmektedir.

1.3 HİPOTEZ

Zabıta e-denetim sistemi, zabıta memurlarının rasyonel karar vermelerine olanak sağlayacak engelleri ortadan kaldırmıştır. Zabıta personellerin bilgi edinme ve karar verme süreçlerine etki edecek gerekli verilere zabıta e-denetim sistemi aracılığıyla elde etmektedir.

1.4 KISITLAR

Bu tez çalışmasındaki örnekleme, İBB Zabıta dairesi başkanlığı ve bünyesinde çalışan zabıta personellerinin çalışmaları ile karar süreçlerini ele almaktadır. Türkiye’deki diğer belediye zabıta teşkilatları kapsam dışı bırakılmıştır. Bahse konu diğer belediye zabıta teşkilatları tarafından henüz tam anlamıyla dijitalleşme süreçleri tamamlanmamış ve hizmetlerin sunumu için herhangi bir mobil uygulama veya aplikasyon kullanmadıkları tespit edilmiştir.

Dolayısıyla İBB Zabıta teşkilatı ile diğer belediye zabıta teşkilatları arasında karşılaştırma veya kıyaslama yapma olanağı da bulunmamaktadır. Çalışmanın temelini oluşturan sayısal veri ve şekiller İBB Zabıta dairesi başkanlığının 2017-2022 yılları arasındaki çalışmalarında elde edilmiştir. Böyle bir kısıtlama yoluna gidilmesinin nedeni olarak zabıta e-denetim sistemin 2017 yılından itibaren aktif olarak kullanılması ile ilgilidir. Çalışma için ayrıca zabıta personellerinin karar süreçlerinde zabıta e-denetim sisteminden ne kadar faydalandıkları, sistemin karar süreçlerinin nasıl etkilendiği ve sistem kullanılmadan önce karar süreçlerinde ortaya çıkan bilgi eksikliğini nasıl giderdikleri gibi birtakım hususların ortaya çıkarılması için zabıta personellerine yönelik anket yapma çalışması düşünülmüştür. İBB Zabıta Dairesi Başkanlığına ve İBB İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığına İBB Zabıta personellerine yönelik anket çalışmasının yapılması için dilekçe ile başvuru yapılmış fakat çalışma sahibinin aynı kurumda çalışması nedeniyle çalışma arkadaşlarını çalışmasında “denek” olarak kullanabileceği algısı ve etik olmadığı belirtilerek sadece verilerin ve şekillerin kullanılması için gerekli izinler verilmiştir.

1.5 TEZİN ÖNEMİ

Literatürde kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesindeki temel amaç ve hedefleri arasında, kırtasiyeciliğin azaltılması, etkinlik, şeffaflık, katılımcılık gibi başlıklar altında ilgili hizmetin dönüşümüne odaklanmaktadır. Bununla birlikte literatürde dijitalleşmenin kamu personelleri üzerindeki etkilerini inceleme çalışmaları oldukça sınırlıdır. Bu tez çalışması kamu hizmetini yerine getiren İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının dijitalleşme ile hem zabıta hizmetlerinin dönüşümünü hem de zabıta personellerinin karar verme süreçlerini incelemektedir. Türkiye’de zabıta teşkilatları içerisinde ilkleri gerçekleştiren İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı dijitalleşme alanında da lider konumundadır. Dijitalleşme ile her geçen gün iyi yönetim ilkelerini hayata geçirmenin yanı sıra diğer büyükşehir, il, ilçe ve belde belediyelerine de rol model olmaktadır. İBB Zabıtası, henüz hiçbir belediye zabıta teşkilatı tarafından kullanılmayan ve belediye zabıta hizmetlerinin büyük bir kısmını dijital kanallar üzerinde sunan, e-denetim sistemini hayata geçiren, sistem aracılığıyla talep, şikâyet ve başvuruları kabul etmesinin yanı sıra aynı sistem üzerinden online cevap veren bir uygulama kurmasının yanı sıra geliştirme süreçlerini de bizzat bünyesinde çalışan zabıta memurları tarafından gerçekleştirmektedir.

Bu tez çalışması da tıpkı İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının gerçekleştirdiği ilkler gibi dijitalleşmenin belediye zabıta personellerinin karar verme süreçlerini ortaya çıkarması açısından da bir ilki ortaya koymaktadır. Ayrıca bu tez ile İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı tarafından kullanılan zabıta e-denetimin tanıtılması, sistemdeki modüllerin detaylandırılması ile sistemin uygulama alanlarının detaylıca anlatılması ve bu uygulamanın belediye ve zabıta teşkilatına sağlamış olduğu katkıların ortaya konularak diğer belediye zabıta teşkilatları içinde rol olabileceği öngörüsünü taşımaktadır. Dijitalleşme ile belediye zabıta hizmetlerinin dönüşümünü ve zabıta personellerinin karar verme süreçlerini ana eksen kabul ederek yapılan çalışmaların ortaya konulması, zabıta hizmetlerinin dijital ortamda sunulduğu örnek uygulama seçilerek uygulamanın zabıta teşkilatına katkılarının ortaya konması bu alana yatırım yapacak belediyelerin ilgisini çekeceği konusunda da önem arz etmektedir. Son olarak bu çalışmayla gerek İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının çalışmaları hakkında en güncel bilgileri, gerekse belediye zabıtası mevzuatında yapılan en son değişiklikleri içinde barındırmanın yanı sıra kamu personellerinin karar süreçlerine ile ilgili farklı birim ve kurumlarda yeni çalışmaların yapılması için yol gösterebileceği düşüncesiyle yazılması oldukça önemli ve kıymetlidir.

1.6 TEZİN YÖNETİMİ

Bu tez çalışması iki aşamalı olarak gerçekleştirilmiştir. Birinci aşamada öncelikle literatür taraması yapılmıştır, çalışma konusu ile ilgili kanunlar, kitaplar, dergiler, makaleler, bildiriler, raporlar, internet kaynakları ve diğer bilimsel yayınlardan faydalanarak çalışmanın kurumsal yapısı oluşturulmuştur.

İkinci aşamada ise, İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı tarafından kullanılan ‘Zabıta mobil uygulaması ve Zabıta e-denetim sistemi’ incelenerek dijitalleşmenin zabıta personelinin karar verme süreçlerine etkisi analiz edilmiştir.

Bu aşamada öncelikle İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının iş ve işlemlerinde aktif olarak kullanmış olduğu e-denetim sisteminin belediye zabıta hizmetlerinin dönüşümünü ve zabıta teşkilatına katkıları ortaya konmuştur. Bununla birlikte zabıta e-denetim sistemi ve zabıta mobil uygulamasındaki modüller ve veriler aracılığıyla zabıta personellerinin karar süreçlerini nasıl etkilediğinin tespiti yapılmıştır. Bu tespitler için sayısal verilerin ve sistemin içerik analizi yapılmıştır.

1.7 TEZİN ARAŞTIRMA SORUSU

Bu tez çalışması için belirlenen araştırma soruları,

- a. İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının kullanmakta olduğu zabıta e-denetim sisteminin, zabıta teşkilatının yönetsel, örgütsel ve diğer sorunları ortadan kaldırmasına yönelik etkisi var mıdır? Varsa nelerdir?
- b. Belediye zabıta hizmetlerinin dijitalleşmesi zabıta memurlarının zabıta memurlarının karar verme süreçlerini nasıl etkilemiştir?

Çalışma bu iki soruya yanıt vermektedir. Bu iki sorunun cevabı verilmeden önce çalışmanın kendi içerisinde anlamlı bir bütünlük oluşturması açısından öncelikle kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi konusu incelenmiştir. Burada Türkiye’de kamu hizmeti, kamu hizmetlerinin türleri, temel ilkeleri, görülme usulleri ile kamu hizmetlerinin dijitalleşmesindeki amaçlar, hedefler ve riskler ortaya konmuştur. Bununla birlikte çalışma için seçilen örnek uygulamaya kaynak oluşturmak ve daha iyi anlaşılmasını sağlamak için ülkemizde kullanılan bazı mobil uygulamalar irdelenmiştir. Sözü edilen uygulamaların seçimi için mobil uygulamaların farklı kamu hizmeti kollarında faaliyet sürdürdüğü alanlar dikkatle seçilmiştir. Her ne kadar temel amaç ve hedefleri benzerlik gösterse de kapsam ve uygulama şekillerinin farklı olması bakımından çalışmaya zenginlik ve farklılık katacağı düşünülmektedir. Dijitalleşme sürecinin öncelikle kamu hizmetleri getirdiği etkinliklere değinilmiştir. Buradaki amaç, dijitalleşmenin kamu hizmetlerini nasıl etkilediği ve kamu personelleri üzerinde nasıl etki sağladığı ana hatlarıyla belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada giderek özelleştirilerek çalışmanın ana eksenini oluşturan belediye zabıtası kurumsal olarak incelenmesi ihtiyacını doğurmuştur. Tarihsel süreçte belediye zabıtası kavramı ve kapsamı ele alınmıştır. Günümüz belediye zabıtası temellerini oluşturan ve belediye zabıtasının görev, yetki ve sorumlukları mevzuat hükümleri çerçevesinde ortaya konmuştur.

Çalışmanın araştırma sorusunun hitamı olan İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının kurumsal yapısı incelenerek İBB Zabıtası tarafından mevzuat hükümleri çerçevesinde kent ve toplum düzenine, kent estetiğine, kent etkinlik ve organizasyonları ile toplum düzenine yönelik ruhsatlandırma çalışmalarının tespiti yapılmıştır. Bu bölümde çalışmanın içeriğini farklı ve etkili kılmak ile çalışmanın ilgi çekilmesi ve daha iyi anlaşılması için sayısal veriler ve şekiller sıklıkla kullanılmıştır.

Çalışmanın sonuç kısmına referans olan ve delil niteliğinde örneklem sunan İBB Zabıta “e-denetim sistemi ile Zabıta mobil uygulaması” etraflıca incelenmiştir. İBB Zabıta e-denetim sisteminin kurulması amacı, sistemin uygulama alanları, sistemin zabıta teşkilatına katkıları, sistemin içerisindeki farklı modüllerin içerikleri ve sistemin uygulama biçimi ele alınmıştır. Ayrıca zabıta mobil uygulamasının da içerik analizi yapılmış ve zabıta memurlarının karar verme süreçlerine etki eden hususlar ortaya çıkarılmıştır.

1.8 BULGULAR VE SONUÇLAR

Çalışmada elde edilen bulgular özetle, İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının kent ve toplum düzenine yönelik yaptığı denetimlerde elde edilen verilerin depolanması, veriler üzerinden analiz yapılması ve verilerinden hareketle kararların alınabilmesi için dijital bir sistemin kullanımını zorunlu hale getirmektedir. Dijitalleşmenin kamu hizmetlerinde kullanılmasındaki temel amaçlar genellikle harcama maliyetlerini azaltmak, bürokratik süreçleri en aza indirmek, şeffaflık, hesap verilebilirlik ile etkinlik ve verimliliği arttırmak ve katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemek şeklinde özetlenebilir. Çalışmada zabıta e-denetim sistemi de bu amaçlar dâhilinde kurulmasının yanı sıra zabıta personellerinin iş ve işlemlerinde kolaylıklar sağladığı tespit edilmiştir. Sistem sürekli güncellenerek MERNİS ve PTT gibi mobil uygulamalara uygun olarak çalışmaktadır. Sistemde bilgi güncelleme seçeneğinin olması maddi hatalarından kaynaklı telafisi güç sorunların ortaya çıkma ihtimalinin önüne geçmektedir. Yani sehven yazılan bir bilginin düzeltileme seçeneği bulunmaktadır. Ancak gerçek kişi veya tüzel kişilere yönelik kesilen tespit tutanakları ve idari para cezaları doğrudan anlaşmalı bankaların ve İBB Gelirler Şube Müdürlüğünün ödeme sayfasına düşmektedir. Dolayısıyla buradaki bilgi güncellemeden kasıt açıklama ve içeriğinin düzeltilmesidir.

Zabıta e-denetim sistemi zabıta yöneticilerine ve zabıta personellerinin karar alma süreçlerine doğrudan etki ettiği görülmektedir. Şöyle ki, E-denetim sisteminin belleğinde bulunan “kütüphane” modülünde belediye zabıta personellerini ilgilendiren tüm mevzuata kolaylıkla erişim sağlanmakta, zabıta personeli ve ekipleri denetim sürecinde gerekli olan yasal düzenlemelere anında ulaşarak, karar verme sürecindeki önemli kısıtlardan biri olan yasal bilgi eksikliğini gidermektedir. Ayrıca sistem zabıta teşkilatında karar verme pozisyonunda olan yöneticiler için veriye dayalı raporlar sunmaktadır.

Üstelik belediye sınırları içerisinde zabıta teşkilatını ilgilendiren hizmetler ile ilgili vatandaşlardan gelen talep ve şikayetleri baz alan veri yoğunluk haritası çıkarılmaktadır. Böylece karar vericiler dijital raporları referans alarak şikâyetlerin yoğunlukla geldiği bölgelere daha fazla zabıta ekibi görevlendirmektedir. Bu sayede kent ve toplum düzenini sağlanmış olmakla birlikte şikâyetlerin sayısında azalmalar görülmektedir. İBB Zabıtası 7 gün 24 saat esasına dayalı görev ifa etmektedir. Zabıta mobil uygulamasını çalışma yaptığı bütün alanlarda aktif olarak kullanmaktadır. Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesindeki amaç ve hedeflerine uygun olarak çalıştığı elde edilen veriler üzerinden yapılan analize göre gözlemlenmiştir.

E-denetim sistemi, zabıta ekiplerine yapılan denetimler esnasında daha önce ilgili kişi veya işletmelere yönelik yapılan bütün denetimleri önceden görebilmektedir. Böylece Zabıta personelinin karar verme sürecinde önemli bir rolü olan birey ya da işletmelere ilişkin bilgiyi sağlayarak, bilgi edinmedeki sınırlıklardan birini ortadan kaldırmaktadır. Sonuç olarak dijitalleşmenin sunduğu olanakların karar verme kuramlarının işaret ettiği kısıtları ortadan kaldırma yönünde bir potansiyeli olduğu sonucuna varılmıştır.

2. KAMU HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ

2.1 KAMU HİZMETİ

Kamu hizmeti kavramı için literatürde farklı tanımlamalar yapılmıştır. Onar, kamu yararını sağlamak ve kamuya sunulmuş hizmetlilerin devamlı hale getirmek amacıyla devlet veya tüzel kişiler veya bunların gözetimi altında bulunan kişilerin sağlamış olduğu genel ya da kolektif faaliyetlerdir (Onar, 1952: 13). Bu tanımlamaya bakıldığında 1982 Anayasasının 47'nci maddesindeki ifadeyle, kamu hizmetlerinin özel teşebbüsler tarafından yerine getirilebileceği ifadesine uygun olduğu görülmektedir (RG 09.11.1982/17863). Bir hizmetin kamu hizmetleri şekli olarak algılanması için idare tarafından yapılması zorunlu değildir (Bilgen, 1980: 113). Ancak kanunda bir faaliyetin kamu hizmeti olarak görülmesi gerekir. Gülan, tarafından yapılan kamu hizmeti tanımında, toplumda yaşayan bireylerin ortak ve genel ihtiyaçlarının karşılanması ve bu ihtiyaçlarının idame edilmesine yönelik kamu bünyesindeki tüzel kişiler ya da kamunun denetiminde olan özel hukuk kişileri tarafından sürdürülen faaliyetler bütünüdür (Gülan, 1988: 148). Burada dikkatlerden kaçmaması gereken iki önemli husus vardır. Birincisi kamu hizmetleri sunulurken herhangi bir vatandaşlık şartı bulunmamaktadır. İkincisi ise toplumun tamamı olduğu gibi eşitlik ilkesine aykırı olmadan toplumun bir kısmına da hizmetlerin sunulmasıdır. Kamu hizmetlerini yerel, ulusal ve küresel ölçekte sınıflandırmak mümkündür. Kalkınma, geliştirme ve destekleme hizmetleri yerel, savunma ve güvenlik hizmetleri ulusal, çatışma ortamının durdurularak barışın tesis edilmesi, çevrenin korunması, uyuşturucu, silah ve insan kaçakçılığı ile mücadelede küresel ölçekte kamu hizmeti olarak anlaşılmaktadır. Kamu hizmetleri yerine getirilirken birtakım unsurları ihtiyaç vardır. Bunlar; insan, örgüt, yönetim, kamu politikaları, mali kaynak, normlar ve kamu görevlileridir (Eryılmaz, 2001: 10). Kamu hizmetlerinin başarıya ulaşmasında insan unsurunun performansına bağlıdır. Liyakat esaslı personel seçimi ve personelin bilgi birikimi örgütün amaçları ulaştırmanın yanı sıra ortaya konulacak mal ve hizmetlerinde kalitesini artıracaktır.

2.1.1 Kamu Hizmetlerinin Türleri

Küreselleşme süreci ile kamu hizmetleri çeşitlenmekte ve sayıları gittikçe artmaktadır. Temelde ciddi bir fark olmamakla birlikte sadece görevleri veya uygulanması bakımından farklılıklar göstermektedir. Kamu hizmetleri belirli bir bölgeye veya ülkenin tamamında aynı anda sunulabilmektedir.

Bireyler bu hizmetlere doğrudan veya dolaylı olarak erişim hakkına sahiptir. Bireyler idare ile doğrudan doğruya bir ilişki ve bağ kurmak suretiyle elektrik, su, posta, televizyon, sağlık ve gibi kamusal hizmetlere erişebilmektedir. Yine aynı bireyler idare ile herhangi bir bağ kurmadan tapu ve kadastro ile nüfus işleri ve bayındırlık hizmetlerinden yararlanırlar (Tuncil, 2015: 2-3). Kamu hizmetlerinin türleri 4 tür olarak sınıflandırılabilir. İdari, iktisadi, sosyal hizmetler ile bilimsel, teknik ve kültürel kamu hizmetleri şeklinde sıralanmaktadır (Özer, 2019: 17).

İdari Kamu Hizmetleri: Devlet tarafından süregelen kamu hizmetleridir. Eğitim-öğretim, imar, savunma, güvenlik sağlık ve nüfus işlemleri idari kamu hizmetlerine örnek olarak verilebilir. İdarenin tüm iş ve işlemleri hukuk rejimine bağlıdır. Ortaya çıkan uyuşmazlıklar idari yargının görevi içerisindedir. Kanunlar ve içtihatların olanak tanındığı hallerde özel hukuk hükümlerine başvuru yapılabilir. Örneğin; devletin kamu hizmetleri bağlamında yapılan adi sözleşmeler, borçlar hukuku ile adli yargının denetimi kapsamına girer (Özer, 2019: 17).

İktisadi Kamu Hizmetleri: Devlet tarafından ekonomik alana müdahale etmesinin gereği olarak ortaya çıkan ve toplumun ekonomik ihtiyaçlarının özel hukuk hükümleri çerçevesinde değerlendirilen hizmetlerdir (Altın, 2013: 105). Bu anlayış çerçevesinde kamu hizmetlerinin özel kişilerce yerine yürütülmesinin mümkün olmadığı zamanlarda gündeme getirilmelidir (Yılmaz, 2008: 1222). İktisadi kamu hizmetleri birkaç noktada özel teşebbüs faaliyetlerinden farklıdır. Örneğin; Kanunların verdikleri yetkiye dayanarak kamu kurumları idari sözleşmeler kurabilirler. Kamu kurumlarının verimlilik ve karlılık esasları doğrultusunda hareket etseler bile hizmetlerinden kar elde etmek değil, toplumsal yararı sağlamaktır (Özer, 2019: 18). Elektrik, su, gaz ve telefon hizmetleri örnek olarak verilebilir.

Sosyal Kamu Hizmetleri: Çalışma hayatının düzenlenmesi, sosyal güvenlik, emeklilik ve sosyal yardım alanlarını kapsamaktadır (Altın, 2013: 106). İktisadi kamu hizmetlerine göre sosyal kamu hizmetlerinde kamu yararı daha ön plandadır (İşten, 2007: 15). Bu hizmetlerin bir kısmı devlet tekelindedir. İş ve işçi bulma kurumu örnek olarak verilebilir.

Bilimsel, Teknik ve Kültürel Kamu Hizmetleri: Devlet tarafından sunulan özel faaliyetlere konu olan bilimsel, teknik ve kültürel araştırma hizmetleridir. Devlet Tiyatroları, Türkiye ve Orta-Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE), Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu (TRT), Türk Standartlar Enstitüsü (TSE) ve Üniversiteler örnek olarak verilebilir.

2.1.2 Kamu Hizmetlerinin Temel İlkeleri

Kamu hizmetleri ülkeden ülkeye farklılıklar göstermekle birlikte bazı ortak ve genel ilkeleri bulunmaktadır. Bu ilkeler, eşitlik ve nesnellik, süreklilik ve düzenlilik, değişkenlik ve uyarılama ve bedelsizlik şeklinde sınıflanabilir (Özer, 2019: 15).

Eşitlik ve nesnellik: İdarenin iş ve işlemlerini yerine getirirken uyması gereken ilkelerden birisi de eşitlik ilkesidir. Eşitlik ilkesi 1924,1961 ve 1982 Anayasalarında yer verilerek güvence altına alınmıştır (Yıldırım ve Göçgün, 2016: 41). Eşitlik ilkesi 1924 Anayasasının 69’uncu maddesine göre “*Türkler kanun nazarında müsavi ve bilâistisna kanuna riayetle mükelleftirler. Her türlü zümre, sınıf, aile ve fert imtiyazları mülga ve memnudur*” ibaresi yer almaktadır (RG 14.02.1924/57). Bu madde ile açıkça eşitlik ilkesine vurgu yapılarak kimsenin imtiyazlı olmadığını Anayasa ile korunmuştur. 1961 Anayasasının 12’nci maddesine göre “*Herkes, dil, ırk, cinsiyet, siyasî düşünce, felsefî inanç, din ve mezhep ayırımı gözetilmeksizin, kanun önünde eşittir. Hiçbir kişiye, aileye, zümreye veya sınıfa imtiyaz tanınamaz*” (RG 09.07.1961/10859). Bu madde ikinci kısımda yer alan Temel Haklar ve Ödevler başlığının altında düzenlenmiştir. 1982 Anayasasının 10’uncu maddesine göre “*Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir*” (RG 09.11.1982/17863).

Kanun önünde eşitlik başlığı altında düzenlenen bu maddenin ek fıkalarında ise kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla mükelleftir. Ancak çocuklar, yaşlılar, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler bu kanunun öngördüğü ilkelerin dışında olup eşitlik ilkesine aykırılık teşkil etmemektedir. Devlet organları ve idare makamları iş ve işlemlerinde kanun önünde eşitliği sağlamakla ve eşitlik ilkesine uygun bir biçimde hareket etmek zorundadır. Eşitlik ve nesnellik ilkesinin gereği olarak kamu hizmetlerinin sunumu sırasında devlet tarafsız ve eşit davranmak durumundadır. Nesnellik ilkesi kişi ve gruplara hak vermemekle birlikte çeşitli ödevler yükler (Göküş, 2010: 197). İdare tarafından sunulacak olan kamu hizmetleri kişilerin dini inanışları, etnik kökenleri ve siyasi inanışları dikkate alınmadan nesnel ve eşit bir şekilde hizmet sunumunu gerçekleştirmek durumundadır.

Süreklilik ve Düzenlilik: Kamu hizmetlerinin sunumu sırasında bireylerin tatmininde kamu yararı bulunan bir ihtiyacı karşıladıktan sonra bu hizmetlerin sürekli ve düzenli olarak sunulması gerekir (Göküş, 2010: 198). Kanunların öngördüğü haller dışında kamu hizmetlerinin sürekli ve düzenli olarak sunulması önem arz etmektedir. Aksi takdirde bireylerin dolayısıyla toplumun yararına katkı sağlamamakla birlikte olumsuz sonuçlar doğuracaktır. Burada süreklilik kavramının iki yönüne değinilmektedir. Birinci kamu hizmetlerinin zaman bakımından devamlı yürütülmesine, ikincisi ise istikrarlı bir biçimde sunulmasını ifade etmektedir. İdare tarafından verilecek olan kamu hizmetlerinde meydana gelen aksaklıklar, değişen koşullara ayak uyduramadığından veya gerekli önlemleri almadığından ortaya çıkacak olan zarar idarenin sorumluluğundadır (Gökgün, 2020: 269). 1982 Anayasasının 54'üncü maddesinde grev hakkı işçilere tanınmış bir haktır. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda memurların grev tertip etmeleri, greve katılmaları, grev ilan etmeleri ve bu yolda propaganda yapmaları yasaklanmıştır (RG 09.11.1982/17863). 12.10.2004 tarihli ve 25611 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 260'ıncı maddesinde kamu hizmetlerini aksatacak şekilde faaliyette bulunan memurlar hakkında cezai sorumluluk öngörmüştür. Buradaki amacın kamu hizmetlerinin sürekli bir biçimde yürütülmesini sağlamaktır. Devlet memurlarının grev yapmaları veya hizmetleri aksatacak şekilde hareket etmeleri kamu hizmetlerinin sunulmasını aksatacak ve devletin işleyişini tehlikeye girmesine neden olabileceklerdir. Ayrıca görev süresi sona eren seçilmiş iktidarın veya kamu personelinin yerlerine yeni birileri başlayana kadar görevlerinin başında kalmaları, Öngörülemezlik kuramı ve kamu mallarının hiçbir suretle özel kişilere geçmemesi süreklilik ilkesinin unsurlarındadır.

Değişkenlik ve uyarılma: Küreselleşen sistemde kamu hizmetleri sürekli değişerek güncellenmesini ve çağın gereksinimlerine göre kendisini uyarılmasını ifade eder. Sistem içerisindeki teknolojik gelişmeler, ekonomik dengeler ve çevresel faktörlerin takip edilmesi ve sistemin sürekli güncellenmesi gerekmektedir. Kamu hizmetlerinin sunulması için yeniden yapılanmayı planlanan örgütlenmesinde ve işleyişinde amaç, faaliyet, hedef ve araç gereçlerin yeniden düzenlenmesi gerekir (Göküş, 2010: 197). İdare tarafından kamu hizmetlerinin tek yanlı olarak değiştirme ve idari sözleşmelerde değişikli yapmak ile kamu görevlilerinin statüsünü değiştirebilmesi ve benzeri takdir yetkisini kullanması söz konusu değişkenlik ilkesinden kaynaklanmaktadır (Günday, 1997 : 226).

Bedelsizlik: Klasik devlet sistematğinde kamu hizmetleri bedelsiz olarak sunulmaktadır. Yetkili idare tarafından sunulan bu hizmetlerden genellikle herhangi bir ücret talep edilmemektedir. Örneğin devletin kendi okullarında vermiş olduğu ilköğretim parasızdır. 1982 Anayasanın 42/5 maddesine göre, “İlköğretim, kız ve erkek bütün vatandaşlar için zorunludur ve Devlet okullarında parasızdır” (RG 09.11.1982/17863). Ancak günümüzde artan nüfus sayısında artışlardan ve değışen küresel sistemde kamu hizmetlerinin tamamen bedelsiz olarak sunulması olanaksızdır. Para alınmadan sunulan hizmetlerin yükünü, o hizmetten hiç yararlanmayanlara yüklenmesi önlemek için belirli hizmetlerden yararlananların ödeme gücüne göre katkı payları alınmaktadır (Özer, 2019: 16). Kamu hizmetlerinin sunulması karşılıksız değildir. Verilen hizmetlerin parasız olarak sunulması karşılıksız olması arasında fark vardır. Parasız olarak verilen kamu hizmetlerinin karşılığı vergi mükelleflerinden alınır (Karahanoğulları, 2004: 228). Kamu hizmetlerinin bedelsiz olarak sunulması ancak kanunlarla belirtilir. Ticari açıdan sunulan hizmetleri bedelsiz olması düşünölemeyeceğı gibi idari yönden sunulacak hizmetlerin parasız olarak sunulması için de idarenin yerine getirmesi gereken hizmetin zorunlu mu yoksa ihtiyari mi olduğuna dikkat etmek gerekir. Zira idarenin yerine getirmesi gereken zorunlu görevlerin parasız olarak sunulması gerekmektedir. Örneğin 1930 tarihli ve 1580 sayılı Belediye Kanunu’nda çöp toplama belediyenin zorunlu görevi olarak sayılmıştır.

2.1.3 Kamu Hizmetlerinin Görölme Usulleri

Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesindeki odak nokta hizmetin niteliğı ile ilgilidir. Ataay’ göre; kamu hizmeti algıları, kamu hizmetlerinin çeşitli usulleri arasında yapılan tercihe göre ortaya çıkmaktadır. Kamu hizmetlerindeki usuller için temelde 4 farklı yöntemler üzerinde durmak olanaklıdır. Bu farklılıklar şöyle sıralanmaktadır (Ataay, 2007: 33-34)

- a. Kamu hizmetlerinin doğrudan kamu araç ve yapısıyla görölmesi yöntemi,
- b. Kamu hizmetlerinin kamu eliyle görölüp, kullananların ödediğı bedellerle finanse edilmesi yöntemi,
- c. Kamu hizmetlerinin özel kişilerce yerine getirilmesi yöntemi,
- d. Kamunun özel hukuk kişilerden hizmet satın alması yöntemi,

Bu hizmetlerdeki usuller; emanet usulü, müşterek emanet usulü, iltizam usulü, ruhsat usulü, imtiyaz usulü ve yap-işlet-devret modeli gibi çeşitli isimlerle sınıflandırılmaktadır.

Emanet Usulü: Kamu tüzel kişileri tarafından yerine getirilecek olan kamu hizmetleri doğrudan hizmet için tahsis edilen araçlarla yerine getirilir (Akıllı, 2013: 94). Bir hizmetin mutlak surette kamusal hizmet olarak algılanması, emanet usulü için niteleyici unsur değildir. Kamu hizmetleri usullere bağlı olanlar gibi özel yönetim usullerine bağlı olan kamu hizmetleri de emanet usulü ile yerine getirilebilir (Özer, 2019:20).

Müşterek Emanet Usulü: Kamu hizmetini yerine getiren özel hukuk kişinin hizmetin bedelini, hizmetten yararlananlardan aldığı bedelle karşılması ve bu yolla kazanç elde ettiği takdirde bunu idare ile paylaşması yöntemidir (Altın, 2013: 107). Sermaye idareye ait olmakla birlikte hizmeti özel hukuk kişisi yerine getirir. Müşterek emanet usulünde ortaya çıkan bir zarar idarenin sermayesinden karşılanır (Öztürk, 2010: 58) Günümüzde kamu hizmetlerinde uygulanmayan bir usuldür. Osmanlı devleti, sahilde bulunan deniz fenerlerini müşterek emanet yöntemi ile özel hukuk kişilerine vermiştir.

İltizam Usulü: 16. yüzyılın sonlarına doğru Osmanlı Devleti'nin taşrada vergileri toplamak üzere bir bedel karşılığında devlet tarafından özel hukuk kişilerine devredilen sistemin adıdır. Sistemin uygulayıcısı mültezimdir. Mültezimler aracılığıyla vergiler kolaylıkla toplanmaktadır. Ancak Osmanlı devletindeki ekonomik ve toplumsal hayattaki bozulmalardan kaynaklı olarak mültezimlerin halktan baskı yoluyla ağır vergiler alması sonucu olarak II. Mahmut döneminde kaldırıldı.

Ruhsat Usulü: Bu usulde devlet, kamu hizmetlerini tek taraflı şekilde idari bir işlemle tekel niteliği taşımayan hizmetleri özel hukuk kişilerine gördürülmesidir (Altın, 2013: 107). Özel kişiler tarafından yerine getirilen hizmette aksaklıklar meydana gelmesi durumunda ruhsatları iptal edilir. Örneğin toplu taşımadaki taşıma ücretleri idare tarafından belirlenir (Tuncil, 2015: 2-3). Ruhsat usulünde kamu hizmeti gördürülmesi sözleşmeye dayanmaz, ruhsat yeterlidir.

İmtiyaz Usulü: Bu usulde idare tarafından özel hukuk kişisiyle yaptığı bir sözleşme ile bir kamu hizmetinin kurulması veya belirli bir süre dâhilinde işletilmesi karşılığında yaralananlardan belirli bir ücret ve bedel almak, masrafları, kar ve zararları imzacıya veya imtiyazcıya ait olmak üzere sorumluluğu altında sağladığı bir kamu hizmetinin sunulması yöntemidir (Baş, 2020: 1033). İmtiyaz usulünde sözleşme ve şartname olmak üzere iki işlemden oluşmaktadır.

Şartnamede idarenin gerektiği durumlarda tek taraflı iradesiyle değiştirebilecek hükümler içermektedir. Sözleşmede ise imtiyaz sahibi şartnamedeki düzenlerinin tamamını kabul veya reddeder.

Yap-İşlet-Devret Modeli: Bu modelde kamu hizmetinde kullanılmak üzere özel teşebbüs tarafından kurulan, masrafları karşılanan, belirli süreler dâhilinde işletilen ve sürenin sonunda idareye bedelsiz devredilen modeldir. İdare tarafından 49 yılı aşmamak üzere sözleşmeler yapılır (Altın, 2013: 107). Yatırım yapılan tesisin yatırım masraflarının amortismanı, kârı ve zararı özel teşebbüs tarafından işletilir. Yap, işlet, devret modeli 08.06.1994 tarihli ve 3996 sayılı Bazı Yatırım ve Hizmetlerin Yap-İşlet-Devret Modeli Çerçevesinde Yaptırılması Hakkında Kanunun Uygulama Usul ve Esaslarına İlişkin Karar ile düzenlenmiştir (Özer, 2019: 22). Devlet tarafından planlanan büyük ölçekli tesislerin yapılması için son yıllarda oldukça başvuru alan modeldir.

2.2 KAMU HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ: E-DEVLET VE E-BELEDİYEÇİLİK

2.2.1 E-Devlet Kavramı

E-devlet yani elektronik devlet olarak tanımlanan bu kavram özetle bilgi teknolojileri vasıtasıyla kamusal hizmetlerin vatandaşlara etkili, verimli, hızlı, şeffaf ve en az maliyetle sunulmasıdır. Hem uluslararası kuruluşlar hem de akademik çevreler tarafından e-devletin farklı tanımlamaları yapılmıştır. Dünya Bankasına göre e-devlet; yurttaşlar, müesseseler ve hükümetin diğer birimleri ile ilişkileri geliştirme yeteneğine sahip bilgi teknolojilerinin devletin bütün kurumlarının kullanılmasıdır (Sobacı, 2012: 7). Tanım çerçevesinde devlet, tarafından vatandaşlara sunulan hizmetlerin daha iyi aktarılması, iş dünyası ve sanayi sektörü ile geliştirilmiş ilişkiler, bilgiye ulaşım kanalıyla vatandaşların görevlendirilmesi veya daha verimli devlet idaresi şeklinde tanımlanmaktadır. OECD’ye göre e-devlet; “*daha iyi devlete ulaşmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve özellikle internetin kullanılması*” şeklinde tanımlanmaktadır (Mecek ve Kocakula 2019: 198). Avrupa Birliği’ne göre e-devlet; bilgi ve iletişim teknolojilerini etkili ve verimli kullanarak kamu hizmetlerinin daha iyi şartlarda kullanılması şeklinde tanımlanmaktadır (Kati, 2021:4). E-devlet uygulamasıyla yönetimin sistemi içerisinde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaş ve kurumları ile elektronik ortamda

buluşturarak iletişimde etkinliği, verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayan yeni bir dönüşüm modelidir (Kuran, 2005:11)

E-devlet, kamusal verilerin dijital platformda paylaşılması hususunda basit aşamalardan online işlemlerin yapılmasıyla devlet ile vatandaş arasındaki her çeşit aktarımın etkileşimli olarak yapılması aşamasına doğru bir geçişi ifade etmektedir (Şahin, 2007:165). En genel tanım ise, Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetleri ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerin karşılıklı olarak elektronik ortamda güvenli ve kesintisiz bir şekilde yürütülmesidir. (TBD, 2001: 8)

Türkiye’de e-devlet kapısı üzerinden yapılan tanımlamaya göre, idare tarafından vatandaşlara verilen hizmetlerin dijital kanallar aracılığıyla sunulması anlamına gelmektedir. Böylelikle idare tarafından sunulacak hizmetlerin vatandaşa kesintisiz ve güvenli bir biçimde hızlı, kaliteli ve kolay bir şekilde ulaştırılması hedeflenmektedir. E-devlet kamusal hizmetlerinin ortak bir platform üzerinden güvenli ve etkili bir biçimde vatandaşa elektronik ortamda sunulması amacıyla 24.03.2006 tarihli ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla e-devlet kapısının kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi Resmi Gazete’ de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir (RG 20.04.2006/26145).

E-devletin kurulması, yönetilmesi ile görev ve sorumlulukların yerine getirilmesi için Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığına verilmiştir. Sistemin geliştirilmesi Türksat A.Ş. tarafından yapılmaktadır. Kullanıcılar PTT’den aldıkları şifre ile mobil uygulama veya web tarayıcı üzerinden kişisel bilgilere erişim veya güvenlik gerektiren entegre elektronik hizmetlere erişim için şifre, mobil imza, e-imza, internet bankacılığı ve T.C. kimlik kartı gibi kimlik doğrulama araçlarıyla kullanılmaktadır. E-devlet kapısı olarak tanıtılan bu siteye www.turkiye.gov.tr adresi üzerinden erişim sağlanmaktadır. Kullanıcılar sorgulama, başvuru, ödeme, bilgilendirme, abonelik ve bütünleşik hizmetleri dijital ortamda yapabilmektedir. Günümüzde e-devletin yönetimi Cumhurbaşkanlığına bağlı Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından yapılmaktadır. Kullanıcılar sistemde memnuniyet anketlerinin yanı sıra önerilerle de hizmetin kalitesini test edebilmektedir. İşitme engelliler için de görüntülü hizmet sunulmaktadır.

2.2.1.1 Geleneksel ve e-devletin karşılaştırması

E-devlet sistemiyle birlikte geleneksel devlet sistematiğindeki aksaklıklarının giderilmesi, bununla birlikte birden çok hizmetin vatandaşa sunulması ve devlet işlerinde bilgi teknolojilerinin kullanılması sağlanmıştır (Sarı, 2019: 80). Geleneksel devlet mantığında bürokratik iş ve işlemlerin uzun sürmesi sistemi hantallaştırmaktadır.

Kamu hizmetlerin sunumu sırasında harcama maliyetlerin artmasına neden olmaktadır. Katılım sınırlı ve hizmet talep eden vatandaşın doğrudan başvurusu ile yapılmaktadır. Zaman harcaması, fazla personel istihdamı, alınamayan idari kararlar veya alınan kararların hızlı uygulanamamasından kaynaklı vatandaşın idareye yönelik memnuniyetinde düşüşe neden olmaktadır. Aşağıda karşılaştırmalı olarak belirtilen tabloda geleneksel devlet ile e-devlet sisteminde birey, toplum ve hizmetlerin dönüşümü özetlenmiştir (Uçkan, 2003:47).

Tablo 2.1: Geleneksel Devlet ile E-Devletin Karşılaştırılması.

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-Yurttaş
Kâğıt-temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi
Eleman Yardımı	Kendi kendine Yardım / Uzman Yardımı
Eleman-temelli Denetim Süreci	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı / Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş / Kesintili Hizmet	Bütünsel / Sürekli / Tek-duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetler	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Tablo 2.1 incelendiğinde klasik devlet sistematiğinde kamu hizmetlerin tek yönlü bir iletişim mevcuttur. Devlet ile vatandaş arasında bir bütünlük yoktur. Geleneksel sistemde sınırlı bir katılımıla sisteme dâhildir. Oysaki e-devlet sisteminde etkileşimli ve demokratik katılım sağlanması olanağı bulunmaktadır. E-devlet sisteminde kamu harcamalarının maliyetlerinde azalma mümkünken, geleneksel sistemde kırtasiyecilikten kaynaklı harcama maliyetleri fazladır. E-devlet sisteminde işlem süreleri hızlı, kesintisiz ve denetlenebilir şekildedir. Personel istihdamı az, sisteme aktif katılım sağlanmaktadır.

Geleneksel devlet sistematiğinde yönetim tarafından sistem yönlendirilerek cevap verilmekte ve tek tip hizmet sağlanmaktadır. Bu da vatandaşın devletle bağıını zayıflamakta ve sistemin bir aktörü olmaktan alıkoymaktadır. Geleneksel devlet sisteminde etkinlik ve verimlilik tam olarak ölçülememektedir. E-devlette kamusal hizmetler bir kişiye özel olarak sunulmaktadır. Böylece vatandaş memnuniyeti de ölçülebilmektedir. Geleneksel sistemde devlette hâkim olan hiyerarşik yapı dikey biçimde, e-devlette ise yatay ve koordineli bir ağ yapısı bulunmaktadır. E-devlet sisteminde verilerin güvenliği önem arz etmektedir. Çünkü veriler sürekli güncellenmekte ve denetimini de kolaylaştırmaktadır. Geleneksel devlet ve e-devlet sistemleri birbirleriyle karşılaştırıldığında hem vatandaş hem de idare açısından bakıldığında e-devlet ile sunulan hizmetlerin kesintisiz verilmesi, azalan maliyetler, denetlenebilmesi verimliliği sağlaması açısından iyi bir yönetim modelidir.

2.2.1.2 E-devletin temel amaçları, faydaları ve riskleri

E-devletin temel amaçları, kamu hizmetlerinde etkinliğin ve verimliliğin artırılması, hizmetlerin şeffaflıkla yürütülmesi, kesintisiz hizmetlerin verilmesi, iş birliği ve koordinasyonun sağlanması, hizmet kalitesinin artırılması, mali ve zaman tasarrufunun sağlanması, kayıt dışı ekonomik faaliyetlerin engellenmesi, bürokrasinin azaltılması, rüşvet ile yolsuzlukların engellenmesi ve gereksiz istihdamın önüne geçilmesi şeklinde sıralanmaktadır (Ülker, 2002: 970). Böylelikle devlet hizmet sunumunda etkinliği, verimliliği ve tasarrufu sağlanmanın yanı sıra kamusal hizmetlerinde dönüşümünü amaçlamaktadır. E-devlet kullanıcılara fiziki ortamı sanal gerçeklik de sunmaktadır. Klasik devlet sistematiğinde var olan bürokrasiyi ve sistemin hantallığına karşı çözüm üreten bir model olarak kabul görmektedir. Türkiye'nin son yıllarda elektronik ve altyapı hizmetlerinin sunulmasında önemli oranda gelişmeler görülmektedir. E-devlet kapısı üzerinden sunulan hizmetlerin çeşitlilik göstermesi, kurumların birbirleriyle koordineli çalışması ve kullanıcı

bilgilerinin sürekli güncel tutulması sistemin verimli hale gelmesini sağlamaktadır. E-devlet çoğunlukla bir hizmetin sunulması veya bilgi edinilmesi sistematığı üzerinden kurulmuştur. E-devlet sisteminin vatandaşlara sağlamış olduğu faydaların yanı sıra birtakım riskleri de barındırabilmektedir. Hizmetlerin dönüşümü sırasında henüz tam anlamıyla dijital sistemlere entegre olmayan toplumun bir bölümünün haberdar olmamasından kaynaklı fırsat eşitliğine zarar gelebileceği endişesi de hâkimdir (Çarıkçı, 2009: 37). Ayrıca kişisel verilerin korunması ve saklanmasına yönelik de endişeler mevcuttur.

Bu sayede kişisel verilerin korunmasında ve ifşa edilmesinin istenilmediğinden dolayı devlet tarafından yasal düzenlemelerle korunmuştur. Kişisel verilerin sızdırılması genellikle bankacılık ile ticaret sektöründeki sahte işlemlerin yapılması ve kişisel bilgilerin izinsiz açığa çıkmasından kaynaklı sorunlar meydana gelebilmektedir. Türkiye kişisel verilerin korunmasına karşı Avrupa Birliği'nin uyum yasaları çerçevesinde Avrupa Birliği Konseyinin 108 sayılı sözleşmesi imzalayarak gerekli tedbirlerin alınması için çalışmalara başlamıştır (Ersoy, 2006:5). Böylece 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nu kabul etmiştir (RG 07.04.2016/29667). E-devletin temel unsurları arasında, devlet, vatandaş, kurumlar, şirketler ve kamu çalışanları bulunmaktadır.

2.2.2 E-Devlet Uygulamaları

Türkiye'de kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi adına yapılan çalışmalara bakıldığında kamu kurumlarının kendi görev, yetki ve sorumluluk alanlarına göre farklı uygulamalar kullandıkları görülmektedir. Bu uygulamalar şunlardır:

2.2.2.1. Merkezi nüfus idaresi sistemi (MERNİS)

Türkiye'nin e-devlet sürecine geçişinin en eski ve en önemli projesi olan MERNİS 05.05.1972 tarih ve 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile Devlet Planlama Teşkilatı tarafından projelendirildi (Çütcü, 2010: 71). Bu proje Orta Doğu Teknik Üniversitesi'ne devredilerek 1982 yılında uygulama çalışmalarına başlandı. 1982-1996 yılları arasında proje uygulamalarına devam edildi. 1990 yılların sonlarına doğru Dünya Bankası MERNİS projesini özelleştirme ve sosyal güvenlik ağı (PIAL) kapsamına alarak proje fizibilite çalışmalarına başladı (Eroğlu, 2006: 87). 2000 yıllarında T.C. kimlik numaraları tüm nüfus müdürlüklerine verilerek nüfus bilgi bankası kuruldu. 2002 yılından Ankara ve Kırıkkale illerine bağlı pilot bölgeler seçilerek online uygulama çalışmalarına başlandı ve projedeki teknik aksaklıklar giderilerek ilçe nüfus müdürlüklerinde MERNİS projesi hayata geçirildi

(Çütcü, 2010: 72). MERNİS Nüfus kayıtlarının dijital ortama aktarılması, aktarılan bilgilerin kamu hizmetleri ile vatandaş için kolaylık sağlanması ve nüfus hizmetlerinin bu minvalde düzenlenmesine yönelik bir projedir (DPT, 2005: 64)

Projenin amaçları:

- a. Türkiye Cumhuriyeti kimlik numaralarının verilmesi,
- b. Taşınması kolay, taklit edilmez ve çağdaş sistemlere entegre kimlik kartlarının verilmesi,
- c. Nüfus ve aile istatistiklerinin sağlıklı ve hızlı bir şekilde alınması,
- d. Nüfus Kanunu'na istinaden merkez ve ilçe birimlerinde nüfus işlemlerinin dijital ortamda yapılması ve merkezi veri tabanının oluşturulması,
- e. Oluşturulan veri tabanındaki bilgilerin kamu kurum ve kuruluşlarının paylaşımına açılması,
- f. Vatandaşlar ile kamu kurum ve kuruluşlarına dijital ortamda hizmetlerin verilmesi amaçlanmıştır.

Proje kapsamında nüfus kayıtları merkezi bir veri tabanına eklenerek kayıt altındaki kişilere Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası verilmiştir. Verilen kimlik numaraları 11 hane olup, bir kişinin doğumundan itibaren bütün iş ve işlemleri bu numara üzerinden yürütülmeye çalışılmıştır. Böylelikle 81 il ve 973 ilçe nüfus müdürlüğü ile çevrimiçi bağlantı kurulmuştur (NVI, 2023).

MERNİS projesinin hedefleri:

Nüfus kütükleri üzerinden etkili ve verimli bir denetim ağına sahip olmak, oluşturulan veri tabanı ile aile istatistiklerine yönelik doğru ve güvenilir veriler elde etmek, isim benzerlerinden dolayı ortaya çıkabilecek aksaklıklara karşı T.C kimlik numarasını vererek mağduriyetlerinin yaşanmasını engellemek, kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi alışverişini hızlandırmak ve bürokrasi süreçlerini azaltmak şeklinde belirlenmiştir (Meydanlı, 2010: 114)

MERNİS projesinin faydaları:

- a. MERNİS projesinin devreye girmesiyle nüfus olayları kişinin kayıtlı olduğu ilçe nüfus müdürlüğü yerine kişinin ikamet ettiği ilçe nüfus müdürlüklerinde yapılmaktadır.

- b. Merkezi nüfus veri tabanının devreye girmesiyle nüfus ve aile istatistikleri anında alınabilmekte ve kamu kurumlarıyla paylaşılabilir. Böylece zaman ve kâğıt tasarrufu da sağlanmıştır.
- c. El ile yazılan kişinin nüfus bilgilerindeki hataların önüne geçilmekte ve gerekli denetimler bilgisayar ortamında yapılmaktadır.
- d. Banka, noter ve tapu işlemlerinde kişinin bilgilerine ilişkin sahtecilik ortadan kalkacak, kayıt dışı ekonominin önüne geçilecek, vergi tahsilatı kolaylaşacak ve denetimler etkin yapılacaktır.
- e. Veri tabanındaki güncel bilgiler vasıtasıyla her türlü planlama ve politikalar daha sağlıklı yapılmaktadır.
- f. MERNİS veri sistemi üzerinden davalar esnasında kimlik tespitleri alınabilmesinden kaynaklı dava süreçleri hızlı ilerlemektedir.
- g. Seçmen kütüklerin çıkartılması ve düzenlenmesi kolaylaşmıştır.
- h. T.C. kimlik numarası üzerinden açılan sağlık dosyalarına erişim kolaylaşmıştır.
- i. Askerlik çağına gelmiş kişilerin askere alımları sırasında MERNİS üzerinden listelerin alınması ve asker kaçaklarının tespiti kolaylaşarak gelecek yıllardaki askere alım planlamaları da bu sistem üzerinden yapılan istatistik verilerine dayandırılarak yapılması planlanabilecektir.
- j. Kanun kaçaklarının takibi ve yakalanmasına kolaylık sağlayacak ve veri tabanı üzerinden kişi kimlik bilgileri tespit edilerek doğru kişinin yakalanması sağlanacaktır.
- k. Yabancı yatırımcıların gerçek kişilere yönelik yatırım düşünceleri sistem üzerinden alınacak istatistiksel veriler ışığında doğru planlamalar yapabileceklerdir.
- l. Kurumlar arası bilgi alışverişi hızlanacak, yazışma süreçleri kısılacak ve vatandaş mağduriyetlerinin önüne geçilecektir.

MERNİS projesinin ilk zamanlarında vatandaşların kamusal hizmetlerini yürütmek için kullanmışlardır. Ancak sistemde güncel ikamet adreslerinin bulunmaması, birçok kurumda kişilere ait eksik veya yanlış adreslerin bulunması, adres ve numaralandırma işlemlerinin ortak bir standarda bağlanılmamasından kaynaklı vatandaşa yönelik hizmetler sağlıklı yürütülememiştir.

Yukarıda belirtilen eksiklikleri gidermek, mağduriyetleri ortadan kaldırmak ve sistemin belirlenen amaçlarına uygun çalışması amacıyla 25.04.2006 tarihli ve 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu çıkarılmıştır. Kanunun 1'inci maddesine göre; Kişinin doğumundan

itibaren ölümüne kadar ki süreçte kişisel bilgileri, medenî durumu, uyrukluğu ve bunlarda meydana gelebilecek değışikliklere ait doğal ve hukukî olayların belirlenmesi, bu amaçla düzenlenmiş kütüklere yazılması, dijital ortamda ulusal adres veri tabanının oluşturulması, nüfus kayıtlarının ve adres bilgilerinin ilişkilendirilmesini sağlamaktır.

Türkiye bilgi ve iletişim dünyasına yanlış politikalardan ve teknolojik eksikliklerden kaynaklı entegre olması uzun yıllarını almıştır. Fakat MERNİS projesi dünyada ilk e-devlet uygulamalarından biri olup hem Türkiye ye hem de Avrupa'daki tüm projelere ilham olmaktadır (Çütcü, 2010: 71). MERNİS projesi İçişleri Bakanlığına bağlı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğu tarafından yürütölmektedir.

2.2.2.2 Ulusal yargı ağı projesi (UYAP)

Adalet Bakanlığının Bakanlık Merkez Teşkilatı ile adli ve idari mahkemelerini, Cumhuriyet Başsavcılıklarını, Adli tıp kurumunu, Ceza ve Tevkif evleri ile İcra Dairelerini içine alacak şekilde, bilgisayar ağı kurma ve bu sayede Bakanlık Merkez ve Taşra Birimleri arasında bilgi alışverişlerinin dijital ortama aktarılması, vatandaşa internet üzerinden hizmet sağlanması, diğer birimlerden beklenen verilerin istenilen zamanda sistem tarafından hazır hale getirilmesi için Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) hayata geçirilmiştir (DPT, 2005: 57). Adalet Bakanlığı bünyesinde bir e-devlet uygulaması olan UYAP I projesi bakanlık teşkilatı merkez teşkilatı arasında otomasyonu sağlamak üzere 2001 yılında faaliyete başlamıştır (Katı, 2021: 85)

UYAP Projesinin Amacı:

1982 Anayasasının 141'inci maddesinde, “*Davaların en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılması, yargının görevidir*”(RG 09.11.1982/17863) şeklinde hükme bağlanmıştır. UYAP daha hızlı, daha şeffaf, daha güvenilir ve daha ekonomik amaçlar etrafında şekillenmiştir. Bu amaçları şöyle sıralanabilir (Adalet Bakanlığı, 2021).

- a. Bürokratik iş ve işlemleri en aza indirmek,
- b. Kırtasiyeciliği önleyerek dijital ofis ortamına geçmek,
- c. Yargı teşkilatının iş yükünü hafifletmek,
- d. Tüm yargılama faaliyetlerinde ekonomik, zaman ve mekân tasarrufunu sağlamak,
- e. Vatandaşlara ve avukatlara dijital ortamda yargı hizmetlerini sağlamak,

Yargı teşkilatında düzenli belge alışverişı ve iş akışını sağlamaktır.

UYAP Projesinin Faydaları:

UYAP; yargı sistemine adalet, etkinlik ve verimlilik, şeffaflık, tutarlılık, hız, doğruluk, mekân ve zaman, iş gücü ve maliyetten tasarruf sağlayan, yolsuzlukları ve usulsüzlükleri engelleyen faydalar sağlamıştır. Bu faydalar şöyle sıralayabilir (Uysal, 2018: 8-12)

- a. Yargılama sürecinde adalet hizmetlerinin sunumunda etkinlik ve verimlilik sağlanmıştır.
- b. Dava süreçleri hızlanmıştır.
- c. Vatandaşların dava bilgilerini ve yargılama süreçlerindeki durumlarını takip etmesine imkân sağlamıştır.
- d. Yargı kurumlarında etkin bir denetim mekanizması sağlanarak şeffaf bir yönetim modeli benimsenmiş yolsuzluk ve usulsüzlükler giderilmiştir.
- e. UYAP SMS bilgi sistemi sayesinde dava sürecine ilişkin iş ve işlemlerden bilgi alınması kolaylaşmıştır.
- f. Yargı sistemi içinde mekân, zaman ve maliyetlerde tasarruf elde edilmiştir.
- g. Avukatların iş ve işlemleri, dava süreçlerinin takibini dijital ortamda erişmesine imkân sağlanarak çalışma hayatlarına hız ve kolaylıklar getirilmiştir.

2.2.2.3 Polis bilişim sistemi (POLNET)

Emniyet Genel Müdürlüğüne göre POLNET “Emniyet Teşkilatı tarafından yürütülen hizmetlere bilişim desteği vererek; görevin süratli, güvenilir ve etkin bir şekilde yerine getirilmesini ve vatandaşlarımızın zamanında, kaliteli ve kesintisiz olarak hizmet alabilmelerini sağlayan modern bir Polis Bilgi Sistemidir” (EGM, 2022).

POLNET emniyet teşkilatının görev ve sorumlulukla ilgili ihtiyaç duyduğu her türlü bilgi ve materyale kısa, hızlı ve güvenilir bir şekilde ulaşmasını sağlayan dijital sistem olarak tanımlanabilir. POLNET projesi ulusal ve uluslararası bilgi bankaları sistemlerine entegre edilerek doğru bilgiye hızlı ve güvenilir bir şekilde ulaşılmasını sağlayan sistemdir (Gündoğdu, 2004: 150)

Emniyet Teşkilatının POLNET projesiyle öncelikli amacı;

Teşkilat tarafından verilen kamu hizmetlerinin bilgisayarlar ile desteklenerek hızlı, güvenli, verimli bir şekilde sunmaktır (Özütürker, 2010:90). POLNET projesinin amaçları aşağıda sıralanmıştır (DPT, 2005: 67).

- a. Polisin ihtiyaç duyduğu bilgilere kısa sürede hızlı ve güvenli bir şekilde erişmesine imkân vermek,
- b. DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri, parmak izi ve balistik karşılaştırmaların uygulama üzerinden emniyet teşkilatının hizmetine sunulmasını sağlamak
- c. Trafik ve genel denetimleri hızlandırmak,
- d. Bürokrasiyi ve harcama maliyetlerini azaltmak,
- e. Delillerin hızlı toplanması ve değerlendirilmesini sağlamak,
- f. Sürücü belgesi, pasaport ve ruhsat işlemlerini çevrimiçi yapabilmesini sağlamak,
- g. Birimler arası koordinasyon sağlanarak zaman ve mekân sınırlarını kaldırmak.

POLNET projesinin faydaları aşağıda sıralanmıştır (DPT, 2005: 68)

- a. İstenilen verilerin erişiminde kolaylıklar sağlanarak gözaltı süreleri kısalmıştır.
- b. Güvenlik soruşturmalarının araştırılması ve yazışma süreleri kısalmıştır.
- c. Bürolarda çalışan personel sayıları azalarak personelin daha aktif görevlere kaydırılması sağlanmıştır.
- d. POLNET veri tabanı sayesinde birimler arası koordinasyon sağlanarak zaman ve mekân kavramları ortadan kalkmıştır.
- e. Teşkilat içi evrak akışı dijitalleştirilerek iş ve işlemler hızlandırılmıştır.
- f. Birtakım yazışmalar, iş ve işlemler ile kontroller sistem tarafından otomatik olarak yapılmaktadır. Örneğin, Araç Tescil Bilgi Sistemi bünyesinde tescili yapılmak istenen bir aracın çalıntı olup olmadığı, üzerinde rehin, haciz ve benzerleri kısıtlamaların bulunup bulunulmadığı otomatik olarak kontrol edilmekte ve gerekli görülmesi durumunda yazışma evrakları sistem tarafından otomatik olarak üretilmektedir.

POLNET 'in sağladığı teknik altyapı ile vatandaşlara internet üzerinden çevrimiçi ihbar, araç sorgulama, araç kaza sorgulama, kazazede sorgulama, sürücü ceza puanı, pasaport işlemleri, sürücü belgesi işlemleri, kayıp şahıslar, aranan şahıslar, çalıntı oto, ihale ilanları, basın bildirileri gibi hizmetlerin verilmesine başlanmıştır (DPT, 2005: 69). POLNET'te bunca bilgi ve verinin bir yerde toplanması bir takım şüphe ve riskleri de beraberinde getirmektedir. POLNET uygulaması “gözetim toplumu” nu daha da genişlettiğini belirten düşüncelerde mevcuttur (Delibaş ve Akgül, 2010: 113).POLNET projesiyle birlikte Emniyet Teşkilatı tarafından yapılan denetimlerde etkinlik ve verimlilik sağlanmıştır. Polisiye uygulamaları hızlı ve güvenli sürdürülerek vatandaş beklentilerine çözüm bulunmuştur.

Türkiye’de e-devlet internet sayfasında verilen bilgilere göre; 63.500.604 e-devlet sistemini kullanmaktadır. Sistem üzerinden hizmet veren merkezi kamu kurumu sayısı 194. Üniversite sayısı 201. Belediye sayısı 438. Su ve kanalizasyon sayısı 30 ve Özel kurum sayısı 126’dır. TÜİK, 45587 sayılı 2022 hane halkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması raporuna göre; Türkiye’de hanelerin %94,1’inin evden internete erişim sağlandığını ve internet kullanan bireylerin oranı ise %85,0 olduğu ortaya çıkmıştır. İnternet ortamında e-devlet hizmetlerini kullanarak ve resmi kurumların web siteleri ve uygulamaları vasıtasıyla kamusal hizmetlerden yararlanan bireylerin sayısı ise %68,7 olduğu tespit edilmiştir. Kullanıcıların e-devleti kullanım amaçları arasında %64,4 ile resmi makamların veya kamu hizmetleri tarafından kendisi hakkında saklanan kişisel bilgilere erişme oranı ilk sırada yer almaktadır. E-devlet aracılığıyla kamu kurumlarından randevu alma veyahut rezervasyon yaptırma işleri için kullananların oranı ise %48,5’tir. %44,1’lik bir kesim ise kamu kuruluşlarına ait web siteleri üzerinden bilgi edinmek için kullanmaktadır (TÜİK, 2022: 1-2) Birleşmiş Milletler tarafından yayınlanan 2022 e-devlet kalkınma endeksi raporuna göre Türkiye 193 ülke arasında e-devlet kalkınma endeksine göre; 48. sıradadır. Çevrimiçi hizmet endeksinde ise 24. sıraya yükselmiştir (Nations, 2022: 69). Sıralama esas puanlama ölçütleri arasında Telekomünikasyon altyapısı, Çevrimiçi hizmet ve İnsan kaynağı endekslerinin ağırlıklı ortalaması ile hesaplanmaktadır.

Birleşmiş Milletler e-devlet kalkınma endekslerini 2 yılda bir yayınlanmaktadır. 2020 verileri incelendiğinde Türkiye e-devlet kalkınma endeksinde 53 sırada, çevrimiçi hizmet endeksinde ise 22’nci sırada yer almaktadır. 2020 ve 2022 verileri karşılaştırıldığında Türkiye’nin kalkınma endeksinin ilerleme kaydettiğini, ancak çevrimiçi hizmet endeksinde gerileme yaşandığı tespit edilmiştir. Bu durumda gerilemeye neden olan sorunların ortaya çıkarılması ve üzerinde çalışmasının gerekli olduğu görülmektedir.

2.2.3 E-Belediyecilik Kavramı

E-belediye, kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunan e-devletin devamı niteliğindedir. Bu çerçevede belediyeler dijital ortamın verdiği faydalardan yararlanarak hizmet sunumlarında değişikliğe gittiler. Bu sayede belediye açısından bakıldığında hizmetin sunulmasında etkinlik ve verimliliğin sağlanması, doğru kararların alınabilmesi, performansın ölçülebilmesi ve bunları düşük maliyetle uygulayabilmesine zemin hazırlamaktadır (Pektaş, 2011: 84)Belediyelerin belde halkına yönelik mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılarken

demokratik katılımı, şeffaflığı, etkinliği ve verimliliği esas alan bir model biçimidir. E-belediye ile zaman ve mekândan bağımsız olarak sunulan kamusal hizmetlere internet ortamında erişilmesidir (Fıstıkçıoğlu, 2007: 39).

Belediyeler mevzuat hükümleri çerçevesinde kendilerine görev olarak verilen hizmetleri yerine getirirken bilişim teknolojileri yardımıyla halkın ayağına hizmet götürmesine e-belediye denmektedir (Çoruh, 2009: 215)

5393 sayılı Belediye Kanunu'na eklenen geçici maddeye göre, belediyeler mevzuat hükümleri çerçevesinde kendisine görev ve sorumluluk olarak yüklenilen kamusal hizmetleri yerine getirirken vatandaşlar tarafından başvuru, talep ve şikâyetlerin sonuçlandırması amacıyla idari iş ve işlemlerin yürütüldüğü e-belediye bilgi sistemini kullanmalılar. Kullanılmaya başlanacak olan sistemin kurulumunu, işletilmesini, verilerin saklanması, iletimini ve paylaşımıyla sistemin çalışma usul ve esasları İçişleri Bakanlığı tarafından yürütülecektir. Türkiye'de e-belediyecilik bilgi sistemine entegre olan ve bu platform üzerinde hizmet sunan 20 büyükşehir belediyesi, 37 il belediyesi, 662 ilçe belediyesi, 219 belde belediyesi, 19 adet su kanalizasyon idaresi ve 24 kalkınma ve hizmet birlikleri bulunmaktadır (İçişleri Bakanlığı, 2022: 63, 83-86). Türkiye'de toplamda 51 il belediyesi, 403 ilçe belediyesi, 30 büyükşehir belediyesi, 519 büyükşehir ilçe belediyesi, 388 belde belediyesi bulunmaktadır (YYGM, 2023: 34)

2.2.3.1 Klasik belediyecilik sistemi ile e-belediyecilik sisteminin karşılaştırılması

Klasik Belediyecilik sisteminde demokratik katılımın sınırlı olduğu, devletçi bir bakış açısının hüküm sürdüğü teknolojik bilgi birikiminden yoksun ve hizmetlerin genellikle merkezi yönetim tarafından sağlandığı belediye modelidir (Öztürk, 2012: 140). Hesap verilebilirlik ve denetim uygulamaları oldukça sınırlıdır. Bürokratik iş ve işlemlerin oldukça uzundur ve belediyenin hizmet performanslarının ölçütü sınırlıdır. E-belediyecilik sisteminde, sürekli gelişmekte olan teknolojileri kullanan insana hizmet eden ve şeffaf davranan modern bir belediyecilik şeklinde tanımlanabilir (Tek, 2022: 23). E-belediyecilik sisteminde şeffaf denetim uygulamaları ve vatandaş memnuniyetin ölçülebilmesi, teknik ve hukuki altyapısının sağlamasıyla iyi yönetim ilkelerin gerçekleşmesine katkı sağlayacaktır. Klasik belediyecilik sistemi ile e-belediyecilik sisteminin karşılaştırılması aşağıda özetlenmiştir (Henden ve Henden, 2005: 55).

Tablo 2.2: Klasik Belediyecilik Sistemi ile E-Belediyecilik Sisteminin Karşılaştırılması.

Klasik Belediyecilik Sistemi	E-Belediyecilik Sistemi
Alınan idari kararların paylaşılamaması	Alınan idari kararların dijital ortamda paylaşılması
Uzun süren bürokratik iş ve işlemler	Hızlı elektronik süreç
Halka ilişkin kararların, konuya dair fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden, yöneticiler tarafından verilmesi	Yerel halk dilek ve önerilerinin şikâyet, anket, beyaz masa ve benzeri yöntemlerle toplanarak değerlendirilmesi ve hizmet sunumu
Vatandaş ile Yönetim ilişkisi	Müşteri ve Hizmet sağlayıcısı ilişkisi
Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu	Erişilebilirliğin ve sürekli gelişmenin ilke edinilmesi
Diğer kamu kurumlarla olan ilişkilerde uzun bürokratik süreçler	Kurumların birbirleriyle koordinasyon ve etkinliğin sağlanması
Bürokratik işler ve denetleme	Bireysel olarak katılımın sağlanabilmesi ve performans ölçümünün yapılabilmesi

Tablo 2.2 incelendiğinde klasik belediyecilik anlayışının büyük oranda değişmesine neden olan e-belediyecilik, katılımcılık, şeffaflık, denetlenebilir ilkeleri temelinde, etkinlik ve verimlilik oluşturmaktadır. E-belediye klasik kamu hizmetlerinin sunulduğu ve bir fiziki mekâna hapsolmuş idarenin denetlenebilmesinin önünü açmaktadır. Vatandaşlar tarafından yapılan anketler ve şikâyetler aracılığıyla denetimler sağlanabilmekte ve idarenin performans değerleri de ortaya çıkabilmektedir. Vatandaşların 7 gün ve 24 saat esasına dayalı erişim imkânına sahip olması sistemin verimliliğini ortaya çıkarmaktadır. Sisteme erişim ve kamusal hizmetlere ulaşma zaman ve mali tasarruf da sağlamaktadır. Bürokratik süreçleri azaltmakta ve hizmet kalitesinde artışı meydana getirebilmektedir. E-belediye sistemi üzerinde sunulan hizmetlerdeki artış, vatandaşın da bilgi teknolojilerini kullanmasına da etki etmektedir.

Bürokrasinin azaltılmasına da katkı sağlayan bu sistem sayesinde yöneticilerin karar alma süreçlerini de rasyonalite etmektedir. Sunulan hizmetlerin vatandaşa yönelik olmasından kaynaklı yerel idarelere güveni sağlamakla birlikte kentli olma bilincini ve demokratikleşme süreçlerine de katkı sağlamaktadır.

2.2.3.2 E-belediyeciliğin amaçları, faydaları ve sorunları

Yerel yönetimler, mahalli müşterek ihtiyaçların karşılanması sırasında ortaya çıkabilecek sorunlara yönelik çözüm arayışları bulunmaktadır. Belediyeler tarafından kamusal

hizmetlerin sunumunda etkinliğin ve verimliliğin sağlanması, şeffaf bir yönetimin sergilenmesi, etkin bir denetimin uygulanması, vatandaşın beklentilerine yönelik çözüm sunması ve maliyetleri azaltan bir yöntem ile uygulanması amaçlanmaktadır. Bu amaçlara yönelik hizmetlerinin dijital ortama aktarılması neticesinde belediyeler yeniden bir değişim ve dönüşüm süreci geçirmektedir. Vatandaşa sunulacak olan kamusal hizmetlerin çeşitlendirilmesi, vatandaş taleplerinin karşılanması, vatandaşın belediye hizmetlerinin sunumuna katılımın teşvik edilmesi gibi bir dizi hizmetlerin karşılanması için belediye bünyesinde yeni birimler oluşturuldu. E-belediyecilik aynı zamanda belediye ile vatandaş arasında karşılıklı iletişim ve etkileşim sürecidir.

E-belediyenin ekonomik kalkınmaya katkıları, bilgi toplumuna geçişi, belediye ve vatandaş arasında iyi niyete dayalı ilişkilerin gelişmesi, karşılıklı güven algısını gelişmesi ve iyi yönetim ilkelerinin sağlanmasına da katkı sağlamaktadır (TASAM, 2006: 11). Belediyenin çeşitlenen hizmetlerinden kaynaklı iş yükünün artması, artan vatandaş talepleri, sunulacak yeni hizmetler için artan maliyetler karşısında belediyeler bilgi teknolojilerine ağırlık vermeye başladı (Arıkboğa, 2017: 1620). Belediyelerin kamusal hizmetlerin vatandaşlara sunulmasından önce belediye bünyesindeki birimlerin dijitalleştirilmesi süreciyle başlamaktadır. Dijitalleşme sürecini diğer kamu kurumlarının sistemlerine entegre bir şekilde yapmaktadır. Tamamlanan süreç sonunda e-hizmetlerin kullanılması test edildikten sonra vatandaşın kullanımına sunulmaktadır. Vatandaşların kullanması için genellikle e-ödeme, e-beyanname, e-başvuru, talep ve şikâyetler gibi hizmetler sunulmaktadır. Bu hizmetlerinin sunulmasındaki temel amaçlar, iyi yönetim ilkelerini hayata geçirmek, maliyetleri azaltmak ve hizmetlerin kesintisiz yürütülmesini sağlamaktır. Bu çerçevede e-belediyeciliğin uygulanmasında beklenen faydalar; kamusal hizmetlerin sunumunda maliyetlerin azaltılması, yerel hizmetlere kesintisiz ulaşılması, belediye hizmetlerinin denetlenebilmesi, rüşvet ve yolsuzluğun engellenmesi, bürokratik süreçlerin azaltılması, hizmetlere erişim konusunda eşitliğin sağlanması, talep ve şikâyetlere kısa sürede cevap verilmesi, belediyelerin karar alma süreçlerine dâhil olunabilmesi, vatandaşların taleplerinin dikkate alınması ve bu doğrultuda hizmet planlamasının yapılması şeklinde sıralanabilir (Genco, 2010: 8). E-belediyeliğin uygulanması sırasında birtakım sorunlar da meydana gelebilmektedir. Mevzuattaki hukuki ve teknik alanlardaki yasaların yetersizliği, yatırım maliyetlerinin hacmi, planlama ve programlamada personel ve kurumların azlığı, teknolojik unsurlarına ödenen bedeller, kamu personellerinin teknolojik bilgi eksikliği ve yeni süreç

yönelik algı, farklı siyasi düşünce yapılarında olan yöneticiler arasındaki anlaşmazlık ve bürokratik engeller e-belediyeçiliğin dijitalleşme süreci için sorun olabilmektedir (Kargın, 2003: 120-121). Yerel yönetimler ile merkezi yönetim arasında bilgi teknolojileri bağlamında yeterince sağlanamayan iş birliği ve verilerin paylaşımı da ayrı sorun olarak görülmektedir. Vatandaşın dijital okuryazarlığı ile e-belediye uygulamalarının kullanılması için bilinçlendirilmesi ve internet erişiminin artırılması önem arz etmektedir (Orhan, 2022: 10). Belirtilen sorunların giderilmesi ve vatandaşın da e-belediye hizmetlerinden faydalandığı takdirde planlanan amaçlar ve beklenen faydalar sağlanmış olacaktır.

2.2.4 E- Belediyeçilik Uygulamaları

Türkiye’de Belediye hizmetlerinin halka en kısa sürede ve en az maliyetle ulaştırılması adına birtakım uygulamalar yürürlüğe konulmuştur. Kamu-Net, e-Türkiye Girişimi, Belsis-Net Projesi, Yerel Yönetimler Reformu Uygulaması ve Yerel Bilgi Projesi gibi projeler bu atılımlarının bazılarıdır. Çalışmanın bu kısmında Türkiye’deki Belediyeler ile ilgili her türlü istatistiki bilginin kaydedildiği ve sürekli güncellendiği Yerel Bilgi Projesine değinilecektir.

2.2.4.1 Yerel bilgi projesi

İçişleri Bakanlığının 2000 yılındaki önerisi üzerine Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE), Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkez (YYAEM) tarafından hazırlanmış bir kamu projesidir (Şat, 2008: 196). TODAİE VE YYAEM tarafından hazırlanan protokol çerçevesinde 04.04.2001’den başlanarak yürürlüğe girdi. Bu proje kapsamında yerel yönetimlerle ilgili bütün veriler dijital ortama aktarılarak idarenin bu veriler ışığında politikalar geliştirmeye, karar alma süreçlerine yardımcı olabilecek şekilde düzenlenmesine ve analitik sorgulamaya tabi tutulmasını amaçlamaktadır (Henden ve Henden, 2005: 61).

10.07.2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 numaralı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesine göre, Yerel Bilgi sistemi adıyla Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığına bağlı Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğüne devredildi. Bu sistem ile veri girişinin zamanında ve doğru bir şekilde girilmesi, veri kontrolü ile analizlerinin yapılabilmesi, hızlı raporlamanın alınabilmesi, yerel yönetimlerin personel, araç ve mali verileri başta olmak üzere görev ve sorumlulukları içinde yer alan konulara ilişkin verilerin toplanması ve istatistiki veriye dönüştürülmesi sağlanacaktır (Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2021/ 2610991)

3. DİJİTALLEŞMENİN KAMU HİZMETİ VE PERSONELİNİ DÖNÜŞTÜRÜCÜ ETKİSİNE DAİR LİTERATÜR ANALİZİ

3.1 DİJİTALLEŞME VE KAMU HİZMETİ

E-devlet ve e-belediyeçilik başlıkları altında tartışıldığı üzere dijitalleşme kamu hizmetlerinin daha hızlı, etkin, katılımcı, daha az maliyetle verilmesini sağlamak üzere uygulanmaktadır. Dijitalleşmeye ilişkin literatürdeki birçok eser, bu amaçlar üzerinde durmaktadır. Bu bölümde söz konusu çalışmalara kısaca değinilecektir.

3.1.1 Kırtasiyecilik Bağlamında Bürokrasinin Azaltılması

Kırtasiyecilik bağlamında bürokrasi, devlet dairelerinde aynı daire içerisinde bir evrakın sürekli dolaşıp durması ve birden çok kişi tarafından imzalanması olarak tanımlamıştır (Tortop 1983: 195). Söz konusu evrak asttan başlayıp sıralı amirlere imzalanan bir süreçten geçmektedir. Eryılmaz, kırtasiyecilik bağlamında bürokrasiyi, işlerin ağır yürümesi, kuralcı, verimsiz otoriteye aşırı bağlılık, sorumluluk almaktan kaçma, yetkilerini başkalarına devretme gibi olumsuz davranışların bütünü olarak tanımlamıştır (Eryılmaz, 2023: 76). 1980 sonrası dönemde kamu reformlarında Yeni Kamu İşletmeciliği anlayışı hâkim olmuştur. Bu anlayış çerçevesinde kamu yönetim sürecinde planlama, örgütleme, uygulama ve denetim süreci ile kamu yönetiminin temel unsurları olan halk, mali yapı, personel, kurallar, kamu hizmeti üzerinde de olduğu görülmektedir (Genç, 2019: 110). Türkiye’de kamu yönetiminde bürokrasi sürecini azaltmaya yönelik adımlar atılmaktadır. Cumhurbaşkanlığının 2018/13 genelgesinde, kamu hizmetlerinin sunumunda hantallığa sebebiyet veren süreçlerin ortadan kaldırılması, sorunları çözen, çözüm üreten, sonuç ve vatandaş odaklı devlet anlayışı çerçevesinde bürokrasinin azaltılması hedeflenmektedir (T.C. Cumhurbaşkanlığı, 2018). Türkiye’de kamu yönetiminde yapısal sorunlar ve işlevsel sorunların varlığı oldukça geniş bir alanı kapsamaktadır. Yapısal sorunlar genellikle merkeziyetçilik, örgütsel büyüme, kuralcılık, gizlilik, hantallaşma, dışa kapalılık, tutuculuk ve yönetim yapısındaki yetersizlikler şeklinde sıralanabilir. İşlevsel sorunlar ise, kırtasiyecilik, sorumluluktan kaçma, yozlaşma, yolsuzluk, işlem hızı sorunları şeklinde örneklendirilebilir (Emini, 2019: 138). Dijitalleşme tanım olarak ele alındığında bilginin, 0 ve 1 rakamlarından oluşan bir seri şeklinde tanımlayarak bilgisayarlar tarafından anlaşılmasını sağlayan yöntemdir (Cambridge Dictionary, 2022).

Türkiye’de dijitalleşme ile kamu yönetiminde kırtasiyeciliği azalttığı, katılımcılığı arttırdığı, kamu yönetiminin hızlı, şeffaf, verimli bir biçimde sunulması ile ilişkilendirilmiş ve kamu yönetiminde dijitalleşme olumlu karşılanmıştır (Altınışık, 2017: 1938).

3.1.2 Etkinlik ve Verimlilik

Etkinlik, kamusal hizmetlerin sunumu sırasında amaçlanan hedefe ulaşılmasını ifade eder. Etkinlik, verimlilik, sorumluluk, katılım gibi terimler 1970’lerin sonralarından itibaren kamu yönetimi literatüründe önemli oranda üzerinde durulan ilkeler olmuşlardır (Eryılmaz, 2001:28). Kamu yönetiminde etkinliğe yönelmenin, kamu harcamalarında israftan kaçınmak, ve çalışanlarının verimliliğini artırmak bağlamında iki temel hedefi vardır (Kılavuz ve Yılmaz, 2005: 291).

Kamu sektöründe etkinliğin ölçülmesinin zorluğu bulunmaktadır. Çünkü kamu sektöründe hizmet veren örgütlerin belirlenmiş bir mal ve hizmet sunmamalarıdır. Örneğin, otomobil sektöründe faaliyet gösteren bir fabrikanın ne ürettiği ortadadır. Ancak bir üniversitenin ne ürettiği tam olarak belli açık değildir. Seminer ve konferanslar mı? İşverenler için yetişmiş eleman mı? Bu noktada üretilen mal ve hizmetin açık bir tanımlamasının yapılmaması ve bununla birlikte malı üreten veya hizmeti sunan örgütün etkinliğin somut bir şekilde ölçülmesini zorlaştırmaktadır (Kılavuz ve Yılmaz, 2005: 292).

Verimlilik, *“Kısıtlı kaynakların akılcı, topluma ve insana yararlı, doğaya saygılı bir biçimde kullanılarak en etkili sonuçları alabilmek ve yaşam kalitesini yükseltebilmek yönündeki çabaların tümüdür”* (Uçmuş, 2004: 8). Verimlilik, tarihsel süreçte siyasi ve iktisadi akımlar çerçevesinde şekillenmiştir. Tarihte verimlilik kavramını ilk kez Alman bilim adamı G. Agricola tarafından (1494- 1555) kullanılmıştır (Işıkdemir, 2010: 4). Kamuda etkinlik ve verimlilik kavramını incelediğimizde, devletlerin halka en uygun maliyetle hizmet sunulmasını kapsayan kaliteli kamusal çıktıların üretilmesi için çaba gösterilmesi ve bu çıktıların politika yapımcılarının amaçlarına uygun olması şeklini ifade eder (Zengin, 2009: 14). Kamusal hizmetlerin sunumu sırasında girdi ve çıktıların tespit edilmesi kolay değildir. Hele ki kamu hizmetleri çıktılarının parasal değerlerinin ortaya çıkarılması oldukça zordur. Özel sektörde verimlilik genellikle parasal değer üzerinden hesaplanmaktadır. Buradaki verimlilikten kasıt ürünün düşük maliyetle elde edilmesi, aynı veya daha düşük maliyetle üretilmesi ve buna bağlı olarak işletmenin kârının artması şeklinde ifade edilmektedir.

Bu kârlılık aynı zamanda verimliliğin belirlenmesinde önemli bir ölçüttür. Kamu kuruluşlarında ise, halka parasal beklentilerden önce ucuz ve kaliteli hizmet götürmek esastır. Burada parasal değerin amaç olarak belirlenmemesi kamu hizmetlerde verimliliğin ölçülmesinin tespit edilmesinde kullanılan bir unsur olmadığını ortaya koymaktadır.

Kamu hizmetlerinde kâr ölçütünün bulunmaması verimliliğin ölçülmesini bir hayli zorlaştırmaktadır (Dicle, 1975:27). Türkiye’de kamu yönetimi hantal ve merkeziyetçi bir yapı görüntüsünü vermektedir. Kamu kurumlarının ekonomik verimlilik açısından ele alındığında gerek personel sayısı gerekse mali kaynakları etkili ve verimli kullanıldığı düşünülemez (Çevik, 2007: 286). Dünyada birçok ülkede verimlilik ve etkinlik konusu kamu yönetiminde ele alınmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri, Almanya, İngiltere, Norveç ve Finlandiya gibi ülkelerde yapısal reform çalışmaları yapılmaktadır. Türkiye’de katı bir bürokrasinin varlığı, kamu görevlilerinin halk tarafından yeterince denetlenememesi etkinlik ve verimliliği olumsuz etkilemektedir (Çevik, 2007: 286). Ayrıca otorite hiyerarşiliğinin katılığı, yetkilerin üst mercilerde toplanması, gizlilik, rekabetin yokluğu, siyasi- idari güç ile uzmanlık gücü arasındaki çatışma, takdir yetkisinin daraltılması ve kendi kendini yenileyememe verimsizlik ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Eryılmaz, 2001: 242). Türk kamu yönetiminin dijital dönüşümlerle birlikte bürokrasinin hantallığından kurtarmak, kırtasiyeciliği azaltmak, katılımı arttırmak, kamu hizmetlerinde etkinliği artırmak, hızlı ve şeffaf bir şekilde sunarak çevreye ve doğaya gereken saygıyı göstermek başlıca hedeflerdendir (Akçagöz ve Akçagöz 2023: 3658).

Kamu yönetiminin dijitalleşmesi belirli bir dijital olgularla birlikte ele alınması zorunludur. Burada dikkat edilmesi gereken nokta dijitalleşme süreciyle birlikte kısa vadeli değil uzun vadeli bir sürecin olduğunun farkına varmak gerekir. Çünkü her ne kadar dijitalleşme kamu hizmet sunumu için kısa vade olarak algılansa da uzun vadede kamusal hizmetin temel yöntemi olacaktır. Bundan dolayı en başta uygulanacak kamu politikaları bağlamında proaktif bir yaklaşım sergilenmelidir. Geçmişteki bilgi birikimi ve edinen tecrübe ile mevcut sorunlar ve çözüm önerileri birlikte harmanlanabilmelidir. Bu itibarla dijital sistem altyapı metodu bugünden kurulmalıdır. Böyle bir zamanda dijitalleşme konusunda yatırım maliyetlerini azaltacağı gibi gelecekte işlem maliyetini de düşürecektir. İrsabetli yatırımların etkisiyle uzun vadede vatandaşa zaman, devlete de mali açıdan tasarruf sağlayarak sunulan hizmetler bağlamında verimlilik artışı beraberinde getirecektir (Doru, 2022: 107).

Kamu yönetiminde dijitalleşmenin etkisiyle hizmetlere erişim kolaylaşmış ve verimlilik elde edilmiştir. Örneğin, Çevrimiçi vergi ödemeleri seçeneğinde vatandaşlar sisteme daha hızlı ve daha kolay erişim sağlamaktadır. Dijitalleşme ile birlikte kamu hizmetlerinin sunulması bağlamında hem kamunun hem de vatandaş için başta tasarruf olmak üzere verimli, hızlı ve bürokrasiden uzak, bir yapı modelini oluşturmaktadır.

3.1.3 Şeffaflık

Kamuda şeffaflık ilkesine bakıldığında, “*devlet faaliyetlerinin, kararlarının ve karar alma süreçlerini diğer devler kurumlarına, sivil topluma, bazı durumlarda yabancı kurumlara ve devletlerin incelemelerine açık olmasıdır*” (Zengin, 2009: 14). Şeffaflık devletlerin hesap verme sorumluluğunu sağlayan en önemli mekanizmadır. Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) şeffaflık kavramını saydamlık olarak ele almakla birlikte, kamu yönetiminde görev, yetki ve sorumlulukları ile karar süreçlerini önceden bilinebilir ve açık olması, bununla birlikte kamu kurum ve kuruluşları tarafından alınan kararların bilgi ve belgeye dayalı olarak denetim sonuçlarıyla birlikte kamuoyuna bir raporla sunulması şeklinde tanımlamıştır. (Yazıcı, 2018: 301). Saydamlık, milletin devlete emanet ettiği kaynakların nasıl kullanıldığının izlenmesini sağlar. Bu ilke çerçevesinde milletin devleti iyi izleyebilmesi, politikacıların ve bürokratların kamu yararına daha uygun hareket etmesini sağlar. Böylelikle kamusal kaynakların dağılımında etkinliğin ve verimliliğin sağlanmasını özendirir ve kamu yönetimini yetkinleştirir (Atiyas ve Sayın, 2000: 29). Kamu yönetiminde şeffaflık ve reform çalışmaları kapsamında birtakım gelişmeler olduğu görülmektedir. Bu kapsamda 2003 yılında çıkan Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve gelişmelere örnek olarak verilebilir. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile vatandaşların idarenin iş ve işlemlerine yönelik bilgi ve belgeleri isteyebilme, alma ve inceleme süreçlerine sahip olması Türk kamu yönetiminin şeffaflaşmasının adına önemli bir adımdır.

Türkiye’de kamu yönetiminin şeffaflaştırılması adına 22 Şubat 2010 tarihinde “Saydamlığın Artırılması ve Yolsuzlukla Mücadelenin Güçlendirilmesi Stratejisi (2010-2014)” Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Türkiye’de son yıllarda saydamlığın artırılması ve yolsuzlukla mücadele kapsamında mevzuatta değişiklikler yapılarak kamuoyunun beklentilerine yönelik çalışmalar yapılmıştır. Bu düzenlemelerden bazıları aşağıda sıralanmıştır (RG 22.02.2010/27501):

4734 sayılı Kamu İhale Kanunuyla, kamu kaynaklarını daha etkin ve daha verimli kullanılması, daha az kaynakla daha verimli hizmet sunmak ve kamu kaynaklarını kullanan bütün kurumları kapsayan ihalelerde rekabetin ve şeffaflığın sağlanması ve şikâyetleri incelemesi amacıyla ilgili kanun yürürlüğe konmuştur.

4875 sayılı Doğrudan Yabancı Yatırımlar Kanunuyla, Türkiye'ye yönelik yabancı yatırımların teşvik edilmesi, haklarının korunması, yabancı yatırımcılarının standartlarının belirlenmesi, yabancı yatırımcıların diğer mevzuat hükümlerine tabi oldukları ve diğer hakları içeren açık ve anlaşılır bir rehber niteliği taşıyan kanun kabul edilmiştir.

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunuyla, Türkiye'de yaşayan herkesin bilgi edinme hakkına sahip olduğuna vurgu yapılmıştır. Bundan dolayı kamu kurumu, kamu kuruluşu ve kamu kuruluşu niteliğindeki meslek kuruluşlarının mevzuatta belirtilen istisnalar haricindeki her türlü bilgi ve belgeyi başvurana vermek, yapılan başvuruları daha etkin, daha hızlı ve doğru bir şekilde sonuçlandırmak için gerekli idari ve teknik tedbirleri almak, kişilerin ve medya organlarının kamuya ait bilgilere daha kolay ulaşmasını sağlamak amacıyla bu kanun kabul edilmiştir.

5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunuyla, kamudaki gelir gider tablosunun bütçede gösterilmesi, harcanan kamu kaynaklarının uluslararası standartlara uygun denetim ve iç kontrol mekanizmasının oluşturulması, mali bağlamda şeffaflığın sağlanması ve güvenilir mali verilerin üretilmesi amacıyla bu kanun yürürlüğe konulmuştur.

5072 sayılı Dernek ve Vakıfların Kamu Kurum ve Kuruluşları ile İlişkilerine Dair Kanun ile kamu kurumlarını, kamu kuruluşlarını, kamu personellerini ve kamusal hizmetleri desteklemek üzere kurulan dernekler ile 4721 sayılı Türk Medeni Kanununa göre kurulan vakıfların kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkileri düzenlemek, kamu düzeninin olumsuz etkileyen ve-kamuoyunda hoşnutsuzluğa neden olan eylemlere son vermek ve kamu kaynaklarını etkili ve verimli kullanmak amacıyla bu kanun kabul edilerek yürürlüğe konmuştur.

5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile kamu görevlilerinin görevleri itibariyle uyması gereken şeffaflık, dürüstlük, tarafsızlık, hesap verilebilirlik, kamu yararını gözetme gibi etik değerlere ve davranışlara uyması, bu ilkelere aykırı davranışlar hakkında yapılan şikâyetlere

Kamu Görevlileri Etik Kurulu tarafından incelenmesi ve sonuçlarının kamuoyu ile paylaşılması amacıyla ilgili kanun kabul edilmiştir.

5187 sayılı Basın Kanunu'nda, basın ve yayın organlarında demokratikleşmenin sağlanması, kamuoyunu bilgilendirmek amacıyla özgür düşüncenin ve haberin dolaşımının sağlanması amacıyla bu kanun kabul edilerek yürürlüğe konmuştur.

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 5355 sayılı Mahallî İdare Birlikleri Kanunu ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'yla yerel yönetimlerin kurumsal kapasitelerin artırılmasının yanı sıra katılım ve şeffaflıkları sağlanarak yerinden yönetim ilkesi çerçevesinde demokrasinin güçlendirilmesi amacıyla bu kanun kabul edilmiştir.

5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nda, kamu görevlileri tarafından işlenen rüşvet, irtikâp, zimmet ve suçtan kaynaklanan mal varlıklarını aklama gibi yolsuzluk suçlarıyla mücadele bakımından etkin bir sistem kurulabilmesi amacıyla uluslararası sözleşmeler de dikkate alınarak hazırlanan bu kanun yürürlüğe konmuştur.

Mer'î mevzuat hükümleri çerçevesinde kamu yönetiminde hesap verilebilirliğin ve şeffaflığın sağlanmasını engelleyen, yolsuzluğun önünü açan uygulamaların ortadan kaldırılarak adil, şeffaf, güvenilir ve hesap verilebilir bir yönetim anlayışı çerçevesinde yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler ile belirtilen suçları önlemeye yönelik faaliyetler, suçların işlenmesi halinde yaptırımların uygulanmasına yönelik adımlar ve toplum bilincinin artırılmasına yönelik tedbirler olarak sıralanmaktadır. Şeffaflık ilkesi özellikle demokratik yönetim açısından oldukça önemlidir.

Şeffaf veya açık yönetimin en iyi tanımı demokratikleşme ile ilişkili tanımıdır. Çünkü açık yönetimlerde demokrasinin sağlıklı bir biçimde işlediği, temel hak ve hürriyetlerin baskı altında olmadığı, yönetim uygulamalarının serbestçe dile getirildiği bir yönetim sistemidir (Aydın, 2013: 274).

Günümüzde genel anlamda demokratik ülkelerde kapalılık etkisi azaltmakla birlikte açıklık ilkesi giderek güçlenmektedir. Bu doğrultuda Uluslararası Şeffaflık Örgütü (Transparency International) gibi uluslararası örgütler ülkelerin şeffaflık verilerini yayınlamaktadır. 2022 Yolsuzluk Algılama Endeksi verilerine göre, yolsuzlukla mücadelede en başarılı ilk 5 ülke, Danimarka, Finlandiya, Yeni Zelanda, Norveç ve Singapur'dur.

En başarısız son beş ülkede, Yemen, Venezuela, Güney Sudan, Suriye ve Somali'dir. Türkiye ise 36 baz puanla orta sıralarda yer almaktadır (Transparency.org, 2022). Rapordaki veriler incelendiğinde Türkiye'de kamu yönetiminin şeffaflaşması adına yapılan bir dizi reformlara rağmen halen kapalı yönetim sergileme sorununun olduğu görülmektedir. Kamu yönetiminin şeffaflaşması demokratik bir yönetimin en önemli olgularındandır. Yönetimin açık ve şeffaf olması kurumsal itibarının da artmasına katkı sağlayacaktır. Devletin bütünlüğüne yönelik dış politika ve savunma hizmetleri gibi bazı istisnai bilgilerin açık bir şekilde paylaşılmasının talep edilmesi ve yayınlanmasının istenmesi gizlilik esasına dayandığı için şeffaflık ilkesi kapsamı dışındadır. Şeffaflığın kamu yönetiminde kurumsallaşması bizzat kamu yönetimi tarafından gösterileceği yaklaşımla yakından ilişkilidir. Kamu kurumlarının kolaylaştırıcı etkide çaba sarf etmesi yönetsel şeffaflığın kamu yönetiminde temel prensip haline gelmesini doğrudan etkileyecektir (Şengül, 2018: 159).

3.2 DİJİTALLEŞME VE PERSONEL

Literatürdeki birçok eser, dijitalleşmenin kamu hizmetini dönüştürücü etkisine bakarken, personel üzerindeki dönüştürücü etkisine bakmamaktadır. Dijitalleşmenin çalışanlar üzerindeki etkisi, genellikle özel işletmeler üzerinden tartışılmaktadır. Bu tartışma, genellikle vasıflı / vasıfsız emek tartışmaları üzerinden yapılmaktadır. Oysa, kamu hizmetlerinin dijitalleşmesinin kamu personeli üzerindeki dönüştürücü etkisine dair eserler sınırlı kalmaktadır. Ancak kamu hizmetlerinin dijitalleşmesinden umulan amaçların gerçekleştirilmesi, kamu personelinin karar verme sürecinin dijital teknolojilerle desteklenmesiyle olanaklıdır.

Personel, örgütün belirlenen amaçları doğrultusunda mali kaynakları ve araç gereçleri en iyi şekilde kullanmak suretiyle mal veya hizmet üreten kişidir. Bu nedenler, yönetimin en önemli ve aktif unsurunu personel oluşturmaktadır (Eryılmaz, 2001: 243). Kamu personel sistemini dönüştürme çabaları, reform ve yeniden yapılandırma çalışmaları, yönetsel güç ve tercihler kullanılarak kamu örgütlerinin verimsizleştirilmesi, mevzuat değişiklikleri, kamu yönetiminin hantal ve verimsiz, kamu personellerinin ise yetersiz olduğu düşüncesi toplum tarafından dillendirilmektedir (Eren, 2009: 175). Devlet dijital teknoloji ile sürekli kendini yenilemekte ve güncellemektedir. Transformasyon ve entegrasyon aşamalarını geçerek

teknolojinin kamu yönetimi ve kamu idareleri içerisinde yaygınlaşmasıyla kamu personeli ve vatandaşlara erişebilme niteliğini kazandırmıştır (Akça, 2023:20).

Kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması için birtakım uygulamalar, stratejiler ve modeller geliştirilmektedir (Uçkan, 2003: 311). Dijitalleşmeyle birlikte vatandaşlara 7 gün 24 saat esaslı hizmetlerin sunumunu gerçekleştirerek kamuda mesai saatinde hizmet sunum algısını değiştirmiştir. Dijitalleşme ile karar vericiler açısından milyonlarca bilgiyi toplayarak bir rapor halinde sunmasıyla doğru kararların alınması dijital uygulamaların etkisi görülmektedir. (Akça, 2023: 12)

3.2.1 Karar Verme Süreci

Karar zihinsel bir süreç sistematığından geçirilerek bilinçli ya da bilinçsiz birtakım eylemlerdir. İnsanlar günlük hayatta hemen hemen her konuda karar vermek durumunda kalmaktadırlar. Örneğin, kıyafet giyerken, yemek yaparken, okula veya işe giderken ve bir tercihte bulunma işlemi ve benzeri durumları kapsamaktadır. Karar bir sonucu ifade ettiğinden dolayı tek bir olay gibi görülebilmektedir. Böylece bu yönüyle de bireyleri yanıltabilmektedir. Karar verici, kararını açıkladığında sadece bir sürecin sonucunu belirtmektedir. Bundan dolayı verilen karardan çok kararı verme aşamasına gelinceye kadar geçen sürece odaklanarak sürecin iyi analiz edilmesi gerekir (Kıral, 2015: 75). Karar verme sürecinde temel olarak karar sürecine dâhil olacak konunun tespit edilmesi, verilecek kararların sonuçlarının araştırılması ve karar seçeneklerinden uygun olanın seçilmesinden meydana gelmektedir.

Kamu yönetiminde Anayasa, idare hukuku, öncelikli olmak üzere kanun, yönetmelik, tüzüklerle karar verme süreci düzenlenmektedir. Bunlara ek olarak Bakanlar Kurulu kararları, KHK'lar ve genelgeler gibi hukuksal kararlar karar verme sürecini şekillendirmektedir (Pehlivan, 2005: 31-38). Kamu sektöründe fiyatlandırma mekanizması olmadığından zorunlu olarak kullanılan karar alma yöntemi, kamusal tercih mekanizmasıdır. Bu mekanizma ile kamu sektöründe yerine getirilecek faaliyetle ilgili olarak kolektif karar almayı ve bu karar alma mekanizma sayesinde kamusal kaynakların nasıl tahsis edileceğinin belirlenmesini ifade eder (Güran, 2011: 120-121). Kamu kurumlarında karar verme süreci önceden mevzuat hükümleri çerçevesinde belirlenmiştir. Bu itibarla kamu yöneticilerini karar verme sürecinde serbest davranmadıkları bilinmelidir. Bağlı olunan kanun pratikte farklı ve teoride farklı alternatifleri sunabilmektedir. Böylece hükmün uygulanmasında bir

yönetici çok başarılı, başka bir yönetici ise başarısız olabilmektedir (Torunlar, 2018: 37). Karar verme kamu yönetiminin en önemli işlevidir. Bir hizmetin yürütülebilmesi için bir karara ihtiyaç vardır.

Yönetici pozisyonunda olanlar her zaman karar vermek durumundadır. Bir hizmet yapılması veya yapılmaması kararını yöneticiler vermektedir (Boyalı, 2021: 97). Kamu yönetiminde karar verilirken öncelikli olarak sorunun tespiti yapılmaktadır. Bu sorunun çözümü için uygulanacak olan politikalarda herhangi bir değişiklik olup olmadığına dair işaret alınmaktadır. Bu işaret iç politikada yeterli düzeyde işlenmeyen sistem hakkında bilgi iç kaynaklardan alınmaktadır. Bunun akabinde var olan sorun için araştırma safhası başlamaktadır. Araştırma sonucunda sorunun çözümü için olanaklar ve olanaksızlar ile istenilen ve istenilmeyen sonuçların tahmini yapılarak kaydedilmektedir. Akabinde geçici bir karar verilerek kabul edilebilirlik ve uygulanabilirlik denenerek istişare edilir. Belki kısmi değişikliklerden sonra üst makamların onayıyla verilen bir kararın uygulanması, duyulması, işletilmesi ve beklenen sonuçların olup olmadığının kontrol edilmesiyle karar vermenin son aşamasını oluşturmaktadır (Kırlı, 1982: 18). Böylece kamu yönetiminde karar verilirken karar verme sürecinde bütün adımlar takip edilmektedir. İyi bir karar için yöneticilerin bu adımları takip etmesi beklenir. Yönetici, yönetim sürecini doğru bir şekilde yürüten kişidir. Örgütün belirlenmiş amaçlarına ulaşmak için gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlayan, maddi, beşeri ve zamanı etkin ve verimli kullanarak emek ile birleştirerek başkaları vasıtasıyla iş gören ve başarıya elde eden kimsedir (Eren, 2013: 9). Yöneticilerin görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirebilmeleri için birtakım özelliklere sahip olması gerekir. Yönetici, karar verebilme, plan yapabilme, adil olma, akıl yürütebilme, analiz ve muhakeme yapma, bilgi birikimi, genel kültür, etkili iletişim ve hitabete sahip olma, profesyonel hareket etme, ciddi, düzenli, girişimci ve cesur olma gibi birtakım özelliklere sahip olması beklenir. Ancak örgütlerde basiretsiz yönetici, liyakatsiz çalışan ve klasik kurum kültürü etkili ve verimli karar alma sürecine olumsuz yansımaktadır. Eryılmaz, kamu yönetiminde karar süreçlerini sekteye uğratan ve doğru karar vermeyi etkileyen etmenler ise şöyle özetlemiştir (Eryılmaz, 2001).

- a. Bilgi toplama sürecinin sağlıklı ve doğru yönetilmemesi,
- b. Kamu yönetiminde sır ve gizlilik algısının varlığı,
- c. Karar sürecinde karışıklık, çalışanların yeterince anlamaması ve çalışanların sürece dâhil edilmemesi,

- d. Yönetimde eski usul kuralların geçerliliğini devam etmesi,
- e. Görev, yetki ve sorumluluğun tam belirlenememesi
- f. Yetkilerin belirli makamlarda toplanması,
- g. Ağır bürokrasi, katı merkeziyetçilik ve kırtasiyecilik,
- h. İhtiyaç fazlası personel, liyakate dayalı olmayan insan kaynakları yönetimi, kişiye göre iş planı,
- i. Ödül ve ceza dengesizliği,
- j. Performansa dayalı kriterlerin olmaması
- k. Çalışanların örgütün hedeflerini, politikalarını ve stratejilerini yeterince anlamaması ve benzerleri.

Bununla birlikte örgütlerde karar vericiler karar sürecinde bulundukları toplumdan ve değer yargılarından etkilenmektedirler. Bireyler, gruplar, örgütün yapısı, kültürü ve çevresinden etkilenmedirler. Kamu kurumları biçimsel olarak bir örgüt gibi ele alınmaktadır. Bu örgütler topluma hizmet amacı gütmekte, karar yararını amaç etmekle birlikte verilen kararlar toplumun tamamını ilgilendirmektedir. Kamu kurumlarını diğer örgütlerden ayıran önemli faktör ise karar veren mekanizmanın fazlalığı ve karar sürecinde bürokratik iş ve işlemlerin sürdürülmesidir (Lamba, 2012: 176).

3.2.1.1 İyi bir kararın nitelikleri

İyi bir yönetimin iyi bir eylemi ortaya konabilmesi için iyi bir kararın alınmasına ve bu kararın uygulanmasına bağlıdır (Tekin, 2019: 36). Karar, bir sonuç elde etmek veya bir amaca ulaşmak için verilir. Tam da bu noktada kendisini değerlendirme ve iyi olup olmadığına karar verme büyük önem taşır. Bir kararın iyi olup olmaması verilen kararın sorunları hangi ölçüde çözümlediğine bağlıdır. Doğru sonuç elde etmek içinde karar uyguladıktan sonra ortaya çıkacaktır. Kararın uygulanması sonrasında ortaya istenmeyen durumlar da sonuçlar da meydana gelebilir. Bunu bir kararın maliyeti olarak ele almak gerekir. Yani, iyilik derecesini sadece isabet derecesi ile değil, yüklenen toplam maliyetlerin derecesi ile de ölçmek gerekir (Sağır, 2006: 30). Kimi araştırmacılar iyi bir kararın niteliklerini şöyle belirtmiştir.

- a. İyi bir karar etkili, verimli, uygulanabilir ve zamanında alınmış olmalıdır (Sağır, 2006: 30).

- b. Alınan kararların iyiliği ancak uygulandığında değerini artırır veya azaltır (İmrek, 2003: 4-5).
- c. Karar kendi yargılarına iyi olmalı ve kendi üstlerine göre iyi değerlendirilmelidir (Tekin, 2019: 36).

Yöneticiler alacakları kararların örgüt içinde çalışan alt kademe yöneticileri ile fikir alışverişinde bulunması kararların uygulama aşamasında başarı sağlayacaktır. Bu çerçevede fikrine başvurulmuş çalışanları motive edecek ve performansına olumlu katkı sağlayacaktır. Karar alınırken bir konu için birden çok seçenek ele alınmalıdır. Yöneticiler en iyi seçeneği seçmek için fikir birliğine varmalıdır. Gerekirse iyi uygulama örneklerine başvurulmalıdır. Bu itibarla iyi bir karar vermenin yolu karşılıklı fikir alışverişi, bilgi ve tecrübe birikimi ve sorunun açıkça ortaya konmasından geçmektedir.

3.2.1.2 Karar verme sürecinde karşılaşılan engeller

Karar verme, rasyonel bir şekilde düşünce süzgecinden geçirilerek ortaya çıkan bir faaliyettir. Bu faaliyeti tek ve yalıtılmış olarak görmek yöneticileri hataya yöneltmektedir (Tekin, 2019: 30). Gerek kamu gerekse de özel sektörde karar alma, karar verme ve karar sürecinde birtakım engeller mevcuttur. Bu engelleri yönetimsel, kurumsal, kişisel ve finansal engeller şeklinde kategorize etmek mümkündür (Köylü, 2004: 94-98).

Örgütlerde yöneticilik görevlerinde bulunan bazı yöneticiler kararsız kalmakta veya seçim yapamamaktadır. Koçel, yöneticilik görevinde bulunan bireylerin kararsızlığa sevk eden başlıca faktörleri önem sırası belirtmeksizin şöyle sıralamıştır (Koçel, 2010: 138-139).

- a. Karar verici birey yeterli bilgisi veya veriden yoksundur.
- b. Seçim kriteri belirsiz olabilir.
- c. Alternatifler yetersiz, tatmin edici olmaktan uzak olabilir.
- d. Amaçlar ve sorunlar açıkça tanımlanmadığı için alternatifler arasında seçim yapmak güç olabilir.
- e. Çözüm alternatifleri birbirine çok yakın oldukları için yönetici seçenekler arasında tercih etmede güçlük çekebilir.
- f. Yönetici karar sürecini kullanma yetkisine sahip olmayabilir.
- g. Yönetici kişilik itibarıyla kararsız bir tip olabilir.
- h. Yönetici risk almak istemeyebilir.

- i. İşletme içi politika ve güç mücadeleleri, yöneticiyi tercih yapmakta çekimser bırakabilir.
- j. Tercih edilecek seçeneğin uygulamada çıkaracağı güçlükler nedeniyle tercih yapmakta zorluklar yaşayabilir.
- k. Tercih edilen alternatifin olumsuz sonuç vermesi halinde ortaya çıkacak zararın büyüklüğü yöneticiyi karar vermede zorlayabilir.
- l. Seçim yapmak suretiyle hata yapmak bu nedenle eleştirilmek korkusu olabilir.

Bu ve benzeri nedenler yöneticilerin kararsızlığa itmektir. Bir türlü verilemeyen kararlardan kaynaklı örgütün amacına ulaşmasını sekteye uğratmakta, sorunların ortaya çıkmasına neden olacaktır. Hal böyle olunca da ortaya çıkan sorunların çözümü için zaman ve maliyetlere ihtiyaç duyulacaktır.

3.2.1.3 Karar verme modelleri

İnsanlar günlük hayatta kararlar alırken bilerek veya bilmeyerek birçok karar modellerini kullanmaktadır. Seçilen modele uygun olarak verilen kararlar gerek etik olmasına gerekse de insanlara yardımcı olma ve yönlendirmesi açısından önem arz etmektedir.

Ussal/Rasyonel karar verme modeli: Bu modelde yöneticilerin karar süreçlerine değinilmektedir. Klasik model olarak adlandırılan ussal/rasyonel karar vermede insan kararların bütün seçeneklerini ve sonuçlarını bilip bu doğrultuda hareket etmekte ve bundan dolayı optimal kararlar verdiği varsayımı üzerinde durmaktadır (Tural, 1988: 502). Herbert A. Simon rasyonel karar verme modelinde insanın bir sorun veya süreç karşısında önce var olan olguyu bölümlenmeye giderek daha basit ve daha az karmaşık bir süreçle durum yaratılmaya çalıştığını ifade etmektedir. Böylece var olan sorun daha hızlı ve daha pratik bir şekilde çözüme kavuşacaktır (Tozlu, 2016: 37). Ussal karar vermenin temelinde; amaçları belirlemek, tüm seçenekleri incelemek ve en iyi olanı seçmek yer almaktadır. Ussal karar verme modelinde karar verici mantık çerçevesinde kararlarını vermektedir (Kıral, 2015: 82). Böylece basit gibi görünen bu modelde karar verici basit ve kolay bir şekilde karar vermektedir. Rasyonel karar verme modeline bazı eleştiriler yöneltilmektedir. Bu eleştirileri genellikle Lindbolm (1959- 1964) tarafından ortaya konulmaktadır. Özetle; Kamu yönetiminde karar verici pozisyonunda olan yöneticilerden fazla beklenti ve istekler talep edilmektedir. Ancak karar vericilerin elinde fazla imkân olmayabilir.

Ayrıca alternatif politikalar içinde ayrı ayrı hedeflerin belirlenmesi ve kurulmasının çok fazla mümkün olması düşünülmemelidir. Gerek bilgi eksikliği gerek karar vericilerin seçeneklerle ilgili yeterli imkânlarının bulunmaması neticesinde amaç ve hedefler belirlenmeyebilir ve genellikle iş ve işlemleri olurlarına bırakabilirler. Başka bir eleştiride alınacak veya alınan kararların kar ve zararları önceden araştırılmasının zorluğudur.

Çünkü değerlendirme yapılabilmesi için bir yöntemin geliştirilmesi imkânsız olabilir. Henüz yapım aşamasına gelmemiş bir kararın maliyetlerinin ne olacağı ve ne gibi zorluklarla karşılaşılacağı çoğu zaman baştan hesaplanmaz. Ayrıca değerler sistemi, örgüt içi ve örgütler arası davranışsal gerçekler gibi karar verme faaliyetlerini doğrudan etkileyecek olguları göz önüne almadan karar verme faaliyeti gerçekçi açılamaz (Çevik, 2007: 139).

Sınırlı rasyonel karar verme modeli: Rasyonel karar verme modelinin kurucusu ve önde gelen ismi Herbert A. Simon'dur (Tozlu, 2016: 29). Simon'a göre karar verme yönetim sürecinin en önemli parçasıdır. Simon, insan zihninin yeteneklerinin kısıtlı olmasından kaynaklı bireylerin karar verirken, beyinlerinde karmaşık bir problemin kolay ve basit modelini kurmakta olduğunu varsayar. Kurulan bu modelde var olan alternatifler arasında tercih yapılmaktadır. Bu karar modelini esas alıp karar verecek kişiler, karar verme sürecinde ihtiyaç duydukları bütün bilgileri elde etmenin imkânsızlığı içerisinde. Bu nedenle verilecek kararların net bir çizgiye ve yöntemin rasyonelliğe ulaştırması mümkün değildir. Bu tür durumlarda karar merciinde bulunan kişiler minimum karar beklentilerini sağlayan seçeneklerle tatmin olacaktır (Eren, 2013: 201).

Bireyler tüm seçenekleri tümünü algılama konusunda yetersiz olmasına rağmen, alternatifler arasında tatmin edici seçeneği bulması için yeterli algıya sahiptir (Dülger ve Tosun 2019: 164). Sınırlı rasyonel modelde karar vericiler rasyonel seçim şartlarına ihtiyaç duyulan bilgi birikimi, veriler, verilerin analizine hiçbir zaman ulaşamayacaklardır. Bunun sebebi ise bilgi, zaman ve işgücü gibi kaynakların sınırsız olmaması veya yeterli seviyede bulunmamasıdır (Boyalı, 2021: 75).

Simon, örgütlerde karar verme süreci sırasında rasyonelliği sınırlandıran faktörleri şöyle sıralamıştır (Tozlu, 2016: 38).

- a. Bireylerin sahip oldukları fizyolojik ve fiziksel özellikler değişken olduğundan dolayı davranış ve eylem kararlarını etkilemektedir.

- b. Bireylerin üyesi oldukları örgütün ve o topluluğun sahip olduğu değerlerden bahsetmek mümkündür.
- c. Bireylerin sahip olduğu bilgi edinme imkânları kısıtlıdır bu kısıtlılıkla karar verme sürecinin seyrini de etkilemektedir.

Simon, salt maddi çıkarlar gözetilen varlık olmaktan uzak ve sınırlı rasyonaliteye sahip bireylerin doyum arayışında olduğunu vurgulamaktadır (Dülger ve Tosun 2019: 164). Tüm bu sınırlılıklar karşısında karar vericilerden beklenen doyum sağlayıcı kararlar alabilmesidir. Simon kararları iki bölümde toplamıştır. Bunlardan ilki, programlanmış kararlar, ikincisi, programlanmamış kararlardır. Programlanmış kararlar belirli bir sisteme dayanan, her seferinde verilmesi gerekmeyen ve sık sık yenilenen rutin kararlardır (Özer, 2016: 176). Bu kararlar üzerinde yeniden düşünme ve sorgulama olanağı gerekmemektedir. Kişinin tecrübelerine dayanarak var olan sorunlar için uygun gördüğü çözümlere yönelmektedir (Kıral, 2015: 78). Programlanmamış kararlarda ise, herhangi bir temele oturtulmayan ve önemli sonuçlar doğurabilecek kararlardır (Özer, 2016: 176). Simon’a göre insanoğlu sınırlı bir kapasiteye sahiptir. Modern dünyada iş ilişkileri ve karmaşık süreçleri analiz ederek sorunları tamamen ortadan kaldıracabilecek yetkinliklere sahip değildir (Doğan, 2023: 28). Böyle bir yetkinliğe sahip olmamanın vereceği kararda elbette çeşitli faktörlerin etkisi olacaktır.

Çöp kutusu modeli: Teori Michael D. Cohen, P. Olsen ve James G. March tarafından kurgulanıp literatüre kazandırılmıştır (Tozlu, 2016: 39). Bu modelde 3 ana unsur etrafında şekillenmiştir. Bu modellerde sorunları çözmek için çözümlerinin yanı sıra katılımcıların sorunları çözümü için imkanları değerlendirerek bir araya getirme yolunu aramalarıdır. Cohen, Olsen ve March bu modelin temel unsuru olan problemler, çözümler ve katılımcıların birbirlerine karıştığı karar fırsatlarını “çöp kutuları” olarak adlandırmaktadırlar (Çelik, 2022: 1501). Çöp kutusu modelinde örgütsel belirsizliğin yoğun olarak yaşandığı zamanlarda bilgi akış süreçlerinin belirsiz olduğu ve teknoloji kullanımının düşük olduğu örgütlerde kullanılabilir (Libson, 2007:12’den akt. Karataş, 2020: 547). Bu model ile Örgütler bir soruna çözüm bulmak için alacağı kararlara ulaşırken karar verme yaklaşımlarını öncelikle öngördüğü gibi sorunu tanımlamak ve daha sonra diğer adımları gözlemlene gibi bir zorunluluğu olmamalıdır. Örgütlerde de tıpkı bir çöp tenekesinin içinde olduğu gibi birçok çelişkiler ve farklılıklar bulunmaktadır (Tozlu, 2016: 40).

4. BELEDİYE ZABITASI: TARİHİ, TEŞKİLATI VE PERSONELİ

Türk Dil Kurumu sözlüğünde belediye zabıtasını, “*yurt içinde genel düzen ve güveni korumakla görevli, iç işlerine bağlı kolluk gücü*” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 1992: 1661). Zabıta sözcüğü Arapça kökenli zapt (güç kullanarak elde etme) kelimesinden türemiştir (Güneş, 2019: 41). Meydan Larousse zabıta kelimesini Arapça zapt kelimesinden Türkçeye geçtiğini söylemektedir. Zapt kelimesi zor kullanarak ele geçirme olarak tanımlanmıştır (Larousse, 1969: 890). Osman Sulhi Aksu’nun tanımına göre belediye zabıtası bağlı bulunduğu belediyenin suçları ile ilgili çalışmalar yapmak üzere kurulan özel bir birimdir. Mesleğe başlama, yükselme ve yetiştirilmesi bakımından özel bir statüye bağlıdır (Aksu, 1973: 145-146). Aksu’nun yaptığı bu tanımlama günümüzde belediye zabıtasının tanımlamasına karşı denk gelmemektedir. Zira Belediye zabıtası sadece belediye suçları ilgilenen bir birimden ziyade aynı zamanda belediye organlarınca belde halkının sağlık, esenlik, huzur ve çevre düzeni ile ilgili alınan kararların uygulanmasına ve takibinin yapılmasından sorumludur.

13.07.2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 51’inci maddesinde belediye zabıtasının tanımı yapılmıştır. Bu tanıma göre, beldede yaşayanların sağlık, huzur, esenlik ve düzenin sağlanması için görevlendirilmiştir. Aynı kanun maddesinin devamında, belediye zabıtası, belediye meclisi tarafından alınan kararları ve yerine getirilmesi gereken emir ve yasaklarla bunlara uymayanlar hakkında idari para cezası ve diğer yaptırımları uygular. Görevinin ifası sırasında belediye zabıtasına karşı gelenler, diğer kolluk kuvvetlerine (asker-polis) karşı gelenler gibi cezalandırılır. Böylece kanunen belediye zabıtasının görev, yetki ve sorumlulukları belirtilmiştir. Kanun’da bahsi geçen ifade göre mer’i mevzuat hükümlerine istinaden görevini yerine getiren zabıtaya personellerine zorluk çıkaranlar, genel kolluk görevlilerine zorluk çıkaranlar gibi cezalandırmasını emretmesi belediye zabıtasına devlet tarafından dokunulmazlık zırhını verildiğinin göstergesidir. Halen geçerliliğini koruyan bu kanunla belediye zabıtasının görevlerinin nasıl yapılacağına, özlük haklarına, çalışma sistemlerine ve yetkili olduğu diğer alanlar ile ilgili düzenlemeleri içeren yönetmelikler bulunmaktadır.

11.04.2007 tarihli ve 26490 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliğinin 4’üncü maddesinde özetle; Belediye zabıtası, belde halkının huzurunu, düzenini, esenliğini, sağlığını koruyan ve yetkili organlarca alınan kararları uygulayan özel bir kolluk kuvveti olarak tanımlanmıştır.

Belediye zabıtası görevlerini ifa ederken bağlı bulunduğu belediyenin büyüklüğüne, gelişmişlik düzeyine ve nüfusuna göre görevleri de çeşitlenmektedir (Akbaba, 2013: 4). 5393 sayılı Belediye Kanunu'na göre Türkiye'de bir belediye kurulurken belediye birimleri içerisinde zabıta biriminin olması zorunludur. Belediye zabıtasının görev, yetki ve sorumlulukları günden geçtikçe çeşitlenmekte ve değişmektedir.

4.1 BELEDİYE ZABITASININ TARİHÇESİ

Belediye zabıtası görev, yetki ve sorumluluklarının tarihsel süreç içerisindeki gelişimi farklı dönemlerde incelenecektir. Eski Türk devletlerinde zabıta ve zabıta hizmetleri, Osmanlı devletinde zabıta ve zabıta hizmetleri ve Cumhuriyet döneminde zabıta ve zabıta hizmetleri şeklinde üç dönemde incelenmiştir.

4.1.1 Eski Türk Devletlerinde Zabıta ve Zabıta Hizmetleri

Tarihte Türkler devlet kurdukları andan itibaren teşkilatlanmaya büyük önem verdiler. Ordu devlet sistemi etrafında şekillenen bu organizasyonda zabıta hizmetleri de ordu mensupları tarafından yürütüldü. Türk tarihine bakıldığında zabıta işlerini “subaşı” diye tabir edilen ordu görevlisi yerine getirmekteydi. Subaşılar savaş zamanlarında ordu işlerinden, barış zamanlarında ise şehrin nizam ve intizamından sorumluydular. Türk tarihinde subaşılar zabıta hizmetlerini yerine getiren kişidir. (Alyot, 2008: 10). Türk Dil Kurumunun Türkçe sözlüğünde Subaşı “*Şehirlerin güvenlik işlerine bakan görevlilerin başı*” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 1992: 1344). Subaşılar zaptiye işlerini yerine getirirken keyfi uygulamalardan kaçınırlardı. Oğuz töresini referans alarak bir kimse töreye aykırı davranması durumunda öncelikle uyarılırdı. Türk halkının başbuğ dedikleri ordu komutanlarının devleti idare etme işlerinin yanı sıra inzibat işlerine de baktıkları bilinmektedir.

“İlk Türk devletlerinde zabıta hizmetleriyle ilgili olarak karşılaşılan ikinci terim “daruga”dır. Gerek Türklerde ve gerekse Orta Asya Moğollarında inzibat amirine “damga” denmiştir. Timur ve Orta Asya Türkleri arasında bu söz, “emniyet müdürü” karşılığı olarak kullanılmaktaydı. Bu unvan bugün de bazı yerlerde kullanılmaktadır. Kaşgar'da bir nevi polis memuru olan daruga, Azerbaycan'da çarşı bekçilerinin amiri durumunda bulunmaktadır” (Koparan, 2007: 3).

Türkler ilk kurdukları devletlerden başlayarak Osmanlı devletinin Tanzimat yıllarına kadar çok az bir değişiklikle aynı sistemi sürdürdükleri görülmektedir (Alyot, 2008: 9). Türkler devlette nizam ve iltizamın sağlanması için yasal düzenlemeler yoluna gitmişlerdir. İslamiyet'in kabulünden sonra hem kurumsal hem de toplumsal alanlarda birçok yasal değişikliğe gitmişlerdir. Zabıta hizmetlerini muhtesip adı verilen kişilerce yerine getirilmekteydi. Muhtesipler çarşı- Pazar denetimlerini yapmakla ve nizam iltizamı sağlamakla da görevlendirilmişlerdi. Muhtesiplerin fiyat belirleme yetkileri yoktu. Temel ihtiyaç ürünlerinde karaborsacılığı önlemek ve ölçü- tartı aletlerinin kontrol etmek asli görevlerinden (Kırmızı, 2017: 25). Çarşı-pazarın denetlenmesi hizmetine de "hisbe" denilirdi.

4.1.2 Osmanlı Devleti'nde Zabıta ve Zabıta Hizmetleri

Belediye zabıtasının kökenleri ihtisap sistemine dayanmaktadır. *"İyiliği emretmek, kötülükten menetmek"* ile yükümlü olan ihtisap ise ilk olarak Hz. Ömer zamanında kurumsal yapıya kavuşmuştur. İhtisap kurumunun uygulayıcısı muhtesiptir. Muhtesip, İslam beldelerinde genel ahlakı ile kent ve toplum düzenini korumakla, görevli kişidir. Denetleme görevini yerine getirirken cezalandırma yetkisine de sahiptir. Ceza sisteminde öncelikle öğüt verir, olmazsa tekdir eder, bu da çözüm olmazsa el ile müdahale ederlerdi. Tüm bunlar bir şahsı düzeltmiyor ve kabahatinde ısrara devam ediyorsa sopa ile terbiye etmeye çalışırlardı. Anadolu Selçuklu devletinin idari yapısından bulunan muhtesipler şehir hayatındaki kamu düzeninden sorumlu kişilerdi. Loncaların denetimi, ürünlerin fiyatları, ticaret hayatının kontrolü gibi birçok alanda faaliyet gösterirlerdi. Osmanlı devletinin kuruluş aşamasından itibaren muhtesipler görev başındaydı. Sosyal Çelebi Fatih döneminde ticari, ekonomik ve sosyal hayatı düzenleyen bir ihtisap ağasının bulunduğunu anlatır. Osmanlı Devleti'nde zabıta hizmetleri birden çok kurum ve kişi tarafından yürütülmüştür. Bunlar; Sadrazam, Kadı, Subaşı, Yeniçeri ağası, Sekbanbaşı, Cebecibaşı, Serasker, Kaptan-ı Derya ve Topçubaşı müesseseleridir (Memiş, 2008: 16-17).

Osman Nuri Ergin'in yazdığı Mecelle-i Umur-ı Belediyeye adlı kitapta zabıta şöyle tanımlanmıştır, "Muhtesip de kadı gibi umur-ı belediye ile meşgul bir memurdur. Aralarında şu fark vardır ki; kadı bir davada ancak beyyine ile hükmettiği halde muhtesip bila-beyyine yani delil ü ispat istemeksizin örfi ve idari surette de hükmedebilir.

Bir de kadı, umur-ı mülkiyye ve belediyenin hemen kaffesiyle beraber asayış ü inzibata da baktığı halde muhtesip bilhassa Osmanlı teşkilatında yalnız zabıta-i belediyye ile meşguldür ve bu gibi hususatta adeta kadının icra memurudur. Kadılar bu gibi hasis işlerle işgal edilmezdi” (Ergin, 1995: 299)

Ergin’in o dönemde belediye hizmetlerinin icrası ile meşgul olan muhtesip ile kadının görev ve yetkilerini karşılaştırmıştır. Osmanlı devletinde zabıta hizmetleri birçok kurum tarafından yerine getirilmektedir. Öyle ki kadılar bir taraftan kent ve toplum düzeninin korunmasını sağlarken diğer taraftan adli ve idari dava hizmetlerini yerine getirirlerdi. Belediye zabıtası da kadı veyahut diğer devlet büyüklerinin toplum düzenine yönelik aldıkları kararları icra etmekle görevliydi.

Osmanlılarda toplumsal hayatın kamu düzenini tesis eden ihtisap kurumudur. II. Mahmut tarafından 1826 tarihinde kaldırılan Yeniçeri ocağı yerine İhtisap Ağalığı Nizamnamesiyle birlikte 1826 tarihinde kuruldu (Kazıcı, 2008: 27). Kamu düzeninin korunmasında önemli ölçüde ağırlığı bulunan bu makamın esnaf örgütleri üzerinde denetim yetkileri bulunmaktaydı. Padişahlar, Sadrazamlar ve Kadılar zaman zaman esnafı denetler, fiyat ile kalite tespitlerini yaparak ölçü birimlerine hile katanlara ceza verilirdi (Pektaş, 2003:41). Narh ile fiyat tespiti yapılırken kadı, esnaflar, esnaf yöneticileri, muhtesipler ve diğer görevliler hazır bulunurdu. Tespitlerde halkın menfaatleri öncelikliydi (Erdoğan, 2000: 136). Ancak ihtisap memurları görevlerini ifa ederken zorlayıcı unsurlara başvurmaktan çekinmiyorlardı. 3 Kasım 1839’da ilan edilen Tanzimat Fermanıyla İhtisap memurları da artık devlet protokolünde yer almaya başladılar. İhtisap kurumu bünyesinde görev yapan kol oğlanları çarşı ve pazar denetimlerini yapar, esnafı denetler ve vergileri toplardı. Toplanan vergiler ihtisap nazırlığına teslim edilirdi. Kol oğlanları günümüz zabıta memurları görevlerini ifa ederlerdi. 19. Yüzyıla gelindiğinde şehirler büyümüş imar ve altyapı başta olmak üzere yangınların kontrolü ve inşaat alanların denetimi gibi belediyenin hizmetlerine yeni kalemler eklenmişti. Kaldı ki kol oğlanlarının sayıların bu denetimleri gerçekleştirecek kadar aktif ve yeterli değildi. Böylelikle yeni ihtiyaçlara cevap verecek olan Zaptiye Müşirliği 1846 da kuruldu ve zabıta hizmetleri tek çatı altında toplandı (Balci, 2019: 13). II. Mahmut döneminde başlayan batılılaşma hareketleri kapsamında dönemin ihtiyaçlarına cevap verecek nitelikte belediye kuruldu. Bu gelişmeye örnek olarak 1854 tarihli Kırım savaşının etkisi olduğu söylenebilir. Çünkü Osmanlı devleti Rusya’ya karşı İngiltere, Fransa ve İtalya ile ittifak yapmıştı.

Bu ülkelerden İstanbul'a gelen üst düzey yöneticiler büyük hayal kırıklıkları yaşadılar (Memiş, 2008: 21). İstanbul'da artan nüfusla birlikte belediye hizmetlerinde aksaklıklar meydana gelmişti. Çevre, temizlik, altyapı sorunları ciddi boyutlara ulaşmıştı. Dönemin Osmanlı aydınlarına da aynı sorunları dile getirmekteydi. Artan kamuoyu baskısı ve belediye sorunlarına çözüm bulmak amacıyla İstanbul şehremaneti kuruldu. Belediye tarihçisi Osman Nuri Ergin'in verdiği bilgilere göre şehremanetinin kurulmasından sonra belediye zabıta hizmetlerini kavaslar yerine getirmeye başladı (Pektaş, 2003: 43-44). Kavas; toplum düzenini ve güvenliğini sağlamak görevli silahlı muhafızlardır. Kavaslar belediye meclisince atanırlardı. Çarşı-pazar denetimlerini gerçekleştirirlerdi. Şehremaneti kurulduktan sonra belediye hizmetlerini yerine getirenlerin çeşitli sorumlulukları bulunmaktaydı. Ast-üst hiyerarşik bir teşkilat yapısında olmak zorundalardı. 1871, 1872 ve 1899 yıllarında yayınlanan nizamname ve talimatnamelerde belediye zabıtası memurları başmüfettiş, 1. Müfettiş, Başkomiser, Komiser, Belediye başçavuşu ve Belediye çavuşu şeklinde sıralanmaktadır (Memiş, 2008: 43). 1912'de ilan edilen Belediye zabıtası talimatnamesinde İstanbul'un çağdaş bir Avrupa kenti seviyesine çıkarmayı, İstanbul'un cadde, kaldırım, sokaklarını yayaların kullanımına açmayı ve halkın sağlığını korumak için yayınlanmıştır. Talimatname 2 bölümden oluşmaktadır (Memiş, 2008: 45).

1'inci bölümde özetle;

- a. Kurban Bayramı dışındaki gündüz vakitlerinde şehir içinden koyun ve inek sürülerinin geçişi yasaklanmıştır.
- b. Yük ve yolcu taşımacılığı yapacak olan şoförlerin 20 yaşından büyük olması hükme bağlanmıştır.
- c. Araçların fiyat tarifi görünecek şekilde asılmalıdır.
- d. Arabalarda üstü açık bir şekilde toz kaldıran un ve kireç taşınmayacaktır.
- e. Sokaklarda odun kesilmeyecektir. Odunlar satın alındıkları mahallelerde kesilmiş ve küfelenmiş halde alınacaktır.
- f. Arabalar belirlenen alanlarda bekleyecek, dükkân önlerinde uzun kuyruklar oluşturmazacaktır.
- g. İnşaatlara tahta perdeler çekilecek ve harç sokaklarda karıştırılmayacaktır.
- h. Büyük mağazaların ve kaldırımlara bırakılan sandıklar içeri taşınacaktır.
- i. Dükkân ve mağazalar sokaklara çöp atmazlardır.

- j. Aşçılar, Hamamcılar, Bakkallar, Lokantacılar, Ekmekçiler, Şerbetçiler ve diğer yiyecek içecek satanlar ile çalışanları 6 ayda bir sağlık muayenesinden geçmek zorundadır.
- k. Bu iş kollarında çalışanlar diledikleri doktorlardan rapor alabileceklerdir. Talep edildiğinde ise görevli belediye memurlarına göstereceklerdir. İlgili raporları göstermeyenler, yeni rapor getirene kadar işten menedilecektir .

2'nci bölümde ise verilen mühlet sonunda kesinlikle yasak hale gelecek hususlar belirtilmiştir. Özetle; (Memiş, 2008: 46)

- a. Şehir içinde hayvanlarla nakliye yapılması yasaktır. Moloz ve kereste taşıyanların mağdur edilmemesi adına 13.01.1913 tarihine kadar süre tanınacaktır.
- b. Mezbahalarda kesilen hayvanlar, beygirlerin sırtlarında ya da sırtlarla taşınmayacaktır. 13.01.1913 tarihinden itibaren kesilen hayvanlar arabalarla ya da hayvan üzerindeki tel dolaplarla taşınacaktır.
- c. Sırtlarla satılan işkembe, ciğer ve sakatatlar Ocak ayının sonuna kadar yasaklanacaktır.
- d. Bitpazarlarında, koltukçu ve yorgancılarda satılacak olan eşyalara fenni temizliklerin yapıldığına dair tedbirhane damgası vurulacak ve 14.10.1912 tarihinden itibaren damgasız eşyalar satılmayacaktır.
- e. Arabacılar belediyenin belirlediği tek tip elbise giyeceklerdir. Araçların içi-dışı temiz tutulacaktır. Arabacılar cemiyetinden ve belediyeden ehliyetleri olmayanlar bu işi yapamayacaktır. 1913 yılının sonuna kadar yukarıda belirtilen şartları yerine getiremeyenler bu sanatı icra etmekten menedilecektir.

Şehremini Cemil Paşa gayretleriyle yayınlanan bu talimatnameye göre İstanbul'un modern bir Avrupa kenti gibi bir düzene oturtulmaya çalışılsa da uygulamada istenilen sonuca ulaşılamadı. Birincisi, şehremanetinin bütün belediye işlerini kendi himayesine alamaması, ikinci olarak şehremanetinin diğer belediye birimleriyle de verimli çalışmalar yürütememesinden kaynaklanmaktadır. Belediye zabıtası açısından da bakıldığında zabıtayı ilgilendiren denetimlerin polise devredilmesinden sonra denetimlerin hızlanması beklenirken tam tersi bir sürece evrilmesi ve I. Dünya Savaşı'nın çıkması bu sürecin uygulamasının önüne geçmiştir.

Tanzimat dönemindeki yenileşme hareketleriyle Fransa'dan esinlenerek belediye kurumları oluşturuldu. 1855'te İhtisap Ağalığı kaldırılarak İstanbul'da şehremaneti kuruldu. 1877 yılında ise İstanbul'da Dersaadet Belediyesi kuruldu.

I. Dünya Savaşına yakın yıllarda devletin yönetiminde bulunan İttihat ve Terakki partisi bürokrasisi tarafından zabıta hizmetlerinin polis tarafından yerine getirilmeye başlandı (Şimşek, 2016: 398). Ancak Balkan Savaşları sonrası Osmanlı Devleti'nde dış gelişmelere bağlı olarak değişen yönetim tarafından İttihat ve Terakki yönetiminin aldığı kararları uygulamaya koymadı. Belediye zabıtası belediye bünyesinde ayrı bir birim olarak görevlerine devam etti. Belediye zabıtasının görev ve yetkilere polis birimlerine tamamen devredilmesi 1916 yılında gerçekleşti. Cumhuriyetin ilanından belirli bir süre sonra Osmanlı devletinden kalan kanunla belediye hizmetleri yerine getirildi. Belediye zabıtası kurumsallaşarak belde halkının huzurunu, sağlığını, esenliğini, güvenliğini ve refahının yükseltilmesi için teşkilatlandırıldı.

4.1.3 Cumhuriyet Döneminde Zabıta ve Zabıta Hizmetleri

03.04.1930 tarihli 1580 sayılı Kanun yürürlüğe girene kadar Türkiye'de belediyecilik hizmetleri Osmanlı Devletindeki düzenlemelere göre idare edilmektedir. Türkiye'nin batılılaşma ve demokratikleşme hareketleri kapsamında 1884 tarihli Fransa Belediye Kanunundan etkilenecek 1580 sayılı Belediye Kanunu yürürlüğe konulmuştur (Kalağan, 2018: 592). 1580 sayılı Kanun'un 104'üncü maddesinde belediye zabıtasının görevlerinin beldenin iltizam, sıhhatini ve hududunun temin ve muhafaza olduğunu 105'inci maddesinde zabıta kadro unvanlarını ve hiyerarşik düzenini, 106'ncı maddesinde zabıta yönetmeliğini, uyulması gereken kurallarını ve talimatnamelerini, 107'nci maddesinde zabıtanın bağlı bulunduğu belediye organlarını, 108'inci maddesinde belediye zabıtasına karşı gelenlerin devlet zabıtasına karşı gelmeye eşdeğer olduğunu belirtmiştir. 1580 sayılı Kanunun 150'nci maddesi hükümleri çerçevesinde İstanbul'da Belediye başkanının görevleri İstanbul Valisine devredildi. Aynı kanunun 99'uncu maddesinde belediye idaresinin en büyük amiri sıfatının belediye reisinde olduğu ve belediye reisinin de belediye zabıtasının vazifesinin ifasını temin etmek ile belediyenin emir ve yasaklarını uygulamak hükümleri yer almaktadır. 109'uncu maddesinde belde belediye zabıtası uhdesinde olan görevlerin icra vekilleri heyetinin kararı ve Reiscumhurun onayıyla devlet zabıtasına devredebileceğini belirtmiştir. Belediye zabıtası görevlerini polise devredilmesini öngören 10.08.1930 tarihli 9813 sayılı Kanun ile gerçekleşmiştir.

Böylece İstanbul gibi büyük illerin belediyesinin zabıta birimi polise devredilmiştir (Memiş, 2008: 64). İstanbul'da 1930 yılının Eylül ayından itibaren zabıta memurları polis elbisesi

giyebileceklerdir. Zabıta memurlarına gönderilen tebligatta kendilerine bildirilen terzilere giderek polis elbisesini dikmelerini istenmektedir. Polis elbisesi ölçüsünü vermek istemeyenler memuriyetten istifa etmiş sayılacaktır. Polis üniforması giyen zabıta tüm polis hizmetlerinden sorumlu olacaklardır (Memiş, 2013: 47).

04.06.1937 tarihli ve 3201 numaralı Emniyet Teşkilatı Kanunun 3'üncü maddesinde Zabıta Teşkilatı Umumi (genel) zabıta ve Hususi (özel) zabıta olarak 2'ye ayrılmıştır. Umumi zabıta; Silahlı kuvvetler olan Jandarma ve Polistir. Hususi zabıta ise; Jandarma ve Polis dışında kalan özel kanunlarla göre teşekkül edip görevlerini icra eden zabıta kuvvetleridir (Pektaş, 2003: 25). Özel kolluğun amacı, genel kolluğun görevleri arasında bulunan sağlık, güvenlik, esenlik ve dirlik ve benzeri konuların dışında kalan farklı alanlar ve konularda düzeninin sağlanmasıdır. İstanbul ile ilgili kararın yürürlüğe girmesinden sonra Ankara belediyesinde bu durum gerçekleşti. Ankara'da şehremaneti kurulduğu 1924 tarihinden itibaren belediye zabıtası görevini zaten devlet zabıtası tarafından yerine getiriliyordu. (Memiş, 2008: 67). Ancak polise devredilen zabıta hizmetlerinin yürütülmesinde çeşitli sorunlar meydana gelmektedir. Halktan gelen yoğun şikâyetler neticesinde merkezi hükümet 23.02.1951 tarihli kararla İstanbul ve Ankara'da polise devredilen 9810 ve 10241 sayılı Kanunları yürürlükten kaldırır. Alınan yeni karar 01.03.1951 tarihinde Ankara'da uygulanır. Fakat İstanbul'da Şubat 1957 yılına kadar bu durum devam eder. Polisten ayrılan zabıta belediye başkanına bağlı olur ve kıyafetleri değiştirilir. II. Dünya savaşından sonra ekonomik durumlar kötüleşme başlamaktadır. Sürekli artan fiyatlara belediye eliyle müdahale edilmektedir. Belediye zabıtası çarşı ve pazarlarda fiyat etiket kontrolü yapmaktadır. 1984 yılında önce 195 sayılı KHK, sonrasında 3030 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesiyle büyükşehirlerde ve ilçe belediye zabıta teşkilatları kurulmuştur (Yiğit, 2012: 7). Günümüz belediye zabıta hizmetleri 13.07.2005 tarihli 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 51'inci maddesinde yer alan hükümlere istinaden 11.04.2007 tarihinde çıkarılan Yönetmeliklere göre yürütülmektedir (Esen, 2021: 58). 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 4'üncü maddesine göre, Belediye teşkilatı kurulurken mali hizmetler birimi, yazı işleri birimi, fen işleri birimi ve zabıta birimlerden oluşmaktadır. Belediye zabıta görev ve yetkileri 51'inci maddede belirlemiştir.

Bu maddeye göre; zabıta kent ve toplum düzenini korumaya yönelik, beldeye yaşayan halkın sağlığını, huzurunu, esenliğini ve düzenini korumak ve belediye organlarınca alınan kararları uygulamaya ve alınan bu kararlara uymayanlara da ceza ve yaptırımlar uygulamak üzere

yetkilendirilmiştir. Belediye zabıtasının çalışma usul ve esaslarının belirlenmesi, görev ve yetkilerinin kapsamını, memurluğa alınması sırasında uyulacak nitelikleri ve diğer özlük hakları gibi konularda İçişleri Bakanlığının uygun görüşleri alınarak, Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı onayıyla çıkarılacak Yönetmeliklere göre düzenlenmektedir. Belediyeler çıkan bu yönetmelik hükümlerine aykırı olmamak koşuluyla ek düzenlemeler yapabilmektedir.

11.04.2007 tarihli ve 26490 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliğinde Belediye zabıtasının kuruluş, görev, yetki ve sorumluluklarını, kadro ve unvanlarını, çalışma düzenini, özlük haklarını, görevi itibarıyla kullanacağı araç gereçleri ve çeşitli hükümleri içeren yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu Yönetmelik hükümleri 21.12.2011, 14.11.2017, 23.05.2019, 02.04.2020 ve 18.12.2021 tarihlerinde çeşitli maddelerinde değişiklik yapılarak mevcut yasal geçerliliğini korumaktadır. Cumhuriyet döneminde belediye zabıta hizmetleri, modernleşme ve düzenleme çalışmaları çerçevesinde önemli bir yer tutmaktadır. Yapılan yasal değişiklikler çerçevesinde belediye zabıta teşkilatları modern bir yapıya kavuşturulmuştur. Yerel yönetim birimlerinin kurulmasıyla birlikte zabıta teşkilatları kent ve toplum düzeninin korunmasına yönelik etkin rol oynamaktadır. Kentlerde artan nüfus artışı belediye hizmetlerinin çeşitlenmesine ve zabıta denetimlerinin artmasına neden olmaktadır. Kent merkezlerinde trafik güvenliğini, trafik akışı yönetimini ve trafik kurallarının uygulanması polis ve zabıta tarafından takip edilmektedir. Zabıta teşkilatı halk sağlığının korunmasında, dilencilik ile mücadelede ve imar ile ilgili denetimler yapmakta ve mevzuat hükümlerine aykırılık tespit edilmesini halinde kanun gücü ile desteklenmiş idari işlemler uygulamaktadır. Kamusal alan yönetimi ve düzenlenmesi, çevre temizliği ve sokak ile caddelerin düzeni zabıta tarafından kontrol edilmektedir. Belediye hizmetleri bir bütün olarak değerlendirildiğinde Belediye organlarının almış oldukları kararların uygulayıcısı ve takipçisi belediye zabıtasıdır. Belediye zabıtası mevzuat hükümleri çerçevesinde denetim ve yaptırım gücünü kanunlardan almaktadır. Belediye zabıtası Türk tarihinden itibaren kent ve toplum düzeninin sağlanmasına yönelik önemli görevler üstlenmiştir. Zabıta teşkilatı süreç içerisinde sürekli gelişerek ve iş kolları artırılarak değişim süreci geçirmiştir.

Böylelikle belediye zabıtası, belediye hizmetlerinin yerine getirilmesinde ve takibinin yapılmasında görevlendirilmiş özel kolluk kuvveti olarak adlandırılmıştır (Özen, 2019:12)

4.2 BELEDİYE ZABITASININ ÖRGÜTSEL YAPISI

22.02.2007 tarihli ve 26442 sayılı Belediyeler ile Bağlı Kuruluşları ve Mahalli İdare Birliklerinin Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelikte belirlenmiş; Zabıta Daire Başkanı, Zabıta Müdürü, Zabıta Şube Müdürü, Zabıta Amiri, Zabıta Komiseri ve Zabıta Memuru unvanlı kadrolar ile belediye hizmetinin yerine getirilmesi için gerekli diğer kadrolardan oluşmaktadır. Türkiye de büyükşehir belediyelerinin zabıta teşkilatının en üst idari amiri Zabıta Daire Başkanıdır. Büyükşehir dışında kalan il ve ilçelerde ise zabıta müdürü bu görevi yerine getirir. Zabıta Daire Başkanı ve Zabıta Müdürü Belediye Başkanı tarafından 657 sayılı Devlet Memurları Kanunundaki usul ve esaslara göre atanmaktadır (Balcı, 2019: 22-23). Büyükşehir belediyelerinde Zabıta Daire Başkanlığı, diğer il ve ilçelerde ise zabıta müdürlüğü organizasyonu etrafında şekillenmektedir.

11.04.2007 tarihli ve 26490 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliğinin 4'üncü maddesine göre; Büyükşehir belediyeleri ile ilçe belediyelerin müşterek icra ettikleri bir görev esnasında kontrol, denetim ve koordinasyon yetkisi büyükşehir belediyesinin Zabıta Dairesi Başkanı tarafından yürütülür. Belediye zabıta teşkilatında çalışan tüm personeller kanun, yönetmelik, tüzük ve emirleri bilmekle ve görevlerini icra ederken birbirlerine yardım etmekle yükümlü ve sorumludurlar.

4.2.1 Belediye Zabıtasının Görevleri

11.04.2007 tarihli ve 26490 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Belediye Zabıta Yönetmeliğinde Belediye zabıtasının görevleri açıkça belirtilmiştir.

Beldenin Huzuru, Esenliği ve Düzeni ile İlgili Görevleri:

- a. Belediye mücavir sınırları içerisinde belde halkının huzurunu, esenliğini, sağlığını ve düzenini korumak amacıyla ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde belirlenen görevleri yerine getirmek ve yetkileri kullanmak.
- b. Belediye organları tarafından alınan kararları uygulamak, belediyenin emir ve yasaklarını takip etmek ve kurallara uymayanlar hakkında gerekli idari işlemleri yapmak.
- c. Kanunlarda açıkça belirlenmiş, belediyenin izni veya vergi ve harçlara tabi iken herhangi bir izin almayarak veya harç ve vergi yatırılmadan yapılan işleri tespit etmek, tespit edilmesi durumunda ise gerekli kanuni işlemleri yapmak
- d. Ulusal bayram ve resmi günlerde yapılan törenlerin gerektirdiği hizmetleri görmek,

- e. Kanunlarla belirlenmiş ve belediyelerin uhdesinde kalan iş ve işlemlerin takibini yapmak, kontrol ve denetimlerini gerçekleştirmek.
- f. Şehir su isale hatlarına zararlı atık sularının karıştırılmasını ve kimyasal maddelerin atılmasını önlemek ve su kaynaklarına zarar verenleri tespit etmek kanuni işlem uygulamak.
- g. Kanunda belirtilen tüketici hakların korunmasını, takibini ve denetimlerini gerçekleştirmek.
- h. Deniz, göl, nehirlerde gemi, tekne, kayıt, platform, vapur gibi yolcu taşıma, yeme/içme, eğlence, barınma ve benzeri amaçlarla çalışma izni veya işyeri açma ruhsatı olmaksızın kullananlar hakkında İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik hükümlerine göre faaliyetten men işlemlerini uygulamak ve bu araçların yetkili birimlerle yediemin limanlarına bağlanmasını sağlamak.
- i. 269 sayılı Umumi Hayata Müessir Afetler Kanununda belirtilen yapılacak yardımlar çerçevesinde deprem, yangın, heyelan, sel ve su baskınları gibi durumlarda görevli ve yetkili ekipler gelene kadar gerekli önlem ve tedbirleri almak.
- j. İşyeri Açma ve Çalıştırma Ruhsatı kanunu çerçevesinde gerekli denetimleri yapmak.
- k. Ruhsatsız açılan veya ruhsata aykırı faaliyet gösteren işletmelere yönelik denetimler yapmak, yetkili merciler tarafından verilen kapatma ve mühürleme işlemleri gerçekleştirmek.
- l. 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanununda işgal izni verilmeyen yerlerde işgallere mâni olmak.
- m. 5326 sayılı Kabahatler Kanununda belirtilen cezai müeyyideleri uygulamak.
- n. İzinsiz işgaliye, seyyar satıcı, dilenci ve hanutçulara yönelik etkin denetimler gerçekleştirmek.

Vali, Kaymakam, Belediye başkanı veya kurumundaki üst kademe yöneticilerin hizmet ve görevleri ile ilgili emirlerini uygulamak.

Çevre ve Sağlıkla İlişkili Görevleri

- a. 1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanununda bulunan hükümleri esas alarak verilen görevi ifa etmek, bu konuda görevini yerine getirirken gerektirdiğinde kendi kurumundaki veya farklı kurumlardaki birimler ile çalışmak.

- b. 2872 sayılı Çevre Kanunu'nda; çevreye ve kişi sağlığını tehlikeye atan, beden ve ruh sağlığını kötü etkileyecek düzeyde gürültü yapan eğlence mekânları, işyerleri, atölyeler ve fabrikalar gibi müesseseler için olumsuzlukları kayıt altına alarak sorumlu kişilere haber vermek ve kendi üzerine düşen sorumlulukları yerine getirmek.
- c. 3838 sayılı Hayvan Sağlığı ve Zabıtası Yönetmeliğine göre bağlı bulunduğu belediye sınırları içerisinde toplu hayvan ölümleri veya salgın hastalıkların ortaya çıkması durumunda ilgili birimlere haber vermek suretiyle bu alanları geçici bir süreliğine kordon altına almak, itlaf edilmesi gereken hayvanların itlafını gerçekleştiren yetkilere yardım etmek ve bu işleri insan sağlığına zarar vermeyecek şekilde yapmak
- d. 28145 sayılı Yurt İçinde Canlı Hayvan ve Hayvansal Ürünlerin Nakilleri Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre, her türlü hayvan ve hayvansal ürünlerin nakliyesinde kullanılan nakil belgesi, pasaport, veteriner sağlık raporu ve nakil beyannamesi gibi belgeleri kontrol etmek ve ilgili belgeler olmadan yapılan hayvan ve hayvansal ürünleri alıkoyarak mülki idare amirine bildirilmesini sağlamak
- e. Evsel atıkların kamuoyuna açık alanlara atılmasına mâni olmak, aykırı davranışlarda bulunanlara yasal işlemler gerçekleştirmek.
- f. Ana arterler, meydanlar, yeşil alanlar, sokaklar ve yol kenarlarında seyyar satıcılık yapanları faaliyetten menetmek.
- g. Yetkili merciler tarafından belirlenen kesim alanları dışında kurban kesimine engel olmak, bu alanlar dışında kurban kesenlere yönelik yasal işlemler yapmak
- h. Mesire alanları dışında yeşil alanlar ve belediye uhdesinde bulunan ormanlarda ateş, nargile ve mangal yakılmasına engel olmak.
- i. Ekmek fabrikaları ve ekmek fırınlarının gramaj ve fiyat etiketlerini kontrol etmek, Gıda üretim merkezlerinin sağlık şartlarına uygunluğunu denetlemek.

Trafik ile İlgili Görevleri

- a. 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununa göre belediyenin mücavir alan sınırları dâhilindeki yolların kenarlarında kurulan tesislerin yapı için mevzuatta belirtilen gerekli belgelerin kontrolünü yapmak.
- b. Belediyenin yapacağı alt yapı ve üst yapı çalışmaları için gerekli trafik önlemlerini almak.
- c. Belde de yaşayanların ortak kullanım alanları olan yeşil alanlara, otobüs duraklarına ve yaya geçiş güzergâhları olan yerlere motorlu ve motorsuz araçları park edenleri uyarıp

kaldırmak, tekrarı halinde kabahatler kanununa göre idari işlem uygulamak ve ısrarları halinde ise yedi emin otoparklarına çekmek.

- d. Yolcu terminalleri ve garajlardaki görevleri yerine getirmek.
- e. Karayolu, demiryolu ve denizyolu üzerinden işletilen toplu taşıma araçları, servisler ve taksi sayılarını, biletlerin fiyat ve tarifelerini denetlemek ve kurallara aykırı hareket edenlere idari işlemler uygulamak. (EK 3.)

İmar ile İlgili Görevleri

- a. Belediye sınırları içerisinde güvenlik tedbirlerinin alınmasını gerektiren arsaların çevrilmesini sağlamak, açıkta bulunan ve tehlike arz eden kuyu ve mahzenleri kapatmak, hafriyat ve yıkıntı toprağının belirlenen alanlar dışında dökülmesini engellemek, yıkılacak binaları boşalttırmak, kanalizasyonların sızıntı yapmalarına mani olmak ve olması durumunda ilgili birimleri bilgilendirmek, ruhsatsız yapılan inşaatları derhal durdurmak, tutanak tutmak ve yetkili birimlerce verilen olan talimatlar doğrultusunda gerekli yasal işlemleri yerine getirmek.
- b. 775 sayılı Gecekondu Kanunu'na göre, izinsiz olarak yapılan yapılaşmaya engel olmak, izinsiz yapılan unsurların tespit etmek ve belediyenin teknik yapı birimindeki bölümlerle işbirliği yaparak bu yapıların yıkılmasını sağlamak.
- c. 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu hükümleri çerçevesinde sit ve koruma alanlarında yapılan ruhsatsız yapılaşma, hafriyat veya sondaj çalışmaları ile define avcılığı yapanları karşı harekete geçecek yetkili birimlere bildirmek.

Bununla birlikte yönetmelik hükümleri çerçevesinde Belediye zabıtası yolda kalmış kimselere, belde de bulunan yabancılara, yardıma muhtaç kimselere, engellilere ve korunmaya muhtaç çocukların tespit edilmesi durumunda sosyal hizmet kurumlarına ve diğer ilgili birimlere bildirir.

4.2.2 Belediye Zabıtasının Yetkileri

Belediye Zabıtası 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun, 26490 sayılı Belediye Zabıtası Yönetmeliğinin ve yetkili belediye organlarının vermiş olduğu görevleri belediye sınırları içerisinde yerine getirir. Görev tanımı içerisinde işyerlerinde denetim yapmak, işyeri açma ve çalıştırma ruhsatıyla diğer belgeleri istemek ve haklarında tutanak tutmak. Halka açık yerlerde yüksek sesle gürültü yapanlara, çevreyi ve doğayı kirletenlere, yaya geliş ve

geçişleri ile pazar ve panayırların giriş çıkışları engelleyenlere yönelik uyarı ve ikazlarda bulunmak, bu kurallara uymayanlar hakkında gerekli yasal müeyyideleri uygulamak.

05.12.1951 tarihli ve 5846 sayılı Fikir Sanat Eserleri Kanunu kapsamında korumaya alınan her türlü yapımlar, eser ve icraların tespit edildiği kitap, kaset, dergi, VCD, CD ve DVD gibi taşıyıcı materyallerin umuma açık yerler olan meydanlarda, caddelerde, mezat yerlerinde, pazar ve panayırlarda satışlarını engellemek ve yetkili makamlara bildirmek.

11.04.2007 tarihli ve 26490 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliğinin 11'inci maddesine göre belediye zabıtalarına verilen yetkileri kullanmaya engel olanları, görevi icra ederken mukavemet gösterenleri, görev sırasında kendilerine yönelik her türlü sözlü ve fiziki saldırıda bulunanları kolluk kuvvetlerine bildirmek, kovuşturma yapılmak üzere tutanak düzenlemek şeklinde özetlenebilir. Aynı zamanda belediye zabıtası belediyelerce alınan kararların da uygulayıcısı ve takipçisidir. Alınan kararlar mevzuat hükümleri çerçevesinde yürütülür.

Tablo 4.1: Belediye Zabıtasının İlişkili Olduğu Temel Bazı Kanuni Dayanaklar.

Mevzuat	Mevzuat Adı	Mevzuat Sayısı	Tarih	Resmi
Kanun	T.C Anayasası	2709	09.11.1982	17863
Kanun	Büyükşehir Belediye Kanunu	5216	23.07.2004	25531
Kanun	Belediye Kanunu	5393	13.07.2005	25874
Kanun	Kabahatler Kanunu	5326	31.03.2005	25772
Kanun	Belediye Gelirleri Kanunu	2464	29.05.1981	17354
Kanun	Gecekondu Kanunu	775	30.07.1966	12362
Kanun	Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu	5846	13.12.1951	7981
Kanun	Çevre Kanunu	2872	11.08.1983	18132
Kanun	Devlet Memurları Kanunu	657	14.07.1965	12056
Kanun	Umuru Belediye Müteallik Ahkâmı Cezaiye HK. Kanun	1608	20.05.1930	1498
Kanun	Kıyı Kanunu	3621	17.04.1990	20495
Kanun	Polis Vazife ve Salahiyet K.	2559	14.07.1934	2751
Kanun	Kamulaştırma Kanunu	2942	08.11.1983	18215

Tablo 4.1: Belediye Zabıtasının İlişkili Olduğu Temel Bazı Kanuni Dayanaklar (Devamı).

Kanun	Tebliğat Kanunu	7201	19.02.1959	10139
Kanun	Boğaziçi Kanunu	2960	22.11.1983	18229
Kanun	İmar Kanunu	3194	09.05.1985	18749
Kanun	İşyeri Açma ve Çalıştırma Ruhsatına Dair Kanun	3572	17.06.1989	20198
Kanun	Bilgi Edinme Hakkı Kanunu	4982	24.10.2003	25269
Kanun	Umumi Hıfzısıhha Kanunu	1593	06.05.1930	1489
Kanun	Türk Ceza Kanunu	5237	26.09.2004	25611
Kanun	Karayolları Trafik Kanunu	2918	13.10.1983	2918
Kanun	Hafta Tatili Kanunu	394	02.01.1924	54

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 7-11)

Tablo 4.2: Belediye Zabıtasının İlişkili Olduğu Temel Bazı Kanuni Dayanaklar.

Mevzuat	Mevzuat Adı	Mevzuat Sayısı	Tarih	Resmi
Kanun	Kamulaştırma Kanunu	2942	04.11.1983	18215
Kanun	Kamu Konutları Kanunu	2946	09.11.1983	18218
Kanun	Taşınmaz Mal Zilyetliğine Yapılan Tecavüzlerin Önlen. Hk. K.	3091	04.12.1984	18606
Kanun	Toplu Konut Kanunu	2985	02.03.1984	18344
Kanun	İller Bankası Kanunu	6107	08.02.2011	27840
Kanun	Su ürünleri Kanunu	1380	22.03.1971	13799
Kanun	Ölçüler ve Ayar Kanunu	3516	11.01.1989	20056
Kanun	Mal Bildiriminde Bulunulması, Rüşvet ve Yolsuzluklar Mücadele Kanunu	3628	19.04.1990	20508
Kanun	Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma K.	2863	21.07.1983	18113
Kanun	Orman Kanunu	6831	08.09.1956	9402
Kanun	Tütün Mamullerinin Zararların Önlenmesi Dair Kanun	4207-5727	07.11.1996	22829
KHK	Yaş Meyve ve Sebze Ticaretin Düzenlenmesi Toptancı Hal K.	552	27.06.1995	22626
Yönetmelik	Belediye Zabıta Yönetmeliği		11.04.2007	26490
Yönetmelik	Karayolları Trafik Yön.		18.07.1997	23053

Tablo 4.2: Belediye Zabıtasının İlişkili Olduğu Temel Bazı Kanuni Dayanaklar (Devamı).

Yönetmelik	Hayvan Sağlığı Zabıtası Yön.		15.03.1989	20109
Yönetmelik	Elektronik Tebligat Yön.		19.01.2013	28533
Yönetmelik	İşyeri Açma ve Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik		10.08.2005	25902

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 7-11)

4.2.3 Belediye Zabıtasının Çalışma Düzeni

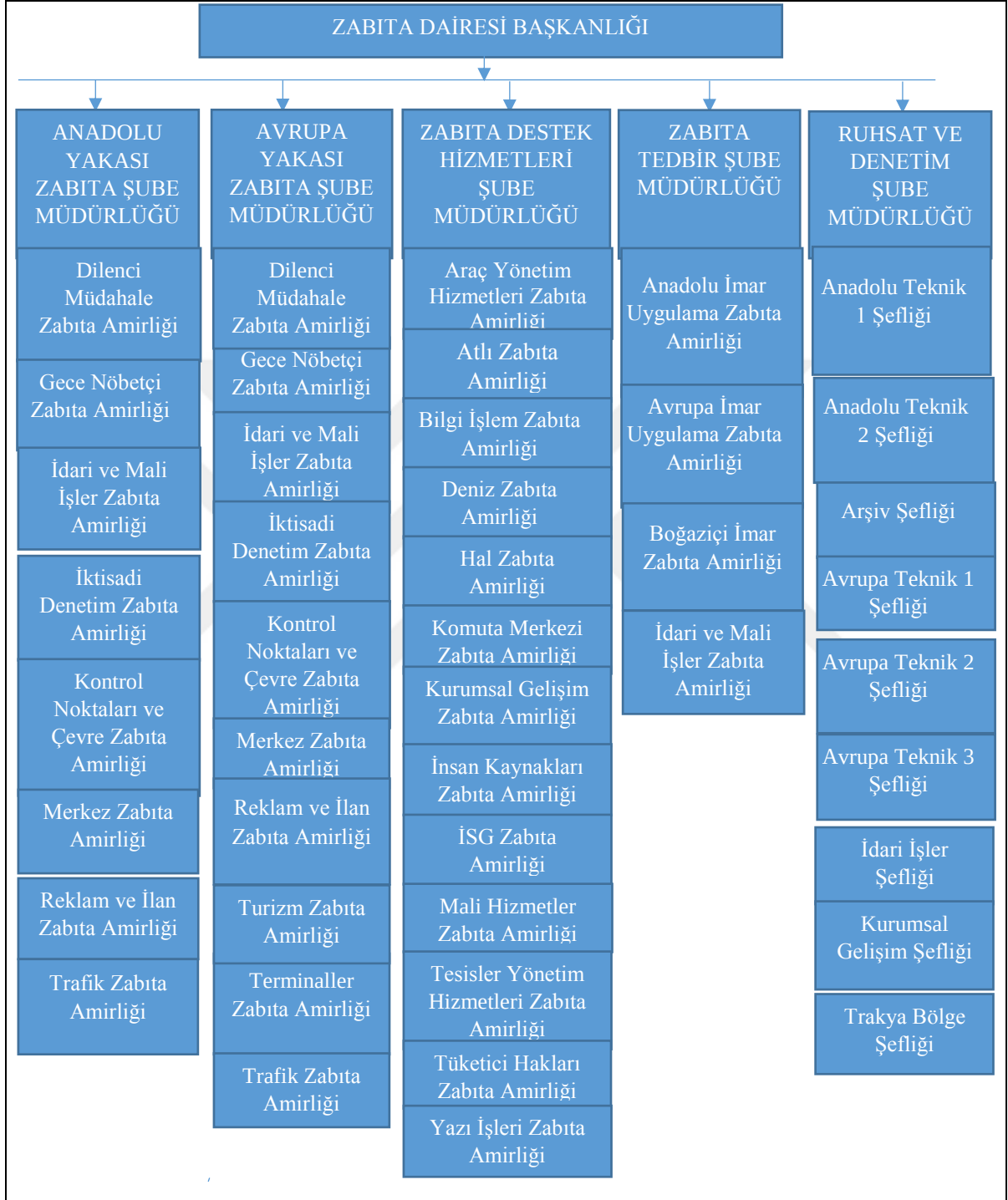
18.12.2021 tarihli ve 31693 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliğinin 5'inci maddesine göre, Belediye Zabıtası resmî tatil günleri dâhil olmak üzere 24 saat çalışma esasına göre düzenlenmiştir. Çalışma süresi ve saatleri 14.7.1965 tarihli ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda belirtilen süre ve saatlere bağlı kalmaksızın, hizmetlerin aksatılmaması suretiyle ilgili kanunun 101'inci maddesine göre Zabıta birimindeki yetkili amirinin teklifi ve belediye başkanının onayıyla yapılır. Zabıta teşkilatında çalışan personeller için 24 saat çalışma, 48 saat dinlenme ya da 12 saat çalışma 24 saat dinlenme şeklinde düzenleme yapılabilir. Ayrıca 48 saati aşmayacak şekilde haftalık çalışma saatleri düzenlenir. Personel sayısının yetersiz olduğu belediyelerde 12 saat çalışma, 12 saat dinlenme şeklinde de düzenlemeler yapılabilmektedir. Zabıta teşkilatında hizmetler kesintisiz sürdürülür. Hizmetlerin devamlılığını sürdürmek şartıyla belirli bir sıra dâhilinde ilgili kanunun 99'uncu maddesinde istinaden haftada 2 gün izin verilebilir. Belediyeler işlerin aksatılmaması adına zabıta memurlarına hafta içi de izin kullandırmaktadırlar. Belediye zabıtasına belirlenen mesai saatleri dışında çalıştığından dolayı aylık maktu mesai ücreti ödenir. Maktu mesai ücretleri Bütçe Kanununda belirtilen üst sınırı geçmeyecek şekilde Belediye Meclisi tarafından belirlenen miktar kadar ödenir.

5. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ZABITA TEŞKİLATI VE DENETİM FAALİYETLERİ

İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) Zabıta Teşkilatının temeli ihtisap sistemine dayanır. Bu sistemin felsefesinde, kişileri iyiliğe teşvik ederek kötülükten alı koymaktır. II. Mahmut döneminde Osmanlı devlet sistemi köklü bir değişim süreci geçirdi. Kent ve toplum düzenini korumakla görevli ihtisap emini veya ihtisap ağası unvanlarını revize edilerek bakanlık seviyesine yükselip sadrazam makamına bağlı hale getirildi. İhtisap Nazırlığı emrinde hizmet veren kişilere İhtisap neferleri unvanı verildi. İhtisap nazırlığının faaliyetlerine başladığı tarih olan 4.09.1826 tarihi Zabıta teşkilatı için kuruluş dönemi olarak kabul görmektedir. 16.08.1854 yılında ise İstanbul Şehremaneti idaresi kurularak İhtisap nazırlığı kaldırılmıştır (Zabıta, 2023). İhtisap neferlerinin görevleri arasında esnaf denetimlerini yaparak kantar, terazi ve ölçü aletlerini kontrol etmesi, İstanbul'a gelenlerin tezkere denetimlerini yapması, inşaatların teftişi, motorlu ve at arabalarının kontrolünü yapması ve sebze ile meyve tezgâhlarının denetimleri yer almaktaydı (Memiş, 2013: 24). 1930 yılında yürürlüğe giren 1580 sayılı Belediye Kanunu'nda zabıta, belediye hizmetlerini yerine getiren özel bir kuvvet olarak öngörülmektedir. Osmanlı devletinde faaliyette bulunan zabıta mektebi şehremaneti encümeni tarafından tasarruf tedbirleri gerekçe gösterilerek 1929 yılında kapatıldı. Zabıta mektebinde belediye memurları periyodik olarak eğitime tabi tutulurlardı. Burada Belediye teşkilatı ve görevleri hakkında eğitimler verilirdi. Zabıta memurluğuna alınan yeni memurlara zabıta görevlerinin icrası sıralamasına göre kolaydan başlatılarak zora doğru bir eğitim planlaması yapılarak bu süreç devam ettirildi. Ancak bu eğitim merkezlerinin kaldırılması beraberinde yeni sorunları meydana getirdiğinden dolayı 1970 yılında yeniden zabıta eğitim merkezleri açılmaya başlandı (Memiş, 2013: 43). 1937 yılından 1957 yılına kadar İstanbul'da zabıta hizmetleri Emniyet teşkilatına devredildi. Ancak halktan gelen yoğun şikâyetler ve emniyet teşkilatının zabıta hizmetlerini yeterince yerine getirememesinden dolayı bu kararname iptal edilerek belediye zabıta hizmetleri yeniden belediye başkanlığına devredilerek kıyafetleri ve çalışma esasları değiştirildi. 1956 yılında ise Zabıta teşkilatı özel bir müdürlük haline getirildi. 13.07.2005 yılında çıkarılan 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda zabıta hizmetleri son şeklini almıştır. 11.04.2007 tarihinde yürürlüğe giren 26490 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliğine göre İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı görev ve sorumluluklarını yerine getirebilmek için teşkilatlanmıştır.

5.1 ZABITA DAİRESİ BAŞKANLIĞI TEŞKİLATI

Tablo 5.1: İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının Organizasyon Şeması.



Kaynak: (Zabıta, 2023: <https://zabita.ibb.gov.tr/organizasyonsemasi/>)

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı bünyesinde, 5 tane şube müdürlüğü, 35 tane amirlik ve 9 tane şeflik birimleri ile Türkiye'nin en kurumsal ve en gelişmiş zabıta teşkilatıdır. Bununla

birlikte Türkiye’de bulunan tüm zabıta teşkilatları içinde rol model oluşturmakta ve bünyesindeki gerçekleştirdiği ilkler sayesinde diğer il, ilçe ve belde zabıta teşkilatlarına örnek teşkil etmektedir. Şöyle ki;

Turizm Zabıta Birimi: İstanbul’a gelen turistlere yardımcı olmak ve kendilerine gerekli kolaylıkları sağlamak amacıyla 1959 yılında kuruldu. Bu birimin görevleri arasında İstanbul’un tarihi ve kültürel mekânları alanında uzmanlaşarak her dilde ve her koşulda turistlere doğru bilgi ve aktif hizmet vererek çalışmalarını sürdürmektedir. Ayrıca turistlere yönelik hanuçculuk faaliyetlerinde bulunanlara karşı kontrol ve denetim çalışmalarını yerine getirerek gerekli yasal işlemler yapmaktadır.

Deniz Zabıta Birimi: İBB tarafından verilen çalışma ruhsatı alan tüm deniz toplu taşıma araçlarında, vatandaşların daha güvenli ve konforlu bir deniz yolculuğu geçirmesi için denetimler yaparak mevzuat hükümlerine aykırı bir olumsuzluğun tespit edilmesi halinde ise gerekli idari işlemler uygulanmaktadır. Bununla birlikte paydaş kurumlarla müşterek çalışmalar yaparak su ürünlerinin boy, ağırlık, tür ve zaman yasakları açısından da kontroller yapılmaktadır. Ayrıca kaçak avlanan midye ve kültür balıkçılığına da karşı denetimler yapılmakta gerekli yasaklamalara uymayanlar hakkında idari işlemler uygulamaktadır.

Bisikletli Zabıta Birimi: İBB Zabıta teşkilatı çevre duyarlılığını arttırmak, yakıt tasarrufu sağlamak ve insan sağlığını önemseyerek kent denetimlerini gerçekleştirmek üzere bisikletli zabıta birimini 2021 yılında kurdu. Bu birim motorlu araçlarla yapılan denetimlerin bir kısmı elektrikli araç ve bisikletlerle yürütülebilmek amacıyla kurulmuştur. İstanbul’un yeşil alanları ve meydanlarda denetimler gerçekleştirerek hem kent düzeninin korunmasına hem de danışmanlık ve rehberlik hizmetleri vermektedir. Bu birim çevreci denetim ve düşük maliyetlerle görevlerini ifa etmektedir. Ayrıca motorize zabıta ve elektrikli skuterli zabıta birimleri de aktif olarak hizmet vermektedir. Elektrikli zabıta biriminin kurulmasının amacı, teknolojik atılımları takip ederek kent ve toplum düzenini hızlı, etkin, verimli ve çevreyi kirletmeden gerekli denetimleri yapmak amacıyla kurulmuştur.

Atlı Zabıta Birliği: İBB Zabıta teşkilatı bünyesinde 2020 yılında atlı zabıta birliği kurulmuştur. İstanbul’un turistik bölgeleri, yeşil alanlar, kent ormanları, ana arter ve meydanlarda vatandaşlara danışmanlık ve rehberlik hizmetleri sunmaktadır.

Zabıta Komuta Merkezi: İBB Zabıta komuta merkezi aracılığıyla 7/24 İstanbul halkının sağlığını, huzurunu, refahını, kent ve toplum düzenini korumak için görev yapmaktadır. Komuta merkezi belediyenin sorumluluk alanında bulunan tüm ana arter ve meydanları kameralarla izleyerek olumsuzluklara engel olmaktadır. 153 Beyaz masa çözüm merkezi ve iletişim kanalları üzerinde zabıtaı ilgilendiren tüm talep ve şikâyetleri anında sorumlu birimlere aktararak yerinde ve zamanında çözümler sunmaktadır.

Yoksul Sevk Hizmetleri: İBB İstanbul’a iş bulma ümidi veya tedavi olma amacıyla gelenler, İstanbul’da okuyan öğrenciler, İstanbul’da askerlik vazifesini yerine getiren kişilerle kalacak yerleri olmayıp memleketlerine dönmek isteyen fakat yeterli maddi durumu olmayan kişilere otobüs bileti temin ederek memleketlerine geri dönmelerini sağlamaktadır. Sağlanan bu hizmetler sosyal belediyeçilik ilkeleri doğrultusunda yapılmaktadır.

Tablo 5.2: Yoksul Sevki Çalışmaları.

	Ölçü	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Gönderilen Kişi	Kişi	8.188	8.449	7.849	4.496	7.655	4.881
Yoksul Sevki İçin Harcanan Tutar	TL	725.525	843.931	1.004.181	645.160	1.363.753	2.283.339

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 28)

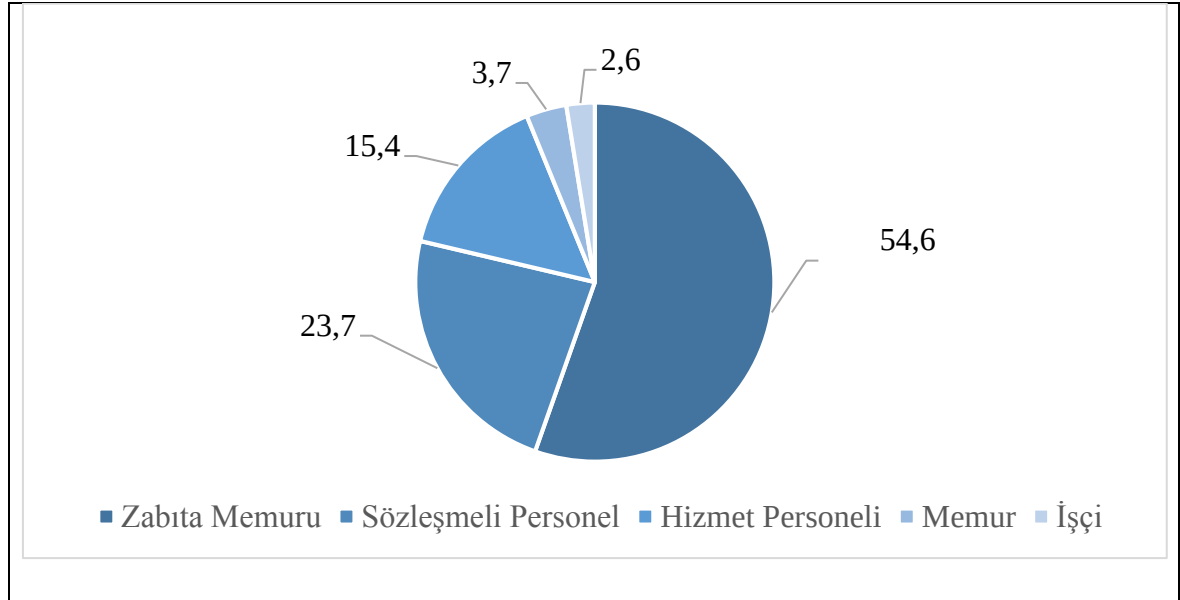
Zabıta Marşı: 01.09.2021 tarihinde Zabıta Teşkilatının kurumsal gelişimine ve vizyonuna katkı sağlamak amacıyla bestelenmiştir. Aynı zamanda bu bestenin nakarat kısımlarına “*Sevdamızsın İstanbul, bir şehir iki kıta, Rahat ol vatandaşım sen, hazır bekler zabıta*” (Şimşek, 2021) sözcükleri de eklenerek İstanbul Zabıtası marşı olarak kabul edilmiştir. Resmi ve özel günlerde İBB zabıta personelleri tarafından seslendirilerek kurumsal kültürün gelişmesine katkı sağlamaktadır.

Zabıta Tiyatrosu: İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı bünyesinde bulunan personeller tarafından kurulmuştur. Resmi ve özel günlerde çeşitli gösteriler yapmaktadır. Oyuncu kadrosu, sahne arkası ekibi, dekor ve diğer tüm malzeme ve teçhizatlar zabıta teşkilatına aittir.

Tablo 5.3: İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı Personelin Kadro Dağılımı.

Kadro Durumu	Kadın (Kişi)	Erkek (Kişi)	Toplam	Yüzdesi (%)
Zabıta Memuru	167	1,297	1,464	54,6
Memur	36	64	100	3,7
Sözleşmeli Personel	42	594	637	23,7
Hizmet Personeli	21	391	412	15,4
İşçi	4	66	70	2,6
TOPLAM	270	2,412	2,682	100

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 18)



Şekil 5.1: İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı Personel Sayısı Dağılım Grafiği. (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 18).

İBB Zabıtası 2.683 kişiden oluşan üniformalı bir teşkilattır. Çalışanların yarısından fazlası yani 1,464 kişi ile zabıta memuru kadrosundan oluşmaktadır. Doğrudan hizmet alımıyla İBB ile bağlı şirketi İSPER arasında yapılan antlaşma neticesinde 412 kişi hizmet personeli olarak çalışmaktadır. 636 kişi sözleşmeli personel olup, belediyenin bağlı şirketlerinde çalışmakta iken 2015 yılında zabıta bünyesine çalışmaya başlamışlardır. 100 kişi memur ve 70 kişide işçi kadrolarında görevlerini ifa etmektedirler. İBB Zabıtasında erkek çalışanların sayısı 2,412 kişi ve kadın çalışanların sayısı ise 270 kişidir.

Tablo 5.3 incelendiğinde zabıta teşkilatında çalışanların büyük bir kısmı erkek personellerden oluştuğu dikkat çekmektedir. Son yıllarda İBB tarafından yayınlanan

ilanlarda kadın-erkek alım sayısı eşit olarak yayınlandığı görülmektedir. Teşkilat bünyesinde çalışanlar 7/24 esaslı çalışmakta olup haftada iki gün izin kullanmaktadır. İzin tarihleri 11.04.2007 tarihli ve 26490 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde ve belediye zabıtası görevleri aksatmayacak şekilde birim amirleri tarafından düzenlenmektedir.

5.2 KENT VE TOPLUM DÜZENİNE YÖNELİK DENETİMLER

İBB Zabıta Daire Başkanlığı birimleri kent ve toplum düzeninin korunmasına yönelik Belediye sınırları içerisinde belde halkının sağlığını, esenliğini, huzurunu güven içinde sürdürülmesi ile vatandaşın ortak kullanım alanlarından en üst seviyede yararlanmasını ve tüketici haklarının korunmasını sağlamak üzere tanımlanmış yasal hükümler çerçevesinde bilinçlendirme, denetim ve kontrol faaliyetleri sürdürmektedir.

5.2.1 Dilencilik

Dilencilik Türk Dil Kurumunun sözlüğünde “*Geçimini dilenerek sağlayan kimse*” ve “*İsrarlı bir biçimde ve arsızca bir şeyi isteyen kimse*” olarak tanımlamaktadır (TDK, 1992: 377). Dilencilik esas itibarıyla tarihte hep var olan bir olgudur. Acındırma, dini duyguları istismar etme ve haksız kazanç elde etmek suretiyle bil fiil yapılan bir eylemdir. Dilencilik faaliyetlerini gerçekleştirenlerin kullandıkları söylemler ve dış görünüşleri itibarıyla diğer bireylerden kendine yönelik olumlu dönüşler almaktadırlar. Muhtaçmış gibi görünme, kendilerini acındırma veya dini söylemlerle karşısındaki bireyleri etkileyecek davranışlarda bulunmaları kendilerine maddi kazançlar sağlamaktadır. Osmanlı devleti İslam dininin etkisiyle “fakir ve düşkünlere” yardım etmenin dini görev olarak benimsemesi toplumda bu anlayışın yerleşmesine neden oldu. Ancak İslam anlayışında yardım etmenin sınırları belirlenmiştir. Günlük yiyecekten ibaret olduğunu ve buna sahip olanların dilenmesinin dinen meşru olmadığı belirtilmiştir. Osmanlı devleti klasik dönem içerisinde kurduğu vakıf sistemi sayesinde yardıma muhtaç kişilerin ihtiyaçlarını karşılamaktaydı. Ancak 19. Yüzyıla gelindiğinde Avrupa da meydana gelen teknolojik gelişmeler, sanayi devrimi ve kıtaların keşfi gibi yeni gelişmeleri Osmanlı devleti yeterince takip edemedi.

Bununla birlikte devlet içindeki kurumların yozlaşması, artan toprak kayıpları, savaşlar, kent merkezlerine yönelik iç göç hareketleri, artan işsizlik ve ekonomideki bozulmalar toplumsal sorunları meydana getirdi. Örneğin sadece İstanbul da 1830 yıllarda 6000’e yakın dokuma

tezgâhları bulunmaktaydı. Sanayileşmiş Avrupa ülkeleriyle rekabet edilememesinden kaynaklı 1860 yıllara gelindiğinde yüzde %90'ı faaliyetlerine son vermek zorunda kaldı (Genç, 2008: 15). Dolayısıyla tüm bu unsurların yan yana gelmesi toplumsal sorunları, işsizliği ve dilencilik faaliyetlerinin artmasında önemli faktör olmuştur. Cumhuriyetin kuruluşunun ilk yıllarından da dilencilik faaliyetleri devam etmektedir. Ekonomik durumdan bağımlı ve bağımsız olarak süre gelen bir olgudur.

Türkiye’de mevzuat hükümleri çerçevesinde dilencilik 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu’nun 229 maddesi ile 5326 sayılı Kabahatler Kanununun 33/1’inci maddesinde belirlenmiştir. Ayrıca diğer bir düzenlemese ise Emniyet Genel Müdürlüğüne bağlı Çocuk Şube Müdürlüğü/ Büro Amirliğinin Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği’nin 4’üncü maddesinde dilencilik, her türlü sosyal tehlikelere yol açan kötü alışkanlık olarak tanımlanmıştır (Gedik, 2008: 565).

5.2.1.1 Dilencilik ile mücadele denetimleri

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı Anadolu Yakası Zabıta Şube Müdürlüğü ve Avrupa Yakası Zabıta Şube Müdürlüklerine bağlı Dilenci Müdahale Zabıta Amirlikleri bulunmaktadır. Amirlik ekipleri 7/24 saat çalışma esasına göre İstanbul’da tüm ana arterlerde, prestij meydanlarda, turistik bölgelerinde, şehir hatları, metro, metrobüs ve tramvaylarında kontrol ve denetimlerini gerçekleştirmektedir. Kontrol ve denetimlerini Valilik koordinasyon ekipleri, il ve ilçe sosyal hizmetler ekipleri, ilçe emniyet amirliklerinin çocuk şube büro amirliği ekipleri ve ilçe zabıta ekipleriyle müşterek çalışmalar yapmaktadır.

İBB Zabıta Daire Başkanlığının dilencilik müdahale ekiplerinin yapmış olduğu denetimler www.istanbul.gov.tr, <https://zabita.ibb.gov.tr/> ve basın yayın aracılığıyla yazılı, görsel bilgi paylaşımları yapılmaktadır. İstanbul’da dilenciler genellikle tarihi, turistik ve prestij meydanlarında dilenmektedir.

Fatih, Beyoğlu, Eyüpsultan, Üsküdar, Şişli, Bahçelievler, Beşiktaş ve Sarıyer gibi ilçelerde bireysel ve toplu bir şekilde dilencilik faaliyetlerini gerçekleştirmektedirler. Bu bölgelerde yetişkin dilencilerin yanında çocuk dilenciliği yapanlarında sayısı oldukça fazladır.

Kadın dilenciler genellikle yaşlı, çalışamaz veya anne rolünde kucağında bebeğiyle açındırma görüntüsünü yansıtmaktadır. Çocukların genellikle eskimiş elbiselerle veya ayaklarında ayakkabı olmadan dilediklerini görülmektedir. Erkekler ise yaşlı veya sakat

olarak dilenmektedir. Tüm bunlara ek yabancı uyruklu dilenci sayısı da İstanbul’da oldukça fazladır. Belediye zabıta ekiplerinin dilenci ile müdahale de yaşadıkları en büyük sorunları dilencilerin yanlarında kimlik kartlarını taşıyamamasıdır. Kimlik kartlarını taşıyanlarında genellikle yazılı bir kimlik numaraları bulunmamaktadır. Kimlik numaralarının tespiti ve teyidindeki sürecin uzaması idari işlemlerin uygulanmasını güçleştirmektedir. Belediyelerin dilencilik unsurlarıyla tek başlarına mücadelede etmektedir. İlgili kurumlar genellikle bu sorunu göz ardı etmekte ve bu sorunun belediyenin görevi olarak görmektedirler. Ayrıca dilencilik faaliyetlerinin tekrarı halinde 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu’nda suç olarak sayılmaması sorunun çözümünü de güçleştirmektedir. Dilenciler insanlık tarihinde çok uzun bir geçmişe dayanmaktadır. Bugün hemen hemen dünyanın bütün ülkelerinde dilencilik faaliyetleri vardır. Dilenciler kent yaşamında önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Türkiye de dilenci faaliyetlerin azaltılması için öncelikle kamuoyunun oluşturulması sorunun çözümüne katkı sağlayacaktır. Ayrıca dilencilik faaliyetinin ceza kanununda suç olarak sayılması bu faaliyeti gerçekleştirenler üzerinden caydırıcı etkisi olacağı düşünülmektedir.

5.2.1.2 Dilenci müdahale zabıta amirliğinin denetim yetkisi

5237 sayılı Türk Ceza Kanunu’nun 229/1’inci maddesine göre, *“Çocukları, beden veya ruh bakımından kendini idare edemeyecek durumda bulunan kimseleri dilencilikte araç olarak kullanan kişi, bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır”*. Aynı kanunun 229/2’nci maddesine göre, *“Bu suçun üçüncü derece dahil kan veya kayın hısımları ya da eş tarafından işlenmesi halinde verilecek ceza yarı oranında artırılır”*. 229/3’üncü maddesine göre, *“Bu suçun örgüt faaliyeti çerçevesinde işlenmiş olması halinde, verilecek ceza bir kat artırılır”*

5326 sayılı Kabahatler Kanununun 33 /1’inci maddesine göre, *“Dilencilik yapan kişiye, elli Türk Lirası idarî para cezası verilir. Ayrıca, dilencilikten elde edilen gelire elkonularak mülkiyetin kamuya geçirilmesine karar verilir”*. Aynı kanunun 33/2’nci maddesine göre *“Bu kabahat dolayısıyla idarî para cezasına ve elkoymaya kolluk veya belediye zabıta görevlileri, mülkiyetin kamuya geçirilmesine mülkî amir veya belediye encümeni karar verir”*.

5326 sayılı Kabahatler Kanunu 31.03.2005 tarihinde Resmi gazeteden yayınlanarak yürürlüğe girdi. 2005 yılında dilencilik yapan kişilere elli (50) Türk Lirası idari para cezası verilir hükmü yer almaktadır (RG 31.03.2005/25772).

Kabahatler Kanununa her yıl belirlenen oranda artış yapılır. 2022 yılında 33'üncü madde için uygulanacak parası cezası iki yüz yetmiş yedi (277) Türk Lirası olarak belirlenmiştir. Böylelikle belediye zabıtasının dilenci olgusunu engellemeye yönelik verilen yetkilerin hukuksal dayanağı tanımlanmıştır. Belediye zabıtası Dilenci ile müdahale kapsamında iş ve işlemlerinde yaralandıkları mevzuat; 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5326 sayılı Kabahatler Kanunu, 1608 sayılı Umuru Belediyeye Mütcellik Ahkâmı Cezaiye Hakkında Kanun, , 7201 sayılı Tebligat Kanunu, 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu, 2559 sayılı Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu, 26490 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliği 683 Karar sayılı İstanbul Büyükşehir Belediye Kuralları Yönetmeliği şeklinde özetlenebilir.



Şekil 5.2: İBB Zabıta Ekiplerinin Dilencileri Faaliyetten Men Etme Çalışmaları. (İBB, Faaliyet Raporu, 2022: 320).

Zabıta ekipleri dilencileri faaliyetten meneder. Dilencilere idari işlem uygulandıktan sonra bulunduğu bölgeden uzaklaştırır. Ancak dilencilerin üzerinden para varsa Edirnekapı zabıta yerleşkesine dilencileri getirir. Kimlik tespiti ve üst araması yapılır. Üzerinden çıkan paraların miktarı tutanağa işlenir. Görevli zabıta memurları ve dilenci, ilgili tutanağa imza atar. Tutulan tutanak Belediye Encümenine havalesi yapılır.

Encümen tutanağı onaylar ve dilenci üzerinden çıkan para miktarının hazineye devri yapılır. Encümen tarafından alınan karar dilenciye tebliğ edilir. Kabahatler Kanununun 33/1’inci ve 33/2’nci maddesine istinaden kesilen idari para cezaları ilgili şahıslara Tebligat Kanunu’nda belirtilen şartlar çerçevesinde imza mukabilinde bir nüshası tebliğ edilir.

Dilenci tutanağa imza atmazsa görevli memurlar imzadan imtina etti ibaresini tutanağa işler. 33/1’inci maddesine dilencilere uygulanan tutanakları o sırada almak istemeyen dilencilere tebligat yapılır. Tebligat yapılmak istenen dilenci adreslerinde birtakım sorunlarla karşılaşmaktadır. Dilencinin genellikle adresi İstanbul dışına kayıtlıdır. Çoğu zamanda ikamet adresleri sistemlerde kayıtlı değildir.

Tablo 5.4: İBB Zabıta Ekiplerinin Dilencilikle Mücadele Denetimleri.

Yıllar	Ölçü	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mâni Olunan Dilenci Sayısı	Kişi	11.202	7.022	8.941	5.517	6.250	10.011
İdari Para Cezası	TL	493.879	485.250	678.555	650.199	1.058.352	1.836.510
Mülkiyeti Kamuya Geçirilen Tutar	TL	143.691	128.907	134.478	70.623	72.727	2.227.494

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 31)

İBB Zabıta Daire Başkanlığının 2017- 2022 verileri incelediğinde dilencilerin kent için ciddi bir sorun teşkil ettikleri görülmektedir. Bu veriler ışığında dilencilikle mücadelede zabıtayı çözümlerin tek başına yeterli olamayacağını göstergesidir. 2022’de dilencilere kesilen idari para cezaları ile kamu zimmetine aktarılan para miktarındaki artış dilenci sorununun büyüklüğünü ortaya koymaktadır. Dilenciliği bir meslek haline getirenlere kesilen idari para cezaları, dilencilikten kazanılan paranın 10/1’ine tekabül ettiği için yaptırımların herhangi bir caydırıcılığı da yoktur.

5.2.2 Kayıt Dışı Ekonomik Faaliyetler (Seyyar Satıcılık)

Türkiye’de artan nüfusla birlikte tarımda makinelerin kullanımı, büyük kentlerde iş bulma umuduyla yoğun iç göç hareketlerin başlaması, ekonomik krizler, gelir dağılımındaki

adaletsizlik ve kanunların kayıt dışı unsurlarını engellemedeki yetersizliğinden kaynaklı seyyar satıcılık büyük kentlerde önemli bir kayıt dışı sektör haline gelmektedir. Bu sektör ekonomik, toplumsal ve kültürel sorunları da beraberinde getirmektedir.

Temel de alıcı ve satıcı yapılan alışverişlerden memnundur. Ancak yapılan alışveriş sonrası tüketiciler için ortaya çıkan sorunların çözümü mümkün olmamaktadır. Belediyelerin yetersiz denetimlerden kaynaklı seyyar satıcılık faaliyetleri büyük kentlerde gün geçtikçe artmaktadır. Merkezi idare seyyar satıcıların ve işportacılara yönelik kapsamlı bir düzenlemesi bulunmamaktadır. Belediyeler seyyar satıcıların ve işportacılara yönelik çalışmalarını faaliyetten menetmek ve idari işlem uygulamaktan ibarettir.

5.2.2.1 Kayıt dışı ekonomik faaliyetlerinin (seyyar satıcılık) engellemesine yönelik denetimler

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı Anadolu Yakası Zabıta Şube Müdürlüğü ve Avrupa Yakası Zabıta Şube Müdürlüklerine bağlı Merkez Zabıta Amirlikleri bulunmaktadır. İBB Zabıta teşkilatında en fazla personel bu amirliklerde çalışmaktadır.

Amirlik ekipleri 7/24 saat çalışma esasına göre İstanbul'daki ana arterlerde, prestij meydanlarda, cadde, sokak, bulvarlarda, turistik bölgelerinde, metro, metrobüs üst geçitleri ve tramvay duraklarında kontrol ve denetimlerini gerçekleştirmektedir. Kontrol ve denetimlerini Valilik koordinasyon ekipleri, ilçe emniyet amirliklerinin takviye ekipleri ve ilçe zabıta ekipleriyle müşterek çalışmalar yapmaktadır. İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı ekiplerince seyyar satıcıların faaliyetlerini engellemesine yönelik yapılan denetimler www.istanbul.gov.tr, <https://zabita.ibb.gov.tr/> ve basın yayın aracılığıyla yazılı, görsel bilgi paylaşımları yapılmaktadır.

5.2.2.2 Merkez zabıta amirliğinin denetim yetkisi

5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'nun 7/k maddesine göre, *“Büyükşehir belediyesinin yetkili olduğu veya işlettiği alanlarda zabıta hizmetlerini yerine getirmek”* Büyükşehir belediyesinin görevi kapsamında yer almaktadır.

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 15/m maddesine göre, *“Beldede ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi ve kayıt altına alınması amacıyla izinsiz satış yapan seyyar satıcıları faaliyetten menetmek...”* belediye zabıtasına görev olarak verilmiştir.

Belediye Zabıtası Yönetmeliğinin 10'uncu ve 11'uncu maddelerine belirtilen seyyar satıcılık yapanları faaliyetten menetmek, satış yapılan sunulan malları emanete almak, denetimler gerçekleştirmek ve idari işlemler uygulamak belediye zabıtasının görevleri arasında sayılmıştır.

Merkez Zabıta Amirliği Ekipleri görev itibarıyla iş ve işlemlerinde yaralandıkları mevzuat:

Kanunlar; 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5326 sayılı Kabahatler Kanunu, 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu, 1608 sayılı Kanun, Umumi Hıfzısıhha Kanunu, Umuru Belediyeye Mütcellik Ahkâmı Cezaiye Hakkında Kanun, **Yönetmelikler;** 683 Karar sayılı İstanbul Büyükşehir Belediye Kuralları Yönetmeliği, 26490 sayılı Belediye Zabıtası Yönetmeliği, 25902 sayılı İşyeri Açma ve Çalıştırma Ruhsatına İlişkin Yönetmelik, 27746 Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik.



Şekil 5.3: İBB Zabıta Ekiplerinin Seyyar Satıcıları Faaliyetten Men Etme Çalışmaları.
Kaynak:(<https://twitter.com/ibbzabita> (Erişim Tarihi: 03.06.2023).

İBB zabıta ekipleri geçici izinli işgaliye harcı karşılığında ana arter ve meydanlarda mısır-simit-kestane tezgâhları bulunmaktadır. Rutin olarak kontrol edilen bu tezgâhlar izin belgesinde yalnızca izin verilen ürünün satışı yapılabilir. Simit- mısır-kestane dışında satış yaptığı tespit edilen ürünlere el konularak imha edilir. İhlalin birden fazla gerçekleşmesi durumunda kabahatler kanununa göre idari işlemler uygulanmaktadır. Aynı ihlalin birden

gerçekleşmesi durumunda ise belediye tarafından verilen geçici izin belgesi dondurularak tezgâh yedi emin esasları doğrultusunda başkanlık depolarına kaldırılmaktadır.

Elde ürün satış yapan seyyar satıcıların ise ürünlerine yedi emin esasları doğrultusunda el konularak tutanak karşılığı başkanlık depolarına kaldırılmaktadır. Şekilde görülen ürün kimyasal etken maddeleri taşıdığından dolayı ilgili kurumların bilgisi dâhilinde imza edilmektedir. Ayrıca ihlali gerçekleştiren şahıslar hakkında kabahatler kanununun 37/1'inci ve 38/1'inci maddelerine istinaden idari para cezaları verilmektedir.

Tablo 5.5: İBB Zabıta Ekiplerinin Kayıt Dışı Ekonomik Faaliyet Gösterenlerin Engellemesine Yönelik Yapılan Denetim Çalışmaları.

	Ölçü	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Engellenen Kayıt Dışı Ekonomik Faaliyet S.	Adet	20.243*	26.578*	12.220*	21.964*	21.325	28.290*
Kaldırılan İşgal Sayısı	Adet	6.306	11.068	4.452	4.397	5.222	8.820
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	1.475	942	775	6.534	14.815	23.787
İdari Para Cezası	TL	160.557	116.808	118.742	1.221.297	3.022.260	6.588.168

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 32)

Terminaller ve Hal denetimlerinde 2.777 adet, Merkez Zabıta Amirliği ekipleri tarafından yapılan denetimlerde 18.548 adet engellenen kayıt dışı ekonomik faaliyet (seyyar satıcılık) sayısının toplamını ifade eder.

Tablo 5.5 incelendiğinde son yıllarda engellenen kayıt dışı ekonomik faaliyetlerde, kaldırılan işgal sayısında ve idari yaptırım karar tutanakları sayısında ciddi artışlar görülmektedir. Parametreler incelendiğinde İstanbul'da yoğun bir seyyar satıcı varlığı mevcuttur. Zabıta seyyar satıcıları faaliyetten menetmekte ve idari para cezaları uygulamaktadır. Ancak seyyar satıcılara uygulanan para cezasındaki miktar bu şahısları seyyar satıcılık yapmaktan caydırmamaktadır.

Şekil 5.3' te İBB zabıta ekipleri tarafından kayıt dışı ekonomik faaliyette bulunan elde ürün satan şahısları faaliyetten menetmektedir. Halk sağlığına zararlı ve kimyasal madde içeren

ürünler başkanlık deposuna kaldırılmak üzere el konulmaktadır. İlgili şahıslara Kabahatler Kanununa istinaden idari işlem uygulanmaktadır. 2022 yılında Kabahatler Kanununa istinaden bir seyyar satıcıya uygulanan ceza miktarı 277 Türk lirasıdır. Ayrıca seyyar satıcıların mal ve eşyalarına el konularak başkanlık depolarına kaldırılmaktadır. İlgili şahıslar 1 aylık süre zarfından sonra cezalarını ödeyerek mal ve eşyalarını geri alabilmekte ve tekrardan bu fiiliyatı gerçekleştirmektedir. Seyyar satıcıların engellemesine yönelik kalıcı çözümler bulunulmadığı takdirde kısır döngü devam edecektir. Kayıt dışı ekonomik faaliyetleri gerçekleştirenlere yönelik belediye zabıtasının yaptığı denetimler yeterli olmamaktadır. Devletin ilgili tüm kurumlarının iş birliği ve müşterek çalışmalarla ancak kalıcı çözümler bulunabilir.

5.2.3 Terminal Denetimleri

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı Avrupa Yakası Zabıta Şube Müdürlüğüne bağlı Terminaller Zabıta Amirliği bulunmaktadır. Amirlik ekipleri 7/24 saat çalışma esasına göre büyük İstanbul otogarı ve Alibeyköy cep otogarında görevlerini icra etmektedir. Terminaller Zabıta Amirliği ekiplerince yapılan denetimler www.istanbul.gov.tr, <https://zabita.ibb.gov.tr/> ve basın yayın aracılığıyla yazılı, görsel bilgi paylaşımları yapılmaktadır. Büyük İstanbul otogarında İBB Zabıtası ve belediyenin ilgili birimleri ile Emniyet Teşkilatına bağlı ekipler ile koordineli müşterek çalışmalar yapmaktadır. Terminaller Zabıta Amirliği ekipleri büyük İstanbul otogarı ve Alibeyköy otogarlarında izinsiz işgal, seyyar satıcı, dilenci, hanutçu, ruhsat denetim, ilan, reklam ve toplu ulaşım araçlarına yönelik denetimler yapmaktadır.

5.2.3.1 Terminaller zabıta amirliğinin denetim yetkisi

4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu ceza uygulaması bölümünün 27. maddesine göre, “...idari para cezalarını uygulamaya Ulaştırma Bakanının yetkilendirdiği Bakanlık personeli, trafik polisi ve zabıtası, trafik polisinin görev alanı dışında kalan yerlerde rütbeli jandarma personeli, sınır kapılarında görev yapan gümrük muhafaza ve gümrük muayene memurları ile bunların amirleri, terminallerde görevli belediye zabıtası yetkilidir.

30295 sayılı Karayolu Taşıma Yönetmeliğinin denetim ve tutanaklar bölümünde 65. ve 66’ncı maddelerine göre Belediye zabıtasına bakanlıkça verilen terminallerdeki görevlerine yerine getirmeye ve ihlal gerçekleştirenlere ceza kesmeye yetkilidir.

5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'nda Büyükşehir Belediyesinin görev, yetki ve sorumlulukları bölümünün 7/L maddesine göre, *“Yolcu ve yük terminalleri, kapalı ve açık otoparklar yapmak, yaptırmak, işletmek, işlettirmek veya ruhsat vermek”* büyükşehir belediyelerin görevleri arasında sayılmıştır.

5393 sayılı Belediye Kanunun Belediyenin yetkileri ve imtiyazları bölümünün 15/j maddesine göre, *“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”* belediyelere görev olarak yüklenmiştir.26490 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliğinde Belediye zabıtasının görev, yetki ve sorumlulukları bölümünün 10'uncu maddesine göre, şehirlerarası ulaşım istasyonları ile diğer istasyonlardaki sorumlulukları ile ilgili çalışmaları gerçekleştirmek, belediye zabıtasına görev olarak tanımlanmıştır.

Terminaller Zabıta Amirliği Ekipleri görev itibariyle iş ve işlemlerinde yaralandıkları mevzuat:

Kanunlar; 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5393 Sayılı Belediye Kanunu,4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu.5326 Sayılı Kabahatler Kanunu, 2464 Belediye Gelirleri Kanunu, 7201 Sayılı Tebligat Kanunu, 6502 Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun,3572 Sayılı İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulüne Dair Kanun, 1608 Sayılı Umuru Belediyeye Müteallik Ahkâmı Cezaiye Hakkında 16 Nisan 1340 Tarih ve 486 Numaralı Kanunun Bazı Maddelerinin Muadil Kanunu,1593 Umumu hıfzıssıhha kanunlarından faydalanmaktadır.

Yönetmelikler; 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Yönetmeliği, İstanbul Büyükşehir Belediyesi 788 karar sayılı Uluslararası ve Şehirlerarası Yolcu Terminali Yönetmeliği, 32091 sayılı İlan ve Reklam Yönetmeliği, 9207 Sayılı İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatları Yönetmeliği, 26490 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliği, 683 Karar sayılı İstanbul Büyükşehir Belediye Kuralları Yönetmeliği.

Tablo 5.6: İBB Zabıta Ekiplerinin Terminallerde Yaptığı Denetimler.

	Ölçü	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Denetlenen İşyeri	Adet	4.011	4.667	3.550	17.252	20.700	21.157
İdari Yaptırım Tutanağı*	Adet	2.298	3.923	2.242	1.223	2.087	3.987
İdari Para Cezası*	TL	669.439	837.747	543.085	268.969	593.123	1.658.109
Faaliyetten Men Edilen İşyeri	Adet	19	7	4	0	35	157

Kaynak : (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 30)

5326 sayılı Kabahatler Kanunu, 1608 sayılı Kanun ve 4925 sayılı Toplu Taşıma Kanununu ifade eder.

İBB Zabıta ekipleri tarafından kanun ve yönetmeliklere istinaden terminallerde denetim yapma yetkisine sahiptir. Denetimlerin gerçekleşmesi sırasında ihlallerin tespit edilmesi durumunda idari para ceza kesmesine de yetkilidir.

30295 sayılı Karayolları Taşıma Kanununun 67’nci maddesine göre kanunda belirtilen görev ve sorumluluklarını yerine getirmeyenler hakkında “ihlal tutanağı” veya “idari para cezası tutanağı” belediye zabıtası tarafından tanzim edilir. Birden fazla kusurun bir arada işlenmesi durumunda idari para cezası uygulanır. Birden çok mevzuat hükümlerine aykırılığın bir arada işlenmesi durumunda tespit tutanağı düzenlenir.



Şekil 5.4: İBB Zabıta Ekiplerinin Terminallerde Yaptığı Denetimler.
Kaynak: (<https://zabita.ibb.gov.tr/terminaller/>). (Erişim Tarihi: 14.06.2023)

5.2.4 Hafriyat ve İnşaat Yıkıntı Atığı Kirliliği

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı Anadolu Yakası Zabıta Şube Müdürlüğü ve Avrupa Yakası Zabıta Şube Müdürlüğüne bağlı Kontrol Noktaları ve Çevre Zabıta Amirlikleri bulunmaktadır. Amirlik ekipleri 7/24 saat çalışma esasına göre İstanbul'daki kaçak hafriyatlar ve inşaat yıkıntı atığının yoğun olarak döküldüğü, Beykoz, Üsküdar, Şile, Arnavutköy, Eyüpsultan ve Başakşehir ilçelerinde görevlerini icra etmektedir. Kontrol Noktaları ve Çevre Zabıta Amirliği ekiplerince yapılan denetimler www.istanbul.gov.tr, <https://zabita.ibb.gov.tr/> ve basın yayın aracılığıyla yazılı, görsel bilgi paylaşımları yapılmaktadır. İBB Zabıtası belirlenen alanlarda Emniyet Trafik ekipleri, Jandarma ve Orman Muhafız Memurlarıyla koordineli müşterek çalışmalar yapmaktadır.

5.2.4.1 Kontrol noktaları ve çevre zabıta amirliğinin denetim yetkisi

1982 Anayasasının 56'ncı maddesine göre, “...Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir (RG 09.11.1982/17863).

5326 sayılı Kabahatler Kanununun 41/4'üncü maddesine göre, “İnşaat atık ve artıklarını bunların toplanmasına veya depolanmasına özgü yerler dışına atan kişiye, yüz Türk Lirasından üçbin Türk Lirasına kadar idarî para cezası verilir. İnşaat faaliyetinin bir tüzel kişi adına yürütülmesi halinde bu tüzel kişi hakkında verilecek idarî para cezasının üst sınırı beşbin Türk Lirasıdır. Bu atık ve artıkların kaldırılmasına ilişkin masraf da ayrıca kişiden tahsil edilir” (RG 31.05.2005/25772).

Belediye zabıtasına ilgili kanunla doğrudan idari yaptırım uygulama yetkisi verilmiştir.

Belediye zabıtası bu kanun hükümleri doğrultusunda inşaat atıkları için çevre denetim tespit tutanağını düzenlemesine gerek yoktur. Ancak Belediye zabıtasının burada dikkat edilmesi gereken husus tüzel kişiye uygulanacak olan ceza miktarının belirlenmesidir. Takdir yetkisi belediye zabıtasına bırakılmıştır. Belediye zabıtası idari işlem uygularken inşaat atığının büyüklüğü ve çevreye verebileceği etkileri göz önünde bulundurarak işlemi uygulamalıdır. İhlali gerçekleştiren gerçek ve tüzel kişilere yapılacak tebligata istinaden atıklarının kaldırılması istenilmektedir. Ancak kaldırılmayan atıklar belediye marifetiyle kaldırılır. Kaldırılmasına ilişkin masraflarda ilgili kişilerden tahsil edilir. Hafriyat Toprağı, İnşaat ve Yıkıntı Atıklarının Kontrolü Yönetmeliğinin 8'inci maddesinde belediyelerin görevleri belirlenmiştir. Buna göre, Belediyeler hafriyat toprağı, moloz yığınları ve afetler sonucu birikintilerin toplanması, bir süreliğine depolanması, taşınması, geri dönüştürülmesi ve imha edilmesiyle alakalı koordinasyonu sağlamak, geri dönüşüm tesislerinin muhafaza alanlarını belirlemek, inşa etmek, kurdurtmak, işlemek, işletmek, belirlenecek depolama sahalarının yerleşim yerinden uzakta insan ve çevre sağlığını tehlikeye düşürmeyecek yerde kurulmasına özen göstermekle mükelleftirler. Belediyeler hafriyat toprağı, molozların toplanması, taşınması ve bertaraf edilmesinin bedelini belirlemek, toplanma ve taşıma yapacak olan firmaların iletişim bilgileri ve nakliye ücretlerinin halka açık bir şekilde ilan etmek, faaliyetlerini denetlemek, depolama tesislerinin kurulması için izin vermek, izinleri iptal etmek, depolanan atıkların öncelikli olarak alt yapı çalışmalarında kullanmakla yükümlüdür. Belediyeler belediye sınırları içerisinde toplanan, geri kazandırılan ve bertaraf edilen hafriyat toprağına ilişkin verileri her yılsonunda Valilik aracılığıyla Çevre ve Şehircilik Bakanlığına bildirirler. Hafriyat Toprağı, İnşaat ve Yıkıntı Atıkları Kontrolü Yönetmeliğinin 45'inci maddesine göre, *“Bu yönetmelik kapsamına giren bütün faaliyetlerin, bu yönetmelik ve diğer çevre mevzuatına uygun olarak yapılıp yapılmadığını denetleme yetkisi Bakanlığı aittir”* (RG 18.03.2004/25406).

Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Çevre denetim birimi olan belediyelere denetleme ve idari işlem uygulama yetkisini devretmiştir. Bu belediyeler; İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı, Adapazarı Büyükşehir Belediye Başkanlığı, Kocaeli Büyükşehir Belediye Başkanlığı, Gaziantep Büyükşehir Belediye Başkanlığıdır. 26490 sayılı Belediye Zabıtası Yönetmeliğinin 10'uncu maddesine göre, *“... hafriyat atıklarının müsaade edilen yerler dışına dökülmesini önlemek...”* Belediye zabıtasının görevlerindendir (RG 11.04.2007/ 26490).

Kontrol Noktaları ve Çevre Zabıta Amirliği Ekipleri görev itibariyle iş ve işlemlerinde yaralandıkları mevzuat:

Kanunlar; 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5326 sayılı Kabahatler Kanunu, 2872 sayılı Çevre Kanunu, 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkındaki Kanun, 7201 sayılı Tebligat Kanunu.

Yönetmelikler; 25406 sayılı Hafriyat Toprağı ve İnşaat Yıkıntı Atıkları Kontrolü Yönetmeliği, 25687 sayılı Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği, 683 Karar sayılı İstanbul Büyükşehir Belediye Kuralları Yönetmeliği, 26490 sayılı Belediye Zabıtası Yönetmeliği, 27372 Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği Numune Alma ve Analiz Metotları Tebliği, 26482 sayılı Çevre Kanunu'na Göre Verilecek İdarî Para Cezalarında İhlalin Tespiti ve Ceza Verilmesi İle Tahsili Hakkında Yönetmelik.



Şekil 5.5: İBB Zabıta Ekiplerinin Hafriyat Kamyonlarına Yönelik Çalışmalar.
Kaynak: (<https://zabita.ibb.gov.tr/cevre-kontrol/>) (Erişim Tarihi: 16.06.2023).

Belediye zabıtası hafriyat ve inşaat yıkıntısının belirlenen mevzuat hükümlerine aykırı taşınması ve dökülmesinin tespiti halinde çevre denetim tespit tutanağı düzenler.

Tespit tutanağının deliller kısmına fotoğraf veya kamera kayıtlarını ekleyerek idari işlem uygulanmak üzere Çevre Koruma Müdürlüğüne gönderir.

Tablo 5.7: Hafriyat Toprağı ve İnşaat/Yıkıntı Atığı Denetim Faaliyetleri.

	Ölçü	2017	2018	2019	2020	2021	2022
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	369	536	196	1,160	2,875	7,277
İdari Para Cezası	TL	990.415	821.258	227.533	1.448.031	2.228.784	2.228.784

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 26)

Tablo 5.7 incelendiğinde öncül olarak verilen yıllar içerisinde 2019 -2022 yılları arasında ilgili kanun hükümlerine istinaden tutulan tutanak sayılarında ciddi artışlar görülmektedir. Buna sebep olarak 2872 sayılı Çevre Kanunu’nda belirtilen idari para cezalarının yeterince uygulanmaması veya caydırıcı olmadığına göstergesidir.

5.2.5 Kent Estetiği Denetimleri

5.2.5.1 İlan ve reklam denetimleri

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı bünyesinde Anadolu Yakası Zabıta Şube Müdürlüğü ve Avrupa Yakası Zabıta Şube Müdürlüğüne bağlı İlan ve Reklam Amirlikleri bulunmaktadır. Amirlik ekipleri 7/24 saat çalışma esasına göre cadde, sokak, bulvar, meydan, anayol ve yeşil alanlarda görevlerini icra etmektedir. İlan ve Reklam Zabıta Amirliği ekiplerince yapılan denetimler www.istanbul.gov.tr, <https://zabita.ibb.gov.tr/> ve basın yayın aracılığıyla yazılı, görsel bilgi paylaşımları yapılmaktadır. İBB Zabıtası Kentsel Tasarım Müdürlüğü bünyesindeki birimlerle koordineli müşterek çalışmalar yapmaktadır.

5.2.5.2 İlan ve reklam denetim zabıta amirliğinin denetim yetkisi

5326 sayılı Kabahatler Kanununun 42’nci maddesine göre, “Meydanlara veya parklara, cadde veya sokak kenarlarındaki kamuya ait duvar veya alanlara, rızası olmaksızın özel kişilere ait alanlara bez, kâğıt ve benzeri afiş ve ilân asan kişiye, yüz Türk Lirasından üçbin Türk Lirasına kadar idarî para cezası verilir. Aynı içerikteki afiş ve ilânlar, tek fiil sayılır” (RG 31.03.2005/25772).

5393 sayılı Belediye Kanunun Belediyenin yetkileri ve imtiyazları bölümünün 15/n maddesine göre, “*Reklam panoları ve tanıtıcı tabelalar konusunda standartlar getirmek*” belediyelere görev olarak yüklenmiştir.

Belediye zabıtası ceza verme yetkinin yanı sıra ceza miktarını belirlemede takdir yetkisi de tanınmıştır. İBB Reklam, İlan ve Tanıtım Yönetmeliğinde İstanbul'daki reklam, ilan ve tanıtım uygulamaları büyükşehir tarafından denetlenir. İlçe belediyelerinin sorumluluk alanlarında bulunan reklam, ilan ve tanıtım uygulamalarına ilçe belediyeleri başkanlıkları tarafından denetlenir. Ancak ilçe belediyelerin yetki ve sorumluluk alanlarında bulunsan bile meydan, bulvar, ana yol ve ana arterlerde kent estetiğine etki eden yer ve yapılarıdaki reklam, ilan ve tanıtım uygulamaları büyükşehir tarafından denetlenir. Kanun ve Yönetmeliklere aykırı olarak konan reklam, ilan ve tanıtıcı uygulamalara idari işlem uygulama yetkisi belediye zabıtasındadır.

İlan ve Reklam Denetim Zabıta Amirliği Ekipleri görev itibarıyla iş ve işlemlerinde yaralandıkları mevzuat:

Kanunlar; 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5326 sayılı Kabahatler Kanunu, 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıkları Koruma Kanunu,

2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu, 1608 sayılı Kanun, 7201 sayılı Tebligat Kanunu, 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu.

Yönetmelikler; 2014 tarihli İBB Reklam, İlan ve Tanıtım Yönetmeliği, 683 karar sayılı İstanbul Büyükşehir Belediye Kuralları Yönetmeliği, 26490 sayılı Belediye Zabıtası Yönetmeliği



Şekil 5.6: İBB Zabıta Ekiplerince Kaldırılan Reklam- İlan Çalışmaları.
Kaynak: (<https://zabita.ibb.gov.tr/ilan-reklam/>) (Erişim Tarihi: 11.06.2023)

Kamuya açık alanlarda toplumun ortak kullanım alanları olan yerlerde izinsiz konulan reklam, ilan ve tanıtım uygulamaları 1608 sayılı Kanun çerçevesine göre idari işlem uygulanır. Toplumun ortak alanı dışına konulan ilan, reklam ve tanıtım uygulamaları ilgililere yapılan tebligata binaen ilgilileri tarafından derhal kaldırılır ve 1608 sayılı Kanuna göre idari işlem uygulanır. İzin süresi biten, izin şartlarına aykırı olan veya tahrip olan ilan, reklam ve tanıtım uygulamaları da yapılan tebligata binaen ilgilileri tarafından kaldırılır. Belediyeler tarafından kaldırılan ilan, reklam ve tanıtım uygulamalarında sonra ortaya çıkan masraflar ilgilerinden tahsil edilir. İzin alınmadan kâğıt afişler dağıtan kişilere kabahatler kanununa istinaden idari işlem uygulanır. İBB sorumluluk alanlarında bulunan ilan, reklam ve tanıtım unsurları izin başvurusu için kamusal alanlarda Reklam Yönetim Şube Müdürlüğü, özel alanlar için Kentsel Tasarım Şube Müdürlüğü tarafından izin verilmektedir.

Tablo 5.8: Kaldırılan İlan ve Reklam Unsuru Sayıları ve Uygulanan İdari Para Cezaları.

	Ölçü	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Kaldırılan İlan ve Reklam Unsuru	Adet	94.893	281.656	107.902	26.669	29.342	30.910
İdari Yaptırım Tutanağı	Adet	523	406	252	472	541	652
İdari Para Cezası	TL	442.222	409.952	229.180	344.784	428.413	978.533

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 23)

5.2.6 İmar Uygulama Denetimleri

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı bünyesinde Zabıta Tedbir Şube Müdürlüğüne bağlı Anadolu yakası İmar Uygulama ve Avrupa yakası İmar Uygulama ile Boğaziçi İmar Zabıta Amirlikleri bulunmaktadır. Amirlik ekipleri 7/24 saat çalışma esasına göre İBB'nin sorumluluk alanları ve özellikle İstanbul boğazına cephe alanlarda görevlerini icra etmektedir.

Zabıta Tedbir Müdürlüğü ekiplerince yapılan denetimler www.istanbul.gov.tr, <https://zabita.ibb.gov.tr/> ve basın yayın aracılığıyla yazılı, görsel bilgi paylaşımları yapılmaktadır. İBB Zabıta ekipleri belediye encümenin yıkım ile ilgili aldıkları kararları uygularken emniyet ekiplerinden takviye destekleri almaktadır.

5.2.6.1 İmar uygulama amirliğinin denetim yetkisi

5393 sayılı Belediye Kanunun Belediyenin görev yetki ve sorumlulukları bölümünün 14/a maddesinde imar ile ilgili düzenlemeleri yapmak veya yaptırmak belediyelere görev olarak yüklenmiştir.

5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'nun 11'inci maddesine göre, Büyükşehir belediyesi sınırları dâhilindeki ilçe belediyesinin hazırladığı imar uygulamalarındaki iş ve işlemlerini denetim yapmaya yetkilidir.

Denetleme yetkisi çerçevesinde gerekli dokümanları istemeye, incelemeye ve gerektiği takdirde bunların içinden örnek almaya yetkilendirilmiştir. İstenilen belgeler 15 gün içinde büyükşehir belediyesine teslim edilir. Büyükşehir belediyesi tarafından yapılan imar belgelerinin incelenmesi sonucu mevzuat hükümlerine aykırı olan yapıları düzeltmek için belediyeye 3 ay süre verilir. Belediye tarafından 3 ay içinde giderilmeyen aksaklıkları büyükşehir belediyesi eksiklikleri ve aykırılıkları gidermeye yetkilidir. 26490 sayılı Belediye Zabıtası Yönetmeliğinin 10'uncu maddesinin b bendine göre, 775 sayılı Gecekondu Kanunu'na göre izinsiz bir şekilde yapılan yapılara engel olmak, yapılmış izinsiz yapıların tespiti yaparak fen işleri personellerinin gözetiminde yıkmak ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak. 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanununda belirtilen doğal koruma ve sit alanlarında yapılan ruhsatsız yapıları, izinsiz define ve kazıları ile sondaj çalışmalarını ilgili ve yetkili birimleri iletmek.

3194 sayılı İmar Kanununda belirtilen belediyenin mücavir alanlarında güvenlik önlemlerini alınması gereken arsaları çevirmek, yıkım kararı bulunan binaları boşaltmak, ruhsatsız ve mevzuat hükümlerine aykırı yapılan binaları tespit ederek derhal çalışmaları durdurmak, ilgilileri hakkında tutanak tutarak yetkili birimlere iletmek ve gerekli yasal işlemleri başlatmak, yetkili birimlerin kararları doğrultusunda yılacak olan binaların boşaltılmasını ve yıktırılmasını sağlamak zabitanın yetkilerindendir.

5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 184'üncü maddesine göre, *“yapı ruhsatıyesı alınmadan veya ruhsata aykırı olarak bina yapan veya yaptıran kişi, bir yıldan beş yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır”*. Her ne kadar mevzuatta kesin ve katı ceza kuralları belirtilmişse de ruhsatsız ve imar hükümlerine aykırı yapılan yapılar mevcuttur.

İmar Uygulama Zabıta Amirliği Ekipleri görev itibarıyla iş ve işlemlerinde yaralandıkları mevzuat:

Kanunlar; 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıkları Koruma Kanunu, 3194 İmar Kanunu, 775 sayılı Gecekondu Kanunu, 2960 sayılı Boğaziçi Kanunu, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu,

Yönetmelikler; 26490 sayılı Belediye Zabıtası Yönetmeliği.



Şekil 5.7: İBB Zabıtası Ekiplerince Yıkım Çalışmaları.

Kaynak: (<https://www.ibb.istanbul/arsiv/40906/hiranur-vakfinin-kacak-yapilari-yikildi>). (Erişim Tarihi: 14.06.2023)

Belediye encümeni tarafından alınan kararlar doğrultusunda ruhsatsız veya ruhsata aykırı yapılan yapılar ile ıslah veya tasfiye edilecek gecekonduların yıkım işlemleri İBB Zabıta ekipleri tarafından yerine getirilmektedir. Yıkım sırasında belediye tarafından gerekli görülmesi halinde mülki idareye başvurarak gerekli takviyeleri alabilmektedir. Ayrıca ilçe belediyelerinde yıkım çalışmaları sırasında başvurmaları durumunda İBB Zabıta envanterinde bulunan iş makineleri de kullanabilmektedir.

Tablo 5.9: Yıkılan Bina Sayısı(Adet).

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
775 - Gecekondu Kanununa göre	195	263	253	44	42	108
2942 - Kamulaştırma Kanununa göre	58	129	52	19	19	3
3194 - İmar Kanununa göre	2	6	3	5	15	12
Diğer	35	120	490	542	41	134

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 24)

Belediye zabıtası tarafından yıkılan gecekonduların yasal dayanağı 775 sayılı Gecekondu Kanunu'na istinaden yapılmaktadır. Aynı kanunun 18'inci maddesinde göre, belediye zabıtası tarafından tespit edilen izinsiz yapılan yapıları, yapım aşamasında veya yapımı bitmiş olsa bile hiçbir karara gerek kalmaksızın derhal yıktırılır. 775 sayılı Gecekondu Kanunu'nda imar ve yapı işlerini düzenleyen mevzuat hükümlerine bağlı kalmayıp başkasının arazisi üzerinden herhangi bir izin alınmadan yapılan yapılardır.

Tablo 5.10: Boğaziçi Sit Alanındaki Kaçak Bina Yıkımları.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
775- Gecekondu Kanununa göre	54	65	43	24	38	15
2960- Boğaziçi Kanununa göre	65	47	65	29	75	13

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 24)

Tablodan da anlaşılacağı üzere İstanbul'daki gecekondu sayıları görece fazladır. Tablo 5.10'de 2020 ve 2021 yılında gecekondu yıkımları sayılarında azalmalar görülmektedir. Bunun da sebepleri arasında pandemi salgınından kaynaklanmaktadır.

5.2.7 Toplum Düzenine Yönelik Ruhsatlandırma

5.2.7.1 Toplu ulaşım hizmetlerinin ruhsatlandırılması ve denetlenmesi

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı Anadolu Yakası Zabıta Şube Müdürlüğü ve Avrupa Yakası Zabıta Şube Müdürlüğüne bağlı Trafik Zabıta Amirlikleri bulunmaktadır.

Amirlik ekipleri 7/24 saat çalışma esasına göre İstanbul'da ana arter, meydan, sokak, cadde, E5 karayolu, Tem otoyolu, bağlantı yolları ve 15 Temmuz Şehitler köprüsü ve İBB sorumluluk alanlarında bulunan diğer yollarda görev yapmaktadır. Trafik Zabıta Amirlikleri ekiplerince yapılan denetimler www.istanbul.gov.tr, <https://zabita.ibb.gov.tr/> ve basın yayın aracılığıyla yazılı, görsel bilgi paylaşımları yapılmaktadır.

5.2.7.2 Trafik zabıta amirliğinin denetim yetkisi

2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunun amacı 1’inci maddesine göre, *“karayollarında, can ve mal güvenliği yönünden trafik düzenini sağlamak ve trafik güvenliğini ilgilendiren tüm-konularda alınacak önlemleri belirlemektir”* Aynı kanunun 6’ncı ve 114’inci maddesinde kanunda belirtilen kuralları uygulamaya, trafik akışını düzenlemeye, trafik cezalarını kesmeye trafik polisi yetkilendirilmiştir. Trafik polisinin bulunmadığı yerlerde ise polis veya jandarma yetkilidir. Terminallerde ise belediye zabıtası yetkilidir.

5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu’nun Büyükşehir Belediyesinin görev, yetki ve sorumlulukları bölümünün 7/f maddesine göre, Belediyenin mücavir sınırları içerisinde toplu taşıma için gerekli sistemleri kurmak, işletmek ve işlettmek Belediyenin görevi olarak sayılmıştır.

26490 sayılı Belediye Zabıtası Yönetmeliğinde Belediye zabıtasının 10’uncu maddesine göre, karayollarının kenarlarında yapılmaya başlanan yapı ve tesisler için gerekli belgelerin kontrolünü yapmak, yapı izin veya kullanım belgesi olmayan işletmeler hakkında fen işleri personelleriyle birlikte bu durumu tutanak altına almak, yetkili merciler tarafından kararların kararlar doğrultusunda tespit edilen durak yerleri ile cadde, meydan, sokak ve benzeri alanlar üzerindeki araba park yerlerini denetlemek ve bu alanlarda diğer iş ve işlemleri yapmak, Mevzuat hükümleri çerçevesinde belediyelere trafik ile ilgili verilen görevleri yerine getirmek, belediye tarafından yapılan yapılacak olan altyapı ve üst yapı çalışmaları için trafik önlemlerini almak belediye zabıtasına görev olarak tanımlanmıştır.

4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu ile belediye zabıtasına verilen yetkileri kullanmak ve yolcu terminalleri ile diğer garajlardaki görevleri ile ilgili denetimleri yapmak. Belediye zabıtasına görev olarak tanımlanmış ve denetim yetkisi verilmiştir.

Büyükşehir Belediyeleri Koordinasyon Merkezleri Yönetmeliğinde Ulaşım Koordinasyon Merkezinin (UKOME) Büyükşehir sınırları içindeki her türlü toplu taşımacılık hizmetlerinin bir bütün içerisinde yürütülmesini sağlamak üzere; gerekli konularda üst düzeyde yönlendirici karar alma, bu kararların uygulanmasını sağlama yetkilerine sahiptir. 1608 sayılı Umuru Belediyeye Mûteallik Ahkâmı Cezaiye Hakkında Kanunun, belediyelere görev ve sorumluluk alanları ile alakalı konularda yasaklama ve bu yasakların takibi sonucunda yaptırım belirleme yetkisi verdiği ve belirlenen yasal düzenlemelerle birlikte ele alındığında

belediye mücavir alanları içerisinde toplu taşımayla alakalı *belediyelerin düzenleme yapma, ceza verme görev ve yetkisinin bulunduğu* sonucuna ulaşılmaktadır. (Danıştay 8. Dairesi 2018/5753 sayılı Karar)

Trafik Zabıta Amirliği Ekiplerinin görev itibariyle iş ve işlemlerinde yaralandıkları mevzuat:

Kanunlar; 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5326 sayılı Kabahatler Kanunu, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu, 1608 sayılı Umuru Belediye Mütellik Ahkâmı Cezaiye hakkındaki Kanun, 7201 sayılı Tebligat Kanunu, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu.

Yönetmelikler; 683 Karar sayılı İstanbul Büyükşehir Belediye Kuralları Yönetmeliği, 26490 sayılı Belediye Zabıtası Yönetmeliği, 26199 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Koordinasyon Merkezleri Yönetmeliği (UKOME).

Belediye zabıtası UKOME kararında belirtilen kuralları ihlal eden gerçek ve tüzel kişilere olay mahallinde tespit tutanağı düzenlemektedir. 1608 sayılı Kanunun 1'nci maddesine göre, “Belediye meclis ve encümenlerinin kendilerine kanun, nizam ve talimatnamelerin verdiği vazife ve salahiyet dairesinde ittihaz ettikleri kararlara muhalif hareket edenlerle belediye kanun ve nizam ve talimatnamelerinin men veya emrettiği fiilleri işleyenlere veya yapmayanlara belediye encümenince Kabahatler Kanununun 32'nci maddesi hükmüne göre idarî para cezası ve yasaklanan faaliyetin menine karar verilir”



Şekil 5.8: İBB Zabıta Ekiplerinin Taksi ve Toplu Taşıma Araçlarının Denetim Çalışmaları.
Kaynak: (<https://zabita.ibb.gov.tr/toplu-tasima-araclari-denetimleri/>) (Erişim Tarihi: 14.06.2023)

Tablo 5.11: Toplu Taşıma Araç Denetim Faaliyetleri.

	Ölçü	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Denetlenen Araç**	Adet	68.023	78.756	49.504	138.662	129.681	131.047
İdari Yaptırım Tutanağı*	Adet	10.660	13.009	3.935	5.808	8.024	14.564
İdari Para Cezası*	TL	1.739.563	1.825.907	783.421	897.871	1.695.639	8.355.353

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 25)

*5326 ve 1608 sayılı Kanunlara istinaden kesilen tutanak adetlerini ve verilen idari para cezasını ifade eder.

** Aynı yıl içinde mükerrer olarak denetim yapılan araçların sayısını toplamını ifade eder

Tablo 5.11 incelendiğinde kural ihlali gerçekleştiren araç sayısı ile uygulanan idari yaptırım karar tutanakları arasında ciddi farklar mevcuttur. Bu farkın idari yaptırıma esas teşkil edecek tespit tutanaklarının belediye zabıtası tarafından düzenlenerek belediye encümenine gönderilmesi ve encümen tarafından idari yaptırımın uygulanmasına onay verilmesi arasında geçen süreler ve bürokratik işlemlerden kaynaklandığı düşünülmektedir.

5.2.8 İşyeri Ruhsatlandırma

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı Anadolu Yakası Zabıta Şube Müdürlüğü ve Avrupa Yakası Zabıta Şube Müdürlüğüne bağlı İktisadi Denetim Zabıta Amirlikleri bulunmaktadır. Amirlik ekipleri 7/24 saat çalışma esasına göre İBB sorumluluk alanında bulunan tüm işyeri ve otoparklarda görev yapmaktadır. İktisadi Denetim Zabıta Amirlikleri ekiplerince yapılan denetimler www.istanbul.gov.tr, <https://zabita.ibb.gov.tr/> ve basın yayın aracılığıyla yazılı, görsel bilgi paylaşımları yapılmaktadır.

5.2.8.1 Gayrisihhi müessese, sıhhi müessese ve akaryakıt istasyonları denetimleri

İBB ekipleri ile Ruhsat birimi ekipleri tarafından, gayrisihhi müesseseler (GSM), akaryakıt istasyonları ile sıhhi müesseseler denetlenmektedir. Denetimler belediye tarafından verilen ruhsatların başvuru sırasında belirtilen şartlara uygunluğu işyeri ile alakalı şikâyetlerin çözümü ve işyeri başvurularının değerlendirme süreci için gerekli incelemelerin yapılmasıdır. Gayrisihhi müesseseler belediyenin mücavir alanları dışında kalan yerlerde il özel idaresi

tarafından gerekli izin belgeleri verilir. Mücavir alanda kalan yerlere ise belediye tarafından ruhsatlandırılarak gerekli denetimler yapılır. Büyükşehir olan illerde 1.sınıf gayrisihhi müesseselere büyükşehir belediyesi tarafından, 2'nci ve 3'üncü Gayrisihhi müesseselere ilçe belediyesi tarafından ruhsat verilerek denetimler yapılır (Balci, 2019: 54). Gayrisihhi müesseseler 3 sınıfa ayrılmıştır.

1. Sınıf Gayrisihhi müesseseler; Çimento, seramik, porselen, kireç, alçı, cam, sabun, kauçuk, lastik, kâğıt, selüloz, demir çelik, plastik, nişadır, madeni yağlar, tutkal, kibrit, havagazı, kok, şeker, konserve, yemek, süt tozu, kalem, 50 HP'den büyük dokuma, halı, hazır giyim ve asbest katkılı fabrikalar ile zirai mücadele ilaçları, termik santraller, gemi söküm tamir yerleri, mermer işleme tesisleri, patlayıcı maddeler, imal ve dolum tesisleri, süt merkezleri, boya atölyeleri, deterjan üretim tesisleri, petrol rafineleri, LPG dolum, tesisleri, kimyasal madde depoları ve ilaç laboratuvarları örnek olarak verilebilir.

2. Sınıf Gayrisihhi müesseseler; Tuğla ve kiremit, pamuk ve elyaf, tuz, un, ekmek, makarna, çay, çiklet, meyve suyu, kozmetik fabrikaları, temizlik, yapıştırıcı, amonyak, ısıtıcı, mum, tarak, yağ, gıda imalathaneleri, 5-50 HP gücünde dokuma, mobilya, yün atölyeleri, patlayıcı, asit, odun, kömür, kereste ve ham deri depolama tesisleri, hayvansal yağların eritildiği yerler, oto bakım servis istasyonları, ticaret, nakliyat, komisyon ve ihracat yerleri ile ilgili depolar, katı atık depolama tesisleri, meyan kökü, alkollü içecekler, bitkiler, et ve sakat et, şeker, yenilebilen mantar üreten yerler şeklinde sıralanmaktadır.

3. Sınıf Gayrisihhi müesseseler; Kum ve İnşaat malzemeleri ile işlenmiş veya kurutulmuş derilerin depolandığı yerler, bez ve bezlerin dokuma yerleri, tuz öğütme ve kahve hazırlama yerleri, ekmek ve simit fırınları, tahıl ve baharat ambalajlama yerleri, halı ve çamaşır yıkama alanları, un değirmenleri, çini, cilt, fotoğraf boyama, 5 HP'den az motor kullanan dokuma, şapka, suni çiçek, peruk, atölyeleri, yufka, pasta, dondurma imalathaneleri, hamam, sauna ve güzellik merkezleri, çalkarhaneler, tarla balıkçılığı, 15-50 büyükbaş, 50-200 kümes hayvanı ve 10'dan az domuz bulunan hayvan barınakları.

Tablo 5.12: Gayrisihhi Müessese (GSM) ve Sıhhi Müessese Denetimleri, Faaliyetten Men İşlemleri (Adet).

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Gayrisihhi Müessese (GSM) ve Akaryakıt İstasyonları	4.363	3.984	4.165	4.388	4.592	497
Sıhhi Müesseseler	7.221	5.867	5.865	6.563	6.343	5.563
Faaliyetten Men Edilen İş Yerleri	457	222	168	360	497	528

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 29)

Tablo 5.12 incelendiğinde son yıllarda faaliyetten men edilen işyeri sayısında artışlar görülmektedir. Üstelik sıhhi ve gayrisihhi müesseselerin denetim sayısından da azalmalar mevcuttur. Bu durum gösteriyor ki İşyeri Açma ve Çalıştırma Ruhsatında belirtilen şartların yerine getirilmediği veya cezai yaptırımların caydırıcılığı olmadığı anlaşılmaktadır.

5.2.8.2 İktisadi denetim zabıta amirliğinin denetim yetkisi

25902 sayılı İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmeliğin 6'ncı maddesine göre, yetkili idarelerden mevzuat hükümleri esaslarına göre işyeri açma ve çalıştırma ruhsatı almadan işletme açılmaz ve çalıştırılmaz. İşyerleri için gerekli izin belgeleri alınmadan faaliyet gösteren işletmeler belediye zabıtası marifetiyle kapatılır.

26490 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliğinin 10'uncu maddesine göre, Belediyenin karar organları arasında bulunan yetkili mercilerin almış oldukları kararları uygulamak, emir ve yasakların takibini yapmak ve bu yasaklara uymayanlar hakkında idari işlemler uygulamak zabıtanın denetim yetkileridir. İdari işlemler nasıl yapılacağına dair hükümler İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmeliğin 40'inci maddesinde belirtilmiştir. Kapatma yapılacak işyeri için işyeri sahibine 24 saat süre verilir. Kapatma işleminin gerçekleştirilmesi sırasında işyeri ilgilileri hazır bulundurulur. Kapatma süre zarfında bozulabilecek ürünleri almaları için işyeri ilgisine gerekli izinler verilir. Kapatma sırasında hırsızlık, yangın ve su baskınları için gerekli güvenlik önlemleri alınır. İşyerinin dışarıyla bağlantısı kesilmek suretiyle kapıları mühürlenir. Kapatma tutanağında kapatılma gerekçesi, tarih ve saat belirtilerek hazır bulunanlar tarafından imzalanır. İşyeri ilgililerinin imzadan kaçınması halinde durum tutanakta belirtilir. İşyerinin yeniden açılacağı zaman bu durum tutanakla tespit edilir. Tutanakta tarih ve saat yazılarak mührün açılması için gerekli yasal prosedürler yerine getirildikten sonra tutanak işyeri ilgisine imza karşılığı teslim edilir. Belediye

zabıtası tarafından kapatılan mühürlenmiş işyerleri rutin olarak kontrol edilir. İşyeri mührünün koparılmasının tespit edilmesi halinde yeniden İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmeliğin 40.ıncı maddesine göre sıralı işlemler gerçekleştirilir. Mührü bozan ilgililer hakkında mühür bozma tespit tutanağı düzenlenerek Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusunda bulunulur. 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 203'üncü maddesine göre, Mühür bozma cezası kamu güvenine karşı suçlar arasında düzenlenmiştir. Mühür bozma cezası 6 aydan 3 yıla kadar hapis cezası veya adli para cezasıdır. Belediye zabıtası Gayrisihhi müesseseleri denetlerken birkaç noktada denetimlerini gerçekleştirirler. Bunlardan birincisi, faaliyet gösteren işletmenin işyeri açma ve çalışma ruhsatının bulunup bulunmadığıdır. İşyeri açma ve çalışma ruhsatı bulunmayan veya ruhsata aykırı faaliyette bulunan işletme hakkında faaliyetten menetme ya da durum tespiti yaparak tutanakla işyeri hakkında idari işlemlerin başlatılması belediye encümenine havalesi yapılır. İkincisi işyerinin hafta sonu çalışma izin belgesinin kontrol edilmesidir. Hafta sonu çalışma belgesi bulunmayan işyerleri için 394 sayılı Hafta Tatili Hakkında Kanunun 9' uncu maddesine göre, zabıta işyerlerini kapatarak gerekli idari yasal işlemlerin başlatılması için tutanakla belediye encümenine bildirir. Üçüncüsü işyerleri faaliyet gösterirken çevre kirliliğine ve toplum düzenini bozacak nitelikte gürültü çıkarılıp çıkarılmadığının denetlenmesidir.

Şayet böyle bir durumun tespit edilmesi durumunda 5326 sayılı Kabahatler Kanununun 36'ncı maddesi gürültü, 41'inci maddesi çevreye kirlileme ihlallerinden dolayı idari para cezası kesebilir.

Tablo 5.13: İBB Zabıta Ekiplerinin Etiket ve Tarife Denetim Çalışmaları.



Kaynak: (<https://zabita.ibb.gov.tr/isyeri-denetimleri/>) (Erişim Tarihi: 19.06.2023)

İBB Zabıta ekiplerinin denetimleri sırasında satışa sunulan mal ve hizmetlerin fiyat etiketleri, ücret tarifesi ve dara (malzemenin ağırlığının düşürülmesi) gibi kontroller yapmaktadır. Denetimler esnasında ürün üzerinde fiyat etiketi ve ücret tarifesi bulunmayan ürünleri satan işyeri ilgilileri hakkında 6502 sayılı Tüketicilerin Korunması Hakkında Kanun hükümlerine istinaden genel tespit tutanağı düzenleyerek İstanbul Valiliğine idari yaptırımları uygulamak üzere gönderir. Dara yönünden bir ihlalin tespit edilmesi halinde ise 1608 sayılı tespit tutanağı düzenlenerek idari yaptırımları uygulamak üzere İBB Encümenine gönderir. Ayrıca alışveriş merkezlerinin otoparklarında 0-3 saat arası ücret alınması (UKOME'nin 2007/1-4) kararına istinaden de genel tespit tutanağı tanzim edilip Encümene havalesi gerçekleştirir.

Tablo 5.14: Fiyat Etiketi, Tarife, Dara ve AVM Otopark Denetimleri.

	Ö.	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Yapılan Denetim Adedi	A.	26.816	21.556	21.111	29.531	30.603	31.560
İdari Yaptırım Tutanağı	A.	1.266	1,911	713	2.338	3.609	5.208
İdari Para Cezası	TL	1.332.152	1.343.855	1.270.685	1.430.641	2.016.664	4.438.487

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 30)

Tablo 5.14 incelendiğinde son yıllarda artan hem denetim sayısı, hem idari yaptırım karar tutanak sayısı hem de idari para cezalarında artış söz konusudur. İBB Zabıta ekipleri sorumluluk alanında bulunan işletmelere yönelik rutin kontroller gerçekleştirmektedir.

5.2.9 Toplum Düzenine Yönelik Etkinlik ve Organizasyonlar

5.2.9.1 Tüketici haklarının korunmasına yönelik denetimleri

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığına Zabıta Destek Şube Müdürlüğüne bağlı Tüketici Hakları Zabıta Amirliği bulunmaktadır. Amirlik ekipleri 7/24 saat çalışma esasına göre Alışveriş merkezleri, ticari işletmeler ve perakende satış yapan işletmelerin bulunduğu alanlarda görevlerini icra etmektedir. Tüketici Hakları Zabıta Amirliği ekiplerince yapılan denetimler www.istanbul.gov.tr, <https://zabita.ibb.gov.tr/> ve basın yayın aracılığıyla yazılı, görsel bilgi paylaşımları yapılmaktadır.

5.2.9.2 Tüketici hakları zabıta amirliğinin denetim yetkisi

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 6'ncı maddesine göre, *“Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz”* (RG 07.11.2013/ 28835). Satıcı haklı sebepler göstermedikçe satıştan kaçınılamaz.

Mesleki ya da ticari faaliyette bulunanlar aksi bir hüküm belirtilmemişse mal veya hizmetlerin satışını kendisinin belirlediği adet, sayı, boyut gibi şartlara veya farklı mal veya hizmetin satın alınması koşuluna bağlayamaz. Bakanlıklar ve belediyeler bu kanunun uygulanmasında ve takibinin yapılmasında görevlidir.

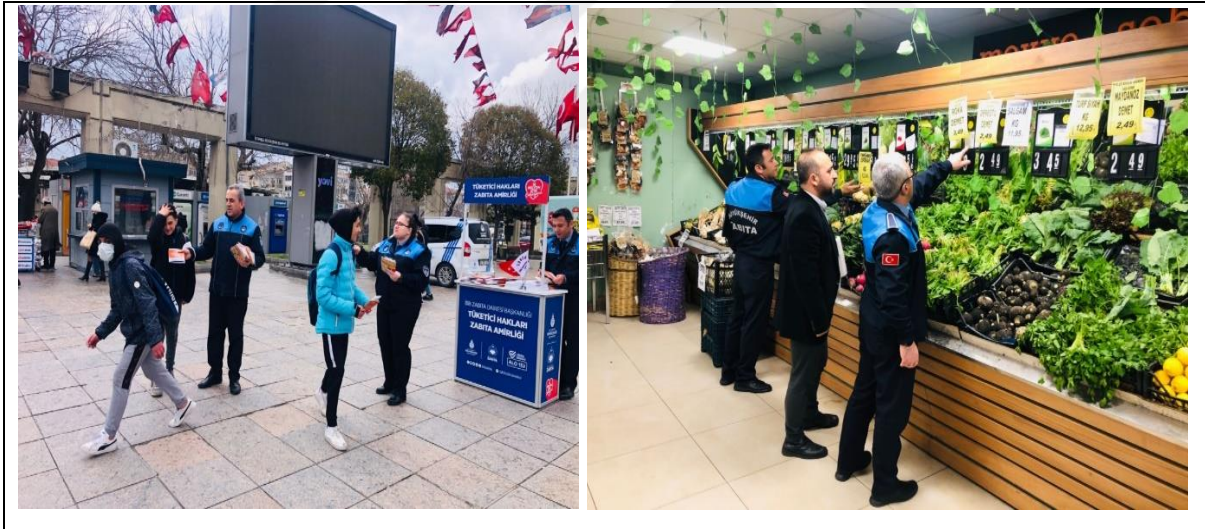
6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 54'üncü maddesine göre,

“Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması; etiket konulması mümkün olmayan hâllerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur. Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır” (RG 07.11.2013/ 28835).

Reyonda veya raflarda belirtilen fiyat ile kasadaki fiyat arasında fark olması durumunda tüketicinin lehine olan fiyat esas alınır. İndirime giren mal veya hizmetin indirimden önceki

fiyat listesi etikette gösterilir. İndirimdeki mal veya hizmetin indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı satıcı tarafından belgelendirilir. Bakanlıklar ve belediyeler kanun hükmüne göre gerekli denetim ve takibinin yapılmasında yetkilidir. Ancak belediyelerin bu hükümler doğrultusunda denetim şeklini ve denetim prosedürlerinin nasıl uygulayacağına dair açık hüküm bulunmamaktadır.

26490 sayılı Belediye Zabıtası Yönetmeliğinin 10’uncu maddesine göre, “... *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri çerçevesinde belediyelere verilen görevleri yerine getirmek*” belediye zabıtasına görev olarak tanımlanmıştır. Belediye Zabıtası kanun hükümleri doğrultusunda belirtilen maddelerdeki şartlara istinaden denetimlerini yapmaktadır. Belediye zabıtası denetimlerini gerçekleştirirken kanun hükmüne aykırı faaliyette bulunanlara cezai işlem uygulama yetkisi yoktur. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77/A maddesinde idari para cezaları Valilik tarafından verilir hükmü yer almaktadır. Bu nedenle Belediye zabıtası ihlalin görülmesi durumunda tespit tutanağını tutarak cezai işlem uygulamak üzere Valilik makamına gönderir.



Şekil 5.9: İBB Zabıta Ekiplerinin Tüketici Bilgilendirme Faaliyetleri ve Fiyat Etiket Kontrolleri.
Kaynak: (<https://zabita.ibb.gov.tr/tuketici-haklari/>) (Erişim Tarihi: 14.06.2023)

İBB Zabıta ekipleri tarafından stantlar kurularak tüketicilere bilinçli tüketici broşürü dağıtılmakta, tüketici haklarını hakları konusunda bilgilendirmeler yapılmakta, tüketicilerin ekonomik çıkarlarını korumak amacı ile 6502 sayılı Kanun’un 6’ncı maddesi (satıştan kaçınma) ve 54’üncü maddesi (fiyat etiketi) hükümleri kapsamında perakende satışa sunulan mal ve hizmetlerin fiyat etiketleri, tarife ve fiyat listelerine yönelik denetimler

gerçekleştirmektedir. Bu denetimler sırasında işyeri sahiplerine veya yöneticilerine fiyat etiketi tarife ve listesi rehberi verilerek, uygulanması hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.

Fiyat etiketi denetiminde aranılan şartlar; Etiket ve fiyat listesinin olması, Fiyat etiketi ve listesindeki bilgilerin Türkçe yazılması, Etiket ve tarifelerinin kolaylıkla görülebilir bir yere asılması, okunması kolay yazılı veya elektronik etiket olarak konulması, Etiketle malın satış fiyatının tüm vergiler dâhil olarak yazılması, Yerli ürünlerde Bakanlıkça belirlenen logonun olması ve Yurtdışında yapılması öngörülen eğitim hizmetleri ve paket turlar ile yurtdışına satılması planlanan otel ve ulaşım hizmetlerinin fiyat tarifeleri dışında etiket ve listelerde belirlenen satış fiyatlarının Türk Lirası, TL veya ₺ simgesi şeklinde yazılması zorunludur. Etiket zorunluluğu olmayan ürünler: ambalajında veya üzerindeki etikette bulunması gereken ve yazılı olan ürünler, kitaplar, dergiler, gazeteler ile değerli maden ve kıymetli taş satan yerler.

Tablo 5.15: Tüketici Bilgilendirme Faaliyetleri.

	Ölçü	2017	2018	2019	2020	2021*	2022
Düzenlenen Seminer Sayısı	Adet	180	88	68	26	16	181
Seminerlere Katılan Kişiler	Kişi	15.365	8.995	7.505	2.113	1.408	15.714
Dağıtılan Broşür Sayısı	Adet	44.230	27.529	32.265	33.375	35.792	49.067

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 34)

*Pandemi tedbirleri kapsamında seminerler online olarak düzenlenmiştir. Seminerlere katılanlara fiyat etiketi, tarife listeleri, garanti şartları, ayıplı mal, satış sonrası hizmetler, mesafeli sözleşmeler, kapıdan satışlar, hizmet sektörü, kredi kartları, bankacılık hizmetleri iletişim hizmetleri ve benzeri konularda bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Tablo 5.16: Tüketici Şikâyetleri Çözümleme Faaliyetleri (Adet).

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Gelen Şikâyet Sayısı	5.461	16.345	6.185	3.014	3.671	5.534
Çözümlenen Şikâyet Sayısı	3.820	14.662	5.064	2.847	3.404	5.217
İlgili Birime Yönlendirilen Şikâyet Sayısı	1.641	1.683	1.121	167	267	317

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 34)



6. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ZABITA HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ: E-DENETİM VE ZABITA MOBİL UYGULAMASI

İBB’de, Büyükşehir Belediye Başkanı, genel sekreter, genel sekreter yardımcıları, daire başkanları, şube müdürlükleri, müdür yardımcıları, şefler, memur/işçi/sözleşmeli personellerden oluşan 8 kademeli hiyerarşik bir yapı bulunmaktadır. Belediye bünyesinde 28 tane daire başkanlığı ve 108 tane de müdürlük bulunmaktadır (İBB, 2022: 13). Başkanlık ve müdürlük birimlerinin yanı sıra 30 tane de iştirak şirketine ortaklığı bulunmaktadır. İBB çalışmalarını hızlı, güvenli, ekonomik ve verimli bir biçimde sürdürebilmek için farklı teknolojik altyapı programlarını kullanmaktadır. Bunlar; 230 web sitesi, 335 uygulama, 54 mobil uygulama, 39 API, 36 web form, 18 mail sistemi, 4 İstanbul senin miniAPP, 1 FTP dosyası, 1 External link şeklinde sıralanmaktadır (İBB, 2022: 16). İBB hizmetlerinin sunumunu ve tanıtımını www.ibb.istanbul web sayfası üzerinde bulunan hizmetler sekmesinin altında toplayarak vatandaşların belediye birim, şirket ve iştiraklerinin hizmetlerinden faydalanmak için tek noktada toplamıştır. Hizmet sekmesinin altında, Acil Hizmetler, İmar ve Şehircilik Hizmetleri, Spor Hizmetleri, Bilgi Hizmetleri, Kültür Hizmetleri, Ulaşım Hizmetleri, Çevre Hizmetleri, Sağlık Hizmetleri, Sosyal Hizmetler ve E-Belediye hizmetleri bulunmaktadır.

6.1 E-BELEDİYE HİZMETLERİ

İBB e-belediye hizmetleri sekmesi incelendiğinde hizmetlerin bilgilendirme, başvuruda bulunma, beyanname verebilme, sorgulama ve ödeme hizmetleri yer almaktadır. Sistemin kurulumu, yazılımı ve güvenliği İBB Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü tarafından sağlanmaktadır. Sistem Belediye bünyesinden tüm birim şirket ve iştirakler sistemlerine entegre olarak çalışmaktadır. Belediye tarafından dijital olarak sunulan hizmetlere 7/24 ulaşabilmenin yanı sıra bilgi alma, başvuru yapma ve ödemelerin fiziki ortamdan bağımsız bir şekilde sanal ortamda gerçekleştirilmesi vatandaş açısından bakıldığında zaman tasarrufunun sağlandığı görülmektedir. Belediye açısından bakıldığında ise fiziki mekân, personel ve maliyet tasarrufu, bürokratik süreçlerin kısılması, hizmeti talep eden kişi sayısındaki artış ve online hizmetlerin getirdiği diğer kolaylıkların neticesinde vatandaş memnuniyetinin artması ve buna bağlı olarak belediye prestijinin paralel olarak atması gibi faydaları beraberinde getirmiştir.

İBB e-belediye hizmeti, e-devlet kapısı, banka sistemleri ve diğer kuruluşların sistemlerine de entegre olarak çalışmaktadır. Banka sistemlerine daha çok e-ödeme işlemlerinin gerçekleştirilmesi gibi sınırlı alan ile bağlıdır. Diğer kuruluşların sistemleri de daha çok ihale sorgulama ve kişisel bilgilerin sorgulanması gibi alanları kapsamaktadır. E-devlet sistemine 11 tane farklı alanda hizmet sağlanmaktadır. Sunulan hizmetlere bakıldığında bilgilendirme ile sınırlı kalmayıp, işlem yapma sürecini de kapsadığı görülmektedir. Belediye hizmetlerini dijital kanallar aracılığıyla sunabilmenin birden çok zorlukları bulunmaktadır. Bunlar maliyet, insan kaynağı, teknik alt yapı, süreç yönetimi, planlama, organizasyon, riskler ve mevzuat hükümleri şeklinde sıralanabilir. Ancak İBB bu noktadan birden çok belediyeye göre avantajlı konumundadır. Şöyle ki; İBB 2023 Mali bütçesi 115.250.000.000,00 Türk lirası olarak Belediye meclisinde kabul edildi (İBB, 2023: 2). Bu bütçe Türkiye'deki 13 devlet kurumu ve 9 bakanlık bütçesinden daha fazladır. İBB 2022 yılında 550.480.947 Türk Lirası kurumsal bilgi teknolojileri altyapısını geliştirmek için kullanmıştır. Dolayısıyla belediye hizmetlerinin dijitalleştirilmesi ve dijital kanallar üzerinden sunulabilmesi için gerekli finansman kaynağı bulunmaktadır. İBB'nin 2022 yılı itibarıyla şirketler ve iştirakler hariç 13.725 personeli bulunmaktadır. Altyapı ve teknolojik hizmetlerde kullanılan gerekli satın almalar dışında Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü içerisinde bulunan personeller aracılığıyla e-hizmetlerin sunulması için kurulumu, yazılımları ve güvenliği burada çalışan personeller tarafından yapılmaktadır. Böylelikle harcama maliyetlerinde de tasarruf sağlanmıştır. Teknik donanım ve bilgi birikimine sahip olmanın yanı sıra planlama organizasyonu sırasında özel kuruluşlardan da yararlanılması belediye hizmetlerinin sunumunu hızlı, güvenli ve verimli hale getirmiştir. Vatandaşlar İBB'nin e-hizmetlere www.ibb.istanbul adresinden doğrudan ulaşabilmektedir. Sunulan e-hizmetler; 153 çözüm merkezi sekmesinde; bilgi edinme, şikâyet iletme, sosyal yardım başvurusu, e-beyanname sekmesinde; ilan reklam vergisi ve yangın vergisini ödeme, e-sorgulama; sekmesinde ihale ilanları, plan askı arşivi ve evrak takibi, mevzuat, e-ödeme sekmesinde; belediye vergileri, su, doğalgaz fatura ödemeleri, Gelirler mükellef rehberi sekmesinde; İlan reklam mükellefleri, İlanen tebliğ, diğer mükellefler, ilçe belediye payları, ödeme noktaları, haciz kaldırma ve sıkça sorulan bulunmaktadır.

E-başvuru sekmesinde; Evde sağlık hizmeti başvuru formu, İETT bulunmuş eşya bildirme formu, CV girişi, En oku başvuruları, İstanbul kart başvuruları, Toplu ulaşım başvuru ve ruhsatları, Hafriyat güzergâh başvuruları, Sosyal destek başvuruları, kamulaştırma başvuru

formu, İşyeri açma ve çalıştırma başvurusu, Lojistik güzergâh izin sistemi başvuruları, Etik komisyonu başvuru formu, Hafriyat aracı şoför izin sistemi ve genç üniversite başvuruları, E-bilgi sekmesinde ise; Balık ve hal fiyatları, faaliyet raporları, kameralar, ücret tarifeleri, Kültür sanat etkinlikleri, Şehir rehberi, Şehir hatları sefer tarifeleri ve Sosyal tesisler yer almaktadır. Sunulan bu hizmetinin belediyenin kurumsal itibarına katkı sağladığı değerlendirilmektedir. İBB e-belediye hizmetlerinin dijital kanallar aracılığıyla başarıyla sunabilmesinin birden çok faktörü bulunmaktadır. Bunlar; planlama, altyapı hizmetlerine yatırım yapma, güvenli hale getirme, erişimde kolaylık ve sürekli güncel tutmaktan kaynaklanmaktadır. İBB'nin e-belediye hizmetlerine bakıldığında işlem yapabilme, bilgilendirme ve etkileşim kurma işlevlerine sahip olduğu ve sonuca ulaştırabildiği görülmektedir.

6.2 ZABITA E-DENETİM SİSTEMİ

İBB'nin Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ile Zabıta Dairesi Başkanlığı birimlerinin iş birliği ve müşterek çalışmaları sonucu 2015 yılında tamamen İBB'nin öz kaynakları kullanılarak yapılan elektronik denetim sistemidir. Sistemin yapım ve güncelleme çalışmaları Zabıta Dairesi Başkanlığının Bilgi İşlem Zabıta Amirliği tarafından yapılmaktadır. Sistemin temel amacı İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı bünyesinde bulunan zabıta ekiplerinin iş ve işlemlerini etkili, verimli, şeffaf ve hızlı bir biçimde çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur. Sistem aynı zamanda vatandaşların kent ve toplum düzeninin korunmasına yönelik her türlü talep ve şikâyetlerinin çözülmesini ve vatandaşa kolaylıklar sağlanmasını da amaç edinmiştir. Vatandaş tarafından yapılan talep ve şikâyetler sistem aracılığıyla zabıta birimlerine aktarılmakta ve şikâyetlerin çözümü hızlı bir şekilde yerine getirilmektedir. Zabıta e-denetim sistemi kuruma zaman, işgücü, kırtasiye malzemeleri ve diğer maliyetlerde tasarruf sağlamıştır. Sistem sürekli güncellenerek personel ve vatandaş bilgileri veri tabanına aktararak raporlama süreçlerine ciddi kolaylıklar sağlamaktadır. Sistem tamamen İBB'nin teknolojik imkânları kullanılarak yapılması ve geliştirilmesi kullanıcılarla vatandaş bilgilerinin İBB'nin veri tabanında güvenli bir biçimde depolanması sağlanmaktadır. Sistem her türlü siber saldırılara karşı korunarak güncel ve güvenli tutulmaktadır.



Şekil 6.1: Zabıta Denetim Sistemi. (Zabıta, 2023)

6.2.1 Zabıta E-Denetim Sisteminin Kullanıldığı Alanlar

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı ekipleri zabıta e-denetim sistemini aktif olarak hali hazırda 13 farklı modülde kullanmaktadırlar (Zabıta, 2023). Sistem sürekli güncel tutulmakta ve dijitalleştirilmektedir. Çalışmanın bundan sonraki kısmında Zabıta e-denetim sisteminin kullanıldığı alanlara değinilmiştir.

6.2.1.1 Çözüm merkezi yönetim sistemi

153 Çözüm Merkezi, Zabıta Komuta Merkezi, İstanbul Senin uygulaması, telefonlar ve diğer dijital kanallar üzerinden İBB Zabıta Dairesi Başkanlığına iletilen talep ve şikâyetler zabıta e-denetim sistemine aktarılmaktadır. Talep ve şikâyetler geldiği andan itibaren öncelikle kategorilendirilerek ilgili birimin denetim ekiplerine iletilmektedir. Ekipler kendilerine gelen iletileri sistem sayesinde anlık olarak görüntülemekte ve gerekli denetim çalışmalarını yapmaktadır. Yapılan denetim sonucunda vatandaş talebi veya şikâyeti çözüme kavuşturulmaktadır. Çözüm açıklamasına mutlaka delil niteliğinde görsel ekler eklenmektedir. Böylece vatandaşa doğru ve güvenilir veriler sunulmaktadır. Zabıta e-denetim sistemi kullanılmadan önce vatandaşlar tarafından yapılan talep ve şikâyetler ortalama 10 günde çözüme kavuşturulurken sistemin aktif hale getirilmesinden sonra saatler hatta dakikalar içerisinde sonuçlandırılmaktadır.

6.2.1.2 Karekod uygulaması

Zabıta ekipleri tarafından denetlenen işyerleri ile izinli işgaliyeli tezgâhların, içecek dolaplarının ve masa sandalye gibi materyallere ait bilgi, belge ve fotoğraflarının kayıt altına alınarak kontrol ve denetimler esnasında görerek gerekli çalışmaların yapıldığı modüldür.

6.2.1.3 İktisadi denetim modülü

İBB Zabıta ekipleri tarafından işyerlerine yönelik kontrol ve denetim çalışmaları sırasında sistem aracılığıyla işyerine ait vergi numarası üzerinden yapılan kontrollerde işyerinin ruhsat bilgileri, firmanın belgeleri, iş kolu ve diğer belgeler kullanıcı ekranında anlık olarak görüntülemektedir. Zabıta ekipleri sistemde daha önceden ilgili işyerine yapılan denetim geçmişini görebilmektedir. Böylece sistem hem zabıta ekiplerinin iş ve işlemlerine kolaylıklar sağlamakta hem de işyerine yönelik etkili ve verimli denetimlerin yapılmasına imkân sağlamaktadır.

6.2.1.4 Tüketici modülü

Perakende satış yapan işyerlerinin Tüketici Kanununa göre fiyat etiketi ve fiyat tarifesini yönünden kontrol ve denetimlerinin yapılması sağlanmıştır. Bu sayede tüketicileri aldatmaya yönelik tutum ve davranışların önüne geçilmeye çalışılmıştır. Vatandaş tarafından işyerlerinin fiyat tarifesini ve fiyat etiketlerinin kasada ve reyonda farklılık gösterildiğine yönelik şikâyetlerin görsellerini zabıta ekipleri sistemde görüntüleyebilmekte ve ilgili işletmelere bu minvalde idari işlemler uygulayabilmektedir.

6.2.1.5 Dilencilikle mücadele modülü

Zabıta ekipleri dilencilik ile mücadele denetimlerini yerine getirirken dilenciliği meslek haline getiren kişilerin bilgileri, nereden geldikleri ve eğitim durumları gibi diğer tüm bilgilerin kayıt altına alındığı modüldür. Sistem sayesinde dilenciler için yapılacak iş ve işlemler daha hızlı ve daha doğru bir şekilde yürütülmektedir.

6.2.1.6 İlan ve reklam modülü

İlan, reklam, afiş ve pankartların izin durumlarının kayıtlı olduğu, izin durumu olmayanlar hakkında iş ve işlemlerin yapıldığı modüldür. İzinsiz reklam unsurlarına sistem üzerinden genel tespit tutanağı ve idari para cezaları uygulanmaktadır.

6.2.1.7 Terminaller modülü

Bu modül aracılığıyla otogarlarda faaliyet gösteren otobüs firmalarının faaliyetleri, 4925 sayılı Karayolları Taşıma Kanunu hükümlerine istinaden firma vergi numarası ile işlem başlatılıp kayıt altına alınabilmekte ve otogarlarda bulunan diğer işlemlere yönelik e denetimler gerçekleştirilmektedir.

6.2.1.8 Toplu taşıma modülü

Zabıta ekipleri kamu hizmetlerini yapan toplu taşıma araçlarının İBB tarafından her sene yenilenen çalışma ruhsatlarının zabıta denetim üzerinden plaka bilgisi girilerek araç ruhsat bilgileri, araç sahibinin bilgileri ile şoför bilgilerinin görüntülediği sistemde aykırılığın tespit edilmesi durumunda mevzuat hükümlerine ve UKOME kararına istinaden idari işlemler yapılmaktadır. Sistem ile çok kısa zamanda çok sayıda araç denetlenerek mobil yazıcılar aracılığıyla işlem tutanakları ilgililere tebliğ edilmektedir.

6.2.1.9 Çevre kontrol modülü

2872 sayılı Çevre Kanunu'na istinaden İBB tarafından verilen döküm izin belgesinin olup olmadığı ve belirlenen güzergâhlara uyulup uyulmadığı ile ilgili hafriyat döküm firmalarına yönelik denetimleri gerçekleştirmeye yarayan modüldür. İlgili kanuna istinaden yapılan denetimlerin kayıt altına alındığı sistem aracılığıyla geçmişe dönük denetimler görülmekte ve rapor alma sürecini kolaylaştırmaktadır.

6.1.2.10 Turizm modülü

Bu modülde İstanbul'u ziyaret etmeye gelen yerli ve yabancı turistlere yönelik bilgilendirme çalışmalarının yapıldığı ve hanutçuluk faaliyetleri yapmak suretiyle turistlere rahatsızlık veren şahıslara yönelik denetimlerin gerçekleştirilmektedir. Bu modülde bilgilendirme çalışmalarının yanı sıra, turistlerin şikâyetlerine konu işyerleri, ticari taksiler, oteller ve hanutçulara yönelik iş ve işlemler yapılabilir hale gelmiştir.

6.1.2.11 Yolcu sevk modülü

İstanbul'a bir şekilde gelmiş fakat geri dönebilmesi için yeterli maddi varlığa sahip olmayan kişiler için geri dönüş bileti İBB tarafından alınmaktadır. Bileti alınan kişilere yapılan sosyal yardımların kayıt altına alındığı modüldür.

6.1.2.12 Depo modülü (kayıt dışı ekonomi)

İBB Zabıta ekipleri kent ve toplum düzenine yönelik etkili ve verimli denetimler gerçekleştirmektedir. Bu sayede izinsiz işgaliye ve seyyar satıcılara ana arterler, meydanlar, caddeler, yeşil alanlar metro ve metrobüs üst geçitleri ile tramvay duraklarında kontrol ve denetimlerini gerçekleştirmektedirler. Belirtilen alanlarda seyyar satıcılık yapan şahıslara müdahale edilmekte ve satışa konu mallar yedi emin esasları doğrultusunda başkanlık

depolarına kaldırılmaktadır. Seyyar satıcıların malları depo kayıt modülüne işletilmekte ve bu sayede seyyar satıcıların veri yoğunluk haritasının hazırlanmasına olanak sağlamaktadır.

6.1.2.13 İdari yaptırım tutanakları

Zabıta birimce mevzuat hükümlerine aykırı davranan gerçek ve tüzel kişilere idari yaptırımlar (1608, 5326, 2872 sayılı Kanunlar, Tüzükler, Yönetmelikler ve Talimatnameler) düzenlenmektedir. İdare tarafından belirtilen mevzuat hükümlerinde yapılan değişiklikler ile idari para cezalarındaki artış oranları zabıta denetim sisteminden de güncellenerek birimlere hızlı bir şekilde entegre edilmektedir.



Şekil 6.2: Zabıta Denetim Sisteminin Uygulama Alanları. (Zabıta, 2023)

Zabıta e-denetim sisteminde dönemsel olarak kullanılan kurban satış yerleri ve denetimleri modülü ile evsiz vatandaşlara yönelik çalışmalar adında 2 farklı modül daha bulunmaktadır. Kurban satış yerleri ve denetimler modülünde, Kurban Bayramı'na kısa süre kala aktif hale getirilmekte ve Kurban Bayramı sonrasına kadar çalışmaktadır. Ekipler kurban çadırlarında bulunan hayvanların sayıları ile kurban padok sayılarını sisteme anlık olarak girebilmektedir. Kurban çadırlarında yapılan denetimlerde olumsuz durumlar sisteme işletilmekte ve karar alıcılar için raporlama süreçlerine ciddi kolaylıklar sağlamaktadır.

Evsiz vatandaşlara yönelik çalışmalar modülünde ise özellikle kış mevsiminde sokakta kalan bimekan vatandaşların talebi doğrultusunda İBB Zabıta ekipleri bimekanları bulundukları yerden alıp İBB'ne ait sosyal barınma merkezlerine yerleştirmektedir. Çeşitli dijital kanallar üzerinden yapılan talep başvuruları İBB Zabıta Komuta Merkezi aracılığıyla zabıta e-denetim sistemi üzerinden ekiplerle anlık olarak paylaşılmaktadır. Ekipler sistem üzerinden gelen talebe istinaden gerekli denetim çalışmalarına başlamaktadır. Ortalama bu süreç 15

dakika içerisinde tamamlanmakta ve bimekan şahıslar bulundukları alandan sosyal barınma merkezlerine yerleştirilmek üzere alınmaktadır.

Bimekan vatandaşlara ait bilgiler sisteme kaydedilerek İBB'nin sosyal hizmetler birimi ile paylaşarak bimekanlara yönelik sosyal yardımlar süreçlerin başlatılmasına ve kalıcı çözümler bulmasına katkı sağlamaktadır.

6.2.2 Zabıta E-Denetim Sisteminin Uygulama Biçimi

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığına dijital kanallar üzerinden iletilen talep ve şikâyetler Zabıta Komuta Merkezi tarafından kategorize edilerek ilgili zabıta birimlerine iletilmektedir. Zabıta birimleri kullandıkları akıllı tabletler aracılığıyla zabıta e-denetim sistemine gelen talep ve şikâyetlerin gereğini yaparak çözüme kavuşturmaktadır. Rutin denetimler ve şikâyetlere konu olumsuzların tespit edilmesi halinde gerçek ve tüzel kişilere ilgili mevzuat hükümleri uyarınca idari işlemler uygulanarak idari para cezaları kesilmektedir. Tutanak altına alınan idari para cezalarına ait tutanaklar zabıta birimlerince kullanılan mobil yazıcılardan çıkartılarak anında ilgililere tebligat kanunu hükümlerince tebliğ edilmektedir. İmza karşılığı tebliğ edilen tutanakların zabıta e-denetim sistemi üzerinden tahakkuk edilerek İBB'nin anlaşmalı olduğu bankaların sistemine anında yansımaktadır. Zabıta e-denetim sistemi anlaşmalı bankaların yanı sıra MERNİS, PTT ve İBB Encümen Şube Müdürlüğü ve Gelirler Şube Müdürlüğü'nün ödeme sistemlerine de entegre olarak çalışmaktadır.

6.3 ZABITA MOBİL UYGULAMASI

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı, kurum içi iletişimi kurumsal statüye kavuşturmak, personellerin iş ve işlemlerini kolaylaştırmak ve personellerin fikirleriyle kurum çalışmalarına ve imajına katkı sağlamak amacıyla zabıta mobil uygulaması hazırlanmıştır. Bu uygulama aracılığıyla zabıta ekiplerinin sahada kontrol ve denetim çalışmalarını gerçekleştirdikleri esnada meydana gelen ilginç haber ve olayların kayıt altına alınarak sosyal medya ve ulusal medyada yayınlanması sağlanacaktır.

Burada öncelikli amaç, zabıta ekiplerinin kent ve toplum düzenini korumaya yönelik yaptığı çalışmaları vatandaşın bilgisine sunarak zabıta teşkilatına yönelik olan olumsuz bakış açısının değiştirmesini sağlamaktır. Uygulamanın açılış sekmesinde İBB Zabıtasının kurumsal web sitesinde olan haberler yer almaktadır. 2017 yılından itibaren kullanılmaya başlanan uygulama, sürekli güncellenerek farklı amaçlar için kullanılmaya başlanmıştır.

Uygulamaya platform modülü eklenerek zabıta personellerine yönelik hizmetler sunmaktadır.

Platform sekmesinde zabıta personelleri zabıta teşkilatının iş ve işlemlerinde kolaylık sağlamak, kurumsal kültürün gelişmesine ve personel motivasyonuna katkı sağlamak amacıyla çeşitli fikirlerini idareyle paylaştıkları modüldür.

Uygulamada zabıta personellerine yönelik tebliğ ve duyurular sekmesi bulunmaktadır. Burada kurum tarafından yapılması planlanan etkinlikler, personelleri ilgilendiren duyurular ve teşkilat tarafından yerine getirilmesi gereken iş ve işlemler personellere tebliğ edilmektedir. Uygulamada bulunan kütüphane sekmesinde zabıta birimlerinin iş ve işlemlerinde kullandıkları Kanunlar, Yönetmelikler, Yönergeler, Tebliğler, Mahkeme kararları ve UKOME kararları yer almaktadır. Ayrıca kütüphane sekmesinde yer alan İş Sağlığı ve Güvenliği sekmesinde İBB Zabıta teşkilatının acil durumlarda uygulaması gereken Acil durum planları, Afet planları, Talimatnameler ve yararlı dokümanlar bulunmaktadır. Uygulamadaki eğitimler sekmesinde zabıta memurlarına yönelik bilgilendirme eğitimleri yer almakta ve her yıl zabıta memurlarına yönelik verilecek eğitim kataloğu yer almaktadır. Zabıta personelleri bu sekmede kişisel ve kurumsal gelişimlerine katkı sağlayacak eğitimleri talep edebilmektedir. Uygulamanın diğer bir sekmesinde kurum içi ve kurumlar arası resmi yazışma adresi olan DAYSİS seçeneği bulunmaktadır. Bu sekmede resmi yazışmalar dijital ortamda yapılmakta ve arşivlenmektedir. Uygulamada e-denetim sistemi ve zabıta çalışma programları da yer almaktadır. Bu sekmede zabıta teşkilatının günlük, haftalık ve aylık çalışma planlaması yapılmakta ve uygulanmaktadır. Uygulamada kurumsal destek modülü bulunmaktadır. Bu modülde personeller için düğün, nikâh, sünnet, vefat, kan talebi ve özel durum bildirimleri için sekmeler bulunmaktadır. Bu sekmede İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı iyi günde ve kötü günde zabıta personellerinin yanında olduğuna işaret etmektedir. Uygulamadaki yetenek bildirim modülünde zabıta personellerin sahip oldukları özel meziyetlerini bu modülde ekleyerek teşkilatın yapacağı etkinliklerde görev alabilmektedirler.

Spor, sanat, resim, halk oyunları, el sanatları, e-spor, teknoloji, edebiyat ve diğer özel yetenek bildirimleri bu modülde yapılmaktadır. Uygulamada zabıta personelleri için İBB'ye ait tıp merkezlerinde doğrudan randevu alma seçeneği bulunmaktadır. Bununla birlikte zabıta personellerine hizmet veren berber ve terzi randevuları da bulunmaktadır.

Uygulamada ayrıca zabıta birimlerinin iletişim numaraları ve kurumun sosyal medya hesaplarında paylaşılan içeriklerde yer almaktadır. Uygulama İOS ve Android sürümlerine uygun olarak tasarlanmıştır.



Şekil 6.3: İBB Zabıta Mobil Uygulaması. (İstanbul Zabıtası,2018: 2)

Zabıta mobil uygulaması İBB Zabıta Teşkilatının iş ve işlemlerinde zaman ve kırtasiye maliyetlerinde tasarruf sağlamaktadır. Zabıta personellerinin talepleri önerileri ve şikâyetleri herhangi bir kâğıda yazılmadan ve bürokratik süreçlere takılmadan doğrudan zabıta yöneticilerine iletilmektedir. Uygulamada bulunan sekmeler tamamen zabıta personellerine yönelik olarak tasarlanmıştır. Uygulamaya zabıta personelleri kurum tarafından verilen kullanıcı adları ve şifre ile erişmektedirler. Uygulama İBB Zabıta Bilgi İşlem Zabıta Amirliği tarafından kurulduğu için personel bilgileri güvenli bir şekilde veri tabanında depolanmaktadır. Zabıta mobil uygulaması İBB Zabıta Dairesi başkanlığının zabıta personellerine yönelik hizmetlerini dijital ortama aktararak verim elde etmeyi, kaynaklarda tasarruf sağlamayı ve kurumsal itibarını arttırmayı hedeflemektedir.

7. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ZABITA DAİRESİ BAŞKANLIĞI E-DENETİM SİSTEMİ VE ZABITA MOBİL UYGULAMASININ HİZMET VE PERSONEL KARAR VERME SÜRECİNE ETKİSİ

Bu başlık altında öncelikle İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının kullanmakta olduğu Zabıta E-Denetim Sistemi ile Zabıta Mobil Uygulamasının öncelikle zabıta hizmetlerini daha sonrasında da zabıta personelinin karar verme süreçlerini nasıl etkilediği tartışılmaktadır.

7.1 ZABITA HİZMETLERİNDE DÖNÜŞÜM

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı kamusal hizmetlerin sunumu sırasında bürokratik süreçlerinin en aza indirilmesi, hizmetlerde etkinlik ile verimliliğin artırılması, karar alma ve karar verme sürecinde şeffaflığın sağlanması, vatandaş odaklı çalışmalar yapılması ve harcama maliyetlerinin azaltılması için bir dizi çalışmalar yapmaktadır. Dijital uygulamalar bu çalışmaların başında gelmekte ve literatürde değinildiği gibi hizmetin daha az maliyetle ve daha hızlı, daha etkin, verimli, katılımcı şekilde verilmesini sağlayacak olanakları sunmaktadır. Bu bölümde e-denetim ve zabıta mobil uygulamasının, bu amaçlara nasıl hizmet ederek, hizmet sunumunda sağladığı katkılar ele alınacaktır.

7.1.1 Kırtasiyeciliğin Azaltılması

E-denetim sistemi aracılığıyla gerçek ve tüzel kişilere yapılan iş ve işlemler, kurumlar arası yazışmalar, tebliğler, talep ve şikâyetlere verilen cevaplar gibi birden çok işlemin tamamen dijital kanallar üzerinden yürütülmesi bu sistemin kırtasiyecilik bağlamında bürokrasiyi azalttığına işarettir. İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı bünyesinde 2.682 personel çalışmaktadır. Personellerin özlük hakları, izin talepleri, mal beyanları, dilekçeleri gibi birden çok işlemin sistem üzerinden dijital olarak yapılması tasarruf edilen kırtasiye maliyetinin büyüklüğünü ortaya koymaktadır.

2017-2022 yılları arasında İBB Zabıta ekiplerince toplamda 48.943 dilenci şahsa, 130.620 seyyar satıcıya, 297.157 adet denetlenen işyerlerine, 12.438 adet hafriyat toprağı taşıyan kamyonlara, 571.372 adet kaldırılan ilan, reklam unsurlarına, 3.123 adet yıkılan bina sayısına, 595.673 adet toplu taşıma aracına zabıta e-denetim sistemi üzerinden denetim girişleri yapılarak gerekli işlemler yapılmıştır (İBB, 2022). Zabıta e-denetim sisteminde

yapılan bu çalışmalar arşivlenmekte ve birim yöneticileri tarafından istenildiği takdirde anında raporlanabilmektedir. Birim yöneticileri tarafından kullanılan e-imza uygulaması da zabıta e-denetim sistemine entegre olarak çalışmaktadır.

Böylelikle iş ve işlemler daha hızlı yürütülmekle birlikte fiziki mekândan bağımsız olarak yöneticiler evrakları imzalayarak zaman tasarrufu sağlamakta ve hizmetler vatandaşa daha hızlı ulaştırılmaktadır. Zabıta ekipleri belediyenin zabıta hizmetlerinin dışında kalan bir aksaklık veya ortaya çıkan bir olumsuzluğu tespit etmesi halinde sistem üzerinde rapor tutmakta ve idare tarafından anında ilgili birimlerle paylaşılmaktadır. Bu süreç hem belediye hizmetlerinin kesintisiz devam etmesine, hem sorunun çözümü için sürecin hızlanmasına hem de bürokratik imza sürecine takılmadan sorunun dijital kanallar üzerinden ilgili birime iletilerek çözüm bulmasına katkı sağlamaktadır.

7.1.2 Katılımcılık

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı sorumluluğunda bulunan alanlarda mevzuat hükümlerinin ve belediye organları tarafından kendisine verilen görevleri yerine getirmekle mükelleftir. Bu minvalde zabıta ekipleri rutin olarak saha denetimlerini gerçekleştirmekte ve olumsuzluğun tespiti halinde engelleyici ve caydırıcı idari işlemler uygulamaktadır. Vatandaş ise bu hizmetlerin sunuma engel teşkil eden olumsuzlukları tespit etmesi halinde çeşitli dijital kanallar üzerinden talep ve şikâyetlerini İBB Zabıta Daire Başkanlığı'na iletmektedir. Demokrasinin gereği ve aktif vatandaş olma bilinci kapsamında yapılan bu şikâyetlere İBB Zabıtası tarafından çözüm bulunmaktadır. Gelen talep ve şikâyetlere istinaden yapılan denetimlerin süreci zabıta e-denetim sistemi üzerinden yürütülmektedir. Vatandaşın beklentilerine sistem üzerinden cevap verilmektedir. Vatandaşı tatmin etmeyen cevapların verilmesi ve aynı şikâyetin devam etmesi halinde ise vatandaş tarafından tekrardan geri dönüş yapılmaktadır. Zabıta e-denetim sistemi zabıta ekipleri ile vatandaş arasında köprü görevini görmekte ve fiziksel ortamda karşı karşıya gelmeden dijital ortamda iletişim kurmasına ve sorunlara daha hızlı ve daha güvenli çözümler bulmasına katkı sağlamaktadır. Ayrıca sistem aracılığıyla vatandaşın belediye hizmetlerini doğrudan talep etmesine ve sunulan hizmetlerin kalitesini test etmesine de imkân sağlamaktadır. Bu sayede hem vatandaş hem de belediyeye zaman ve kırtasiye maliyetlerinde tasarruf sağlamaktadır. Vatandaşın zabıta e-denetim sistemine doğrudan bir erişimi yoktur ancak <https://zabita.ibb.gov.tr/> bağlantı adresi üzerinden iletişim numaralarına ulaşarak talep ve

şikâyetlerde bulunmayı ve online ruhsat başvuru süreçlerini tamamen buradan yürütebilmektedir.

Zabıta hizmetlerinin dijital kanallar üzerinden aktif olarak sunulabilmesinin önünün açılmasıyla birlikte vatandaş belediyeden doğrudan ve dijital kanallar üzerinden hizmet talep etmekte ve belediyedeki karar alıcıların hizmet sunum planlarına etki etmektedir. İBB'nin Zabıta birimine sürekli şikâyet gelmemekle birlikte aynı zamanda talep ve öneriler de gelmektedir. Vatandaş, zabıta hizmetlerinin sunumunun dijital olarak sunulması, talep edilen hizmetler ve önerilerle ilgili alakalı değerlendirmelerin dijital kanallar üzerinden cevap verilmesi istenilmektedir.

Böylelikle İBB Zabıta Daire Başkanlığı dijitalleşme süreci için bilgi ve iletişim alanına daha fazla yatırım yapmaktadır. Özellikle zabıta web sitesindeki online ruhsat başvuru sekmesi 7/24 başvuruları kabul etmekte, sürekli güncellenmekte ve işyeri için ruhsat başvuruları sekmesinde gerekli bütün dilekçe ve dokümanlar bulunmaktadır. Bu sayede vatandaş belediyenin fiziki hizmet binasına uğramadan dijital kanallar üzerinden iş ve işlemlerini yapabilmektedir.

Tablo 6.1: Gayri Sıhhi Müessese (GSM) İnceleme Kurulu İşlemleri (Adet)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
GSM İnceleme Kurulunda Görüşülen Dosya	296	246	214	185	215	225
Verilen Deneme İzni	34	27	19	20	30	18
Verilen Gayrisıhhi Müessese Ruhsatı	190	93	163	134	146	153
Kurulum ve Yerleşim Projesi/ Tadilat Kurulum ve Yerleşim Projesi	10	14	9	10	14	8
Diğer İşlemler (Ruhsat İptali, Uygun Görülme yeniler)	62	23	23	22	25	46

Kaynak: (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 32)

İBB ruhsatlandırma çalışmaları kapsamında, sorumluluğunda bulunan alanlardaki işyerlerine, gıda ile ilgili olanlar dâhil birinci sınıf gayrisıhhi müesseselere, kapalı ve açık otoparklara, yük ve yolcu terminallerine, her türlü akaryakıt istasyonları ve sıvılaştırılmış petrol gazı (LPG), sıvılaştırılmış doğal gaz (LNG) ile sıkıştırılmış doğalgaz (CNG) istasyonlarına ruhsat verme ve denetleme faaliyetleri yürütülmektedir.

Gayrisihhi Müessese (GSM) İnceleme Kurulu tarafından birinci sınıf gayrisihhi müesseselere, akaryakıt ve LPG/LNG/CNG istasyonlarına yönelik; çalışma ruhsatı ve ruhsat devir işlemi, deneme izni, yer seçimi ve tesis kurma izni, kurulum ve yerleşim projesi/tadilat kurulum ve yerleşim projesi onayı konularında değerlendirmeler yapılmakta ve gerekli kararlar alınmaktadır (İBB, Faaliyet Raporu, 2022: 321)

7.1.3 Etkinlik ve Verimlilik

İyi bir yönetim ilkesi olan etkinliğin ve verimliliğin sağlanması ile vatandaş katılımının artırılması amacıyla İBB Zabıtası resmi web sitesi (<https://zabita.ibb.gov.tr/>), iletişim numaraları, mobil araçlar, resmi sosyal medya hesapları (@ibbzabita) ve saha ekipleriyle vatandaşın talep ve şikâyetlerine çözüm bulmak için 7/24 çalışmalar yapmaktadır. Belirtilen unsurlar üzerinden belediyenin hizmet sunumlarıyla ilgili talep ve şikâyetleri kabul etmektedir.

İBB Zabıtası bu ilke çerçevesinde her türlü vatandaş isteğini yerine getirme çabası içerisinde. Zabıta e-denetim uygulaması sayesinde talep ve şikâyetlere hızlı ve doğru bir şekilde çözümler sunması vatandaşın da belediye ile iyi ilişkiler geliştirmesine ve memnuniyet göstergesinin iyi yönde evrilmesine katkı sağlamaktadır. İBB Zabıtası, zabıta e-denetim sistemini oldukça etkili ve verimli kullanmaktadır. Sistem aracılığıyla iletilerin dijital kanallar üzerinden çözülmesi ve herhangi bir kâğıt kullanılmadan vatandaşa doğrudan çözümün aktarılması sistemin verimliliğini göstermektedir. İBB elektronik sistemleri daha aktif ve daha verimli kullanmak amacıyla e-tebligat sürecini başlatmıştır. 06.12.2018 tarihinde 30617 sayılı Elektronik Tebligat Yönetmeliği 01.01.2019 tarihinde yürürlüğe girmek üzere hayata geçirilmiştir. Elektronik tebligat ile iş ve işlemlerin elektronik ortamda yapılmasının birden çok avantajları bulunmaktadır. Bunlar maliyet, zaman, arşivleme, kâğıt tasarrufunun sağlanması, resmi ve ticari işlerin hızlı yapılması, ticari faaliyetlerin verimli yürütülmesi ve çevrenin korunması gibi birden çok kazançlar sağlamaktadır.

E-denetim sistemi İBB Zabıta Dairesi Başkanlığında var olan birden çok yönetsel ve örgütsel soruna çözüm sağlamaktadır. Örneğin ihale yoluyla alınan hizmet personellerinin idari yaptırım karar tutanakları ve tespit tutanaklarına imza atma yetkisi bulunmamaktadır. Hal böyle iken gerçek ve tüzel kişilere gönderilen tebligatlara imza atamamasından kaynaklı tebligatlar ya zabıta memurları ya da PTT aracılığıyla ilgili kişilere gönderilmekteydi.

Ancak zabıta e-denetim sisteminin aktif olarak kullanılmaya başlamasıyla ilgililerin elektronik tebligat adreslerine doğrudan hızlı, güvenli ve az maliyetle gönderilmektedir. Fiziki olarak gönderilen tebligat ücreti 68 Türk Lirası olup, elektronik yolla gönderilen tebligat ücreti 6,50 Türk lirasıdır. Böylelikle bütçeden de önemli miktarda tasarruf sağlanmaktadır. Zabıta e-denetim sistemi üzerinden kesilen idari para cezaları gerçek ve tüzel kişilerin UETS adresine e-tebligat sistemiyle tebliğ edilmektedir. Böylece maliyet, kâğıt, kurye, toner, zaman ve bürokratik süreçlerden tasarruf sağlanmıştır. Sistem maddi kaynakları az kullanarak kamusal hizmetin doğru ve hızlı sunmasının önünü açmıştır. Zabıta e-denetim sistemiyle İBB Zabıta Dairesi teknolojik imkânları bir araç olarak kullanarak vatandaşın beklentileri ile kent ve toplum düzeninin korunmasında etkili sonuçlar alabilmektedir. Belediye açısından bakıldığında ise sistemin en önemli avantajı, maliyetleri azaltması ve vatandaşın talep ile şikâyetlerine kısa sürede çözüm bulmasıyla vatandaşın belediyeye yönelik memnuniyetine sağladığı katkıdır.

İBB Zabıta Teşkilatının dijital dönüşümle birlikte sürdürülebilir bir kurum olması için altyapı yatırımlarına daha fazla harcama yapması gerekmektedir. Kâğıt, toner ve mürekkep kullanımını azaltarak buradan elde ettiği fonları altyapı yatırımlarına aktarmasıyla birlikte elektronik sistemi uzun yıllar kullanabilecektir. Böylelikle mali kaynaklarını daha verimli ve daha sürdürülebilir bir yapıya kavuşturacaktır

7.1.4 Şeffaflık

İBB mevzuat hükümleri çerçevesinde belediye kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması, İstanbul halkına karşı şeffaf ve açık olunması ile hesap verme ilkesi çerçevesinde bir yönetim modelini hayata geçirmek amacındadır. İBB zabıtası kamu hizmetlerinin şeffaflaşması adına yaptığı kontrol ve denetimlerinin çalışmalarını resmi web sitesi (<https://zabita.ibb.gov.tr/>) ve (@ibbzabita) resmi sosyal medya hesaplarında kamuoyu ile paylaşmaktadır.

Zabıta e-denetim sistemi aracılığıyla yapılan bütün denetimler, idari para cezaları ve şikâyetle konu işlemler her yıl yılsonu faaliyet raporlarında yayınlanmaktadır. Yayınlanan veriler e-denetim sistemi üzerinden çekilmekte ve gerekli görüldüğü takdirde denetlenmesi ve ispatı oldukça kolaydır. Zabıta e-denetim sisteminde kesilen idari para cezaları, İBB Gelirler Şube Müdürlüğünün ödeme sayfası ve anlaşmalı bankaların sistemine düşmektedir. Böylece para cezalarının tahakkuk edilmesi süreci oldukça şeffaf yürütülmektedir.

Zabıta e-denetim sistemi aynı zamanda iç denetim mekanizmasının işletilmesi adına da oldukça önemli görevler üstlenmiştir. Birim yöneticileri ekiplerin günlük, haftalık ve aylık çalışma raporlarını sistem üzerinden alabilmekte, kontrol ve- denetimlerin daha aktif ile daha hızlı yürütülmesi sağlamaktadır. Sisteme dijital olarak veri girişinin yapılabilmesi ve gerektiğinde düzeltebilme seçeneklerinin eklenmesi ortaya çıkacak hataların ve yanlış kararlar uygulamanın da önüne geçmektedir. Bu sayede telafisi güç sorunların ortaya çıkmasını engellenmektedir. İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının teknolojik atılımları takip ederek hizmetlerini dijital platformlara taşıması klasikleşmiş ve bürokrasi hantallığından arındırılmış bir hizmet ağı sunmaktadır.

7.2 ZABITA PERSONELİNDE DÖNÜŞÜM

Dijitalleşme zabıta personelinin karar verme süreçlerini nasıl etkilemiştir? Dijitalleşme, karar verme süreçlerindeki kısıtları/engelleri kaldırabilir mi? Öncelikle yöneticilerin karar verme süreçlerindeki dönüşüm ve dijitalleşmenin etkileri, daha sonra zabıta personelinin karar verme süreçlerindeki dönüşüm ve dijitalleşmenin etkileri ayrı başlıklar altında tartışılacaktır.

7.2.1 Yöneticilerin Karar Verme Sürecinde Dönüşüm

İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı 2015 yılından önce yani zabıta e-denetim sistemi kullanılmadan önce tüm iş ve işlemler matbu evrak üzerinde yürütülmekteydi. Matbu evrakların belirli bir süre dâhilinde arşivlenmesine imkân tanındığı için geçmiş yıllara ait performans analizi yapmak ve daha öncesinde alınan kararlara erişim olanaksız ya da çok zordu. Bu zorluk stratejik kararların veri temelli alınmasının önündeki engellerden birini oluşturuyordu. E-denetim sisteminde işlem yapılan gerçek kişi ve tüzel kişilere ait verilerin istenildiği takdirde kolayca erişilebilir olması, stratejik kararların veri temelli alınmasına olanak sağlamaktadır. E-denetim sistemi zabıta üst yöneticilerine günlük, haftalık ve aylık raporlar sunmaktadır. Yöneticilerin statik raporlardan analiz yapması yerine e-denetim sistemi aracılığıyla günlük, haftalık, aylık raporlar alınabilmekte ve denetim daha etkin bir şekilde yapılabilmektedir. Dijital raporların statik raporlardan farkları arasında kıyaslama yapabilme ve detaydan özet çıkarabilme ve analiz yapma imkânı sunmaktadır.

Zabıta denetim sistemi bünyesinde yer alan “zabıta görev takip” modülünde zabıta yöneticilerinin personellere alınacak veya alınmış kararların uygulama süreçlerini kontrol edebilmektedir.

İstanbul genelinde her türlü akaryakıt istasyonları ve sıvılaştırılmış petrol gazı (LPG), sıvılaştırılmış doğal gaz (LNG) ile sıkıştırılmış doğalgaz (CNG) istasyonlarına ruhsat verme faaliyeti İBB tarafından verilmektedir. Denetleme faaliyetleri ise İBB Zabıtası tarafından yerine getirilmektedir. Sıvılaştırılmış petrol gazı ruhsatı, sıvılaştırılmış doğal gaz ruhsatı ve sıkıştırılmış doğalgaz ruhsatı ayrı ayrı verilmektedir. Zabıta, ruhsat verilen istasyonlara ait bilgilere e-denetim aracılığıyla doğrudan erişilebilmektedir. Sistem kısa süre içerisinde istasyonlara ait ruhsatları ayrı ayrı kategorilendirerek yapılacak olan denetimler faaliyetleri için veriler ışığında ön bilgi sunmaktadır. Ayrıca İBB Zabıtasının Ruhsat Denetim Müdürlüğü tarafından sistem üzerinden çekilen raporlarda İstanbul genelinde akaryakıt istasyonlarının sayıları ile ruhsat kategorilerine ait veriler elde edilmektedir. Zabıta birimi, yeni yapılan ruhsat başvurularının değerlendirilmesi, rutin olarak denetlenmesi gereken istasyonların denetim tarihçesi ve ruhsata aykırı faaliyet gösteren istasyonların kolaylıkla tespit edilebilmesi gibi işlemlerinde karar verme süreci sektöre uğratan bilgi eksikliği ortadan kaldırmaktadır. Böylece e-denetim sistemi aracılığıyla zabıta yöneticilerinin istatistiksel veriler üzerinden analiz yaparak doğru kararlar verebilmektedir.

E-denetim sisteminden önce tüm yazışmaların ve tebligatların evraklar aracılığıyla yapılması, alt kademe memurların karar alma süreçlerine dahiliyetini veya fikir beyan etmelerini kısıtlamaktaydı. Ancak Zabıta Mobil Uygulaması'ndaki "Zabıta Fikir Atölyesi" modülü ile alt kademe memurların diledikleri zaman ve konuda fikirlerini beyan etmeleri imkânı yaratılmıştır. Bu doğrultuda yöneticilerin karar verme süreçlerindeki uygulamanın içinden gelen fikirleri duyarak karar verme sürecini rasyoneliletme şansı yakalamaktadır.

E-denetim sistemi "veri yoğunluk haritası" çıkarma olanağı sunmaktadır. Örneğin 153 Çözüm Merkezinden ve diğer dijital kanallar üzerinden alınan talep ve şikâyetlere göre ilçe veya bölge özelinde yoğunluk haritası çıkarılabilmekte ve buna göre denetim yapılması sağlanmaktadır. Böylelikle en çok şikâyet gelen ilçe veya bölgedeki denetimler sıklaştırılmakta ve kent ve toplum düzeni sağlanmaktadır. Zabıta ekipleri rutin olarak sahada İBB'nin yetkili olduğu ana arter ve meydanlarda görev yapmakta, ancak zaman zaman talep ya da şikâyet gelmeyen ilçe/bölgelerde denetimler seyrekleştirilerek, personel yoğun ilçe/bölgelere kaydırılabilmektedir. Böylece zabıta yöneticileri tarafından kent ve toplum düzenine yönelik etkili kararlar alınabilmektedir.

Büyükşehir ve ilçe belediyeleri arasında zaman zaman görev, yetki ve sorumluluk paylaşımı noktasında birtakım sorunlarla karşılaşmaktadır (Ezber, 2013: 36). Her ne kadar kanun ve yönetmelik hükümleri çerçevesinde büyükşehir belediyeleri ile ilçe belediyelerinin koordineli olarak çalışmasına değinilmişse de uygulamada bu süreç sağlıklı bir biçimde yürütülememektedir. Bundan dolayı büyükşehir belediyesi ile ilçe belediyelerinin zabıta teşkilatları arasında sık sık sürtüşmeler meydana gelmektedir (Aykaç, 1993: 271). Tam da bu noktada büyükşehir belediyeleri ile ilçe belediyelerinin görev ve yetkilerinin net olarak belirlenmesi için gerekli yasal mevzuat düzenlemelerine gereksinim vardır (Harputlugil, 1994: 73). Tamda bu noktada zabıta e-denetim sistemine entegre edilen “Coğrafi Bilgi Sistemleri” aracılığıyla gelen talep ve şikâyet adresleri tam olarak belirlenmekte, ilçe belediyeleri ile ortaya çıkabilecek sorunların önüne geçmekte ve hızlı çözümler sağlanmaktadır. Yöneticiler kadar zabıta hizmetleriyle ilgili veri toplanmasındaki kolaylık, zabıta hizmetlerinin bilimsel ve akademik çalışmalara konu olması ve hizmetin sorunlarına yönelik bilimsel çözümler üretmelerini de sağlayacaktır.

7.2.2 Zabıta Personelinin Karar Verme Sürecinde Dönüşüm

5393 sayılı Belediye Kanunu’nda belediye zabıtası idari bir kolluk kuvveti olarak tanımlanmıştır. Zabıta hizmetlerinin daha etkili ve verimli sunulması, yönetsel ve örgütsel özellikler kadar personelin bilgi birikimi, eğitimi, profesyonelliği ve deneyimi temelinde geliştirilebilecektir. Zabıta personeli, sahada denetim yaparken, ilgili mevzuata göre görevini yerine getirmektedir. Görev sırasında karşılaştığı olumsuzluklara ilişkin idari işlem uygulayabilmektedir. Tespit tutanakları, imza altına alınmakta ve idari para cezasına dönüşmesi için Belediye Encümeni’ne iletilmektedir. Bu nedenle, zabıta hizmetlerinin rasyonelleştirilmesi, zabıta personellerin karar verme sürecinin rasyonelleştirilmesine doğrudan bağlıdır. Peki dijitalleşme, zabıta memurunun karar verme sürecindeki engelleri kaldırabilir mi? Karar verme sürecini nasıl destekler?

Zabıta Dairesi Başkanlığı bünyesinde çalışan personelin %71,85’i 18-45 yaş aralığındadır (Zabıta Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2022: 19). Teşkilatın genç bir kadroya sahip olması teknolojinin kullanılması ya da hizmetlerin dijitalize edilmesi için gereken becerilerin hızla geliştirilebileceğini gösterir.

E-denetim uygulamasının sunduğu “denetim güncelleme” seçeneği, dikkatsizlikten kaynaklanan verilerin düzeltilmesi olanağı tanımaktadır. Örneğin zabıta e-denetim sisteminde ekipler tarafından sisteme girilen veriler günlük olarak kontrol edilmekte, iş ve işlemler kontrol edilerek sehven yapılan telafisi güç sorunların ortaya çıkmadan çözülmesi sağlanmaktadır. Bu sayede, denetimlere ilişkin kararların hata payı en alt düzeye indirilebilmektedir.

E-denetim sistemi, zabıta ekiplerine sistem üzerinden gerçek ve tüzel kişilere, işletmelere ilişkin bilgi ve belgelere kolaylıkla sistem üzerinden erişebilme olanağı tanımaktadır. Zabıta personelinin karar verme sürecinde önemli bir rolü olan birey ya da işletmelere ilişkin bilgiyi sağlayarak, “bilgi edinmedeki sınırlıklar”dan birini ortadan kaldırmaktadır.

E-denetim sisteminin belleğinde bulunan “kütüphane” modülünde belediye zabıta personellerini ilgilendiren tüm mevzuata kolaylıkla erişim sağlanmakta, zabıta personeli ve ekipleri denetim sürecinde gerekli olan yasal düzenlemelere anında ulaşarak, karar verme sürecindeki önemli kısıtlardan biri olan yasal bilgi eksikliğini gidermektedir.

Belediye zabıtasının görevini yaptığı esnada faaliyet gösteren işletmelerin; belediyenin üst kademe yöneticileri arasında bir akrabalık, akrabalık hukukunun bulunması ve bu kişilerin siyasi baskı yoluyla görev ifasını yerine getirmeye engel olmaları zabıtanın karşılaştığı sorunlardan biridir (Özen, 2019: 23). Ayrıca zaman zaman zabıta daire başkanı veya zabıta müdürü belediye başkanı tarafından zabıta teşkilatına mensup olmayan kişilerden atanabilmektedir. Zabıta teşkilatı geleneğinden gelmeyen bu kişilerin ve özellikle genel kolluk kuvvetlerine mensup bireylerin zabıta teşkilatında yöneticilik görevine getirilmesi zabıtanın teşkilatının, emniyet teşkilatı gibi yönetilmeye çalışılması örgütsel sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Böylelikle zabıta teşkilatı, emniyet teşkilatının toplumsal olaylarda güç kullanma yetkisini kendisine de verilmiş yetki hissiyatına kapılmaktadır. Böylece kent ve toplum düzenine yönelik alınacak kararlarda polisiye uygulamalarına başvurabilmektedir. E-denetim sisteminin eşzamanlı olarak bilgi temelli kararı desteklemesi, yukarıdaki aktarılan nepotist ilişkilerin önüne geçebilmektedir. Bu anlamda, sınırlı rasyonelitenin nedenlerinden biri olan sayılan bireyin “üyyesi olduğu örgüt ve o örgütün değerlerinden” bağımsız karar almasını desteklemektedir.

E-denetim sisteminden ulaşılabilen birey veya şletmelere yönelik alınan önceki kararlara erişim sağlanabilmesi, zabıta personellerinin karar verme süreçlerini etkileyecek “fiziyojik ve fiziksel özelliklerdeki değışkenliklere” kararın değışmesini engellemekte, standart ve tutarlı kararların alınmasını desteklemektedir.

E-denetim sisteminde üzerinden dilencilere yönelik idari işlemler uygulanmaktadır. Ancak dilenciler zaman zaman zabıta personellerin denetim çalışmaları sırasında kendilerine yönelik uygulanacak idari işlemlerin önünde geçebilmek için yanlış kişiye ait kimlik numarası veya eksik adres bildiriminde bulunabilmekteler. Ayrıca 2015 öncesi matbu evrak üzerinden yürütölen idari para cezalarının düzenlenmesi sırasında da kimlik kartlarının yanlarında olmadığını, evde unuttuğunu veya kaybettiklerini de beyan etmekteledir. Böylelikle idari işlemlerde eksik veya yanlış bilgiden kaynaklı hatalar meydana gelebilmekteydi. Koçel; veri eksikliği, bireyin karar verme sürecinin sekteye uğratabileceğini ifade eder (Koçel, 2010: 138-139). Zabıta e-denetim sistemi veri eksikliğinden kaynaklı zabıta personellerinin karar verme sürecinin sekteye uğramasının önüne geçebilmektedir. Şöyle ki;

Dilencilere yönelik idari işlemlerin e-denetim sistemi üzerinden yapılması sırasında kişi bilgileri, adres bilgileri ve daha önce yapılan denetimlerin delil kısmında yer alan görseller kontrol edilmektedir. Özellikle kimlik ve adres bilgileri bölümlerinde yer alan eksiklikler giderilerek idari işlemler uygulanabilmektedir. Böylece dilencilere yönelik iş ve işlemler sırasında veri kısıtının ortadan kalktığı görölmektedir.

Yapay zekâ içeren bu sistem aracılığıyla da gerçek zamanlı verilerin incelenmesi, verilerin sürekli güncellenmesi ve kolaylıkla kontrol mekanizmasının işletilmesiyle, belediye zabıta hizmetlerinin beldede herhangi bir olumsuzluk meydana gelmeden sunulması için öngörülerde bulunulmasına katkı sağlamaktadır. Bu doğrultuda, öngörülebilirliği artırmakta ve bilgi – zaman kısıtının yönetilebilmesini sağlamaktadır. Zabıta e-denetim sistemindeki yapay zekâ algoritmaların yakın gelecekte zabıta memurlarının veya zabıta yöneticilerinin etkisini azaltarak veya yerine geçerek kararlar alabilmesi ise bir tehdit olarak görölmektedir ancak zabıta hizmeti aktif olarak kontrol ve denetimleri gerçekleştiren bireylerin varlığını gerektirmektedir. Yapay zekâ uygulamaları genellikle belli başlı konular için programlanmışlardır.

Belediyece yerine getirileceği belirtilip de mahiyeti itibariyle belediyenin mevcut diğer birimlerini ilgilendirmeyen bütön iş ve işlemler belediye zabıtası tarafından yerine getirilir. Büyük kentlerin mevcut durumları göz önünde bulundurulduğunda zabıta birimlerine günlük hatta saatlik yüzlerce farklı konuda talep ve şikâyetler gelmektedir. Zabıta e-denetim sistemi aracılığıyla bu şikâyetler kategorilere ayrılarak İBB Zabıta bünyesindeki Amirliklere iletilmektedir. Bu uygulama bu tür talep ve şikâyetlerin çözümü sırasında zabıta memurlarının iş ve işlemlerinde gerekli kolaylığı sağlamanın yanı sıra hizmetlerin sunumu sırasında etkili denetim, şeffaf yönetim, zaman ve maliyetlerin tasarrufunu sağlamaktadır. Bu tür uygulamaların zabıta personelinin yetkinliğinin, dijitalleşme ile ikame edilmesi düşünülemez.



8. SONUÇ

Kamu hizmetlerinde meydana gelen değişmelerin temelinde toplum yapısının değişmesi, toplum ihtiyaçlarının çeşitlenmesi ve teknolojik gelişmelerin ortaya çıkmasından kaynaklanmaktadır. Küreselleşme süreci etrafından şekillenen kamu hizmetlerinde; etkinlik, verimlilik, şeffaflık, maliyet ve bürokratik süreçlerin azaltılması amaçlanmıştır. Türkiye’de kamu hizmetlerinin dijital dönüşümünü bir çatı altında toplayan birim olarak e-devlet uygulaması ne çıkmaktadır. Bunun yanı sıra kamu kurum ve kuruluşlarının çalışanlarına yönelik iş ve işlemlerini kolaylaştırmak ve iyi yönetişim ilkelerini hayata geçirmek için farklı dijital uygulamaları bulunmaktadır. Kamu hizmetlerinin temel türlerinden biri olan srekliyet ve düzenlilik ilkesi kapsamında, dijital kanallardan üzerinden 7/24 esasına dayalı hizmet sunulabilmesi ve mekân kısıtlılığının bulunmaması kamu hizmetlerinde dijital dönüşümün temelini oluştırmaktadır. Bununla birlikte dijital kanallar üzerinden sunulan hizmetlerin herkese eşit mesafede olması ve eşit şartlarda hizmetlerden yararlanma imkânının bulunması eşitlik ilkesinin sağlanması açısından son derece önemlidir. Ayrıca kamu hizmetlerinde değişkenlik ve uyarlama ilkesi tam da e-devlet ve bağlı uygulamalar aracılığıyla değişen ve çeşitlenen hizmetlerin sunumuna denk düşmektedir. Kamu hizmetlerinde bedelsizlik ilkesinin hâkim olması esastır. Böylece dijital kanallar üzerinden sunulan hizmetlerde maliyet ve bürokratik unsurların azalmasıyla birlikte hizmetten yararlananların sayısındaki artış ve olumlu izlenimler bırakması bedelsizlik ilkesinin yerine getirildiğinin göstergesidir. Kamu hizmetlerinin çeşitlilik arz etmesinden dolayı zamana ve bölgelere göre farklı grlme usulleri bulunmaktadır. Türk kamu yönetiminde mevcut durum içerisinde büyük ölçekli projeler bazında yap-işlet-devret modeli şekliyle yürütülmektedir. Böylece kamu kaynaklarından harcama yapılmadan özel hukuk kişilerince bu hizmetler yerine getirilmektedir. Emanet usulünde ise kamu hizmetleri kamu araçları tarafından yerine getirilmektedir. Müşterek emanet usulü halı hazırda Türk kamu yönetiminde uygulanmayan bir sistem olup, Osmanlı devleti kamu yönetiminde uygulanan bir sistemdir. Aynı şekilde iltizam usulü de Osmanlı devleti zamanında uygulanarak taşrada devlete ait vergilerin toplanması için özel hukuk kişilerince yerine getirilmiştir. Ruhsat usulünde tekel niteliği taşımayan bir kamu hizmetinin bir sözleşme dâhilinde özel hukuk kişileri tarafından yerine getirilmesi yöntemidir. İmtiyaz usulünde ise özel hukuk kişisinin bir sözleşmeye dâhilinde kar ve zararı kendisine ait olmak belirli bir süre dâhilinde kamu hizmetlerine yerine getirilmesi şeklidir.

Zabıta, farklı isim ve benzer görevlerle Türk tarihi boyunca var olan bir kurumdur. Temelde kent ve toplum düzenini sağlamaya yönelik kontrol ve denetimlerini yerine getiren bu yapı günümüz belediye hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu birimdir. Görev, yetki ve sorumlulukları mevzuat hükümleri çerçevesinde düzenlenmiştir. İlk Türk devletlerinde belediye zabıtası görevlerini Subaşı ismi verilen ordu görevlileri tarafından yerine getirmektedir. Osmanlı devletinin ilk ve orta dönemlerinde ise zabıta hizmetlerini muhtesip adı verilen kişiler tarafından yerine getirilmektedir. Osmanlı devletinde Tanzimat dönemindeki yenileşme hareketleriyle birlikte Fransa'dan esinlenerek belediye kurumlarının oluşturulmaya başlamasıyla çağın gerekliliklerine uygun olarak belediye zabıtasının görev ve yetkileri de güncellenmiştir. Osmanlı'nın son dönemlerinde ise özel kolluk kuvveti olan zabıtanın görevleri genel kolluk kuvvetlerine devredilmiştir. Ancak süreç içerisinde polisiye tedbirlerle kent ve toplum düzeninin sağlanmaya çalışılması halk nezdinde şikâyetlere konu olmuştur. Zamanla içinden çıkılmaz bir sarmala dönem zabıta hizmetleri genel kolluk uhdesinden çıkartılarak tekrar özel kolluk statüsü ile belediyelerin sorumluluğu devredilmiştir. Cumhuriyet döneminin ilk yıllarına kadar Osmanlı devletinden kalan kanun hükümlerine göre belediye zabıta hizmetleri yerine getirilmektedir. Zamanla değişen yasal düzenlemelerle kurumsal bir statüye kavuşan belediye zabıta hizmetleri günümüzde 13.07.2005 tarihli 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 51'inci maddesinde yer alan hükümlere istinaden 11.04.2007 tarihinde çıkarılan Yönetmeliğe göre yürütülmektedir. 11.04.2007 tarihli ve 26490 sayılı Belediye Zabıta Yönetmeliğinde Belediye zabıtasının kuruluş, görev, yetki ve sorumluluklarını, kadro ve unvanlarını, çalışma düzenini, özlük haklarını, görevi itibarıyla kullanacağı araç gereçleri ve çeşitli hükümleri içeren yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu Yönetmelik hükümleri 21.12.2011, 14.11.2017, 23.05.2019, 02.04.2020 ve 18.12.2021 tarihlerinde çeşitli maddelerinde değişiklik yapılarak mevcut yasal geçerliliğini korumaktadır.

İBB Zabıta teşkilatı Türkiye'nin en eski, en kurumsal ve en gelişmiş zabıta teşkilatıdır. Bununla birlikte Türkiye'de bulunan tüm zabıta teşkilatları içinde rol model oluşturmakta ve bünyesindeki gerçekleştirdiği ilkler sayesinde diğer il, ilçe ve belde zabıta teşkilatlarına örnek teşkil etmektedir. Turizm Zabıta Birimi, Deniz Zabıta Birimi, Bisikletli Zabıta Birimi, Atlı Zabıta Birliği, Zabıta Komuta Merkezi, Yoksul Sevk Hizmetleri, Zabıta Marşı ve Zabıta Tiyatrosu örnek olarak verilebilir.

İBB çağın gereksinimlerine uygun olarak gelişen teknolojiyle birlikte yasal mevzuat hükümleri çerçevesinde e-belediyecilik hizmetlerini sunmaktadır. Sunulan hizmetler incelendiğinde bilgi edinme, başvuru da bulunma ve işlem yapma sürecini kapsadığı görülmektedir. İBB'nin e-belediye hizmetleri banka kuruluşları, diğer kurumlar ve e-devlet sistemine entegredir. Banka kuruluşları üzerinden ödeme hizmetlerinin yürütüldüğü sınırlı bir alanı kapsamaktadır. Diğer kuruluşlar genellikle bilgi edinme ve ihale işlemleriyle ilgili faaliyetler bulunmaktadır. İBB'nin e-devlet sisteminde ise 11 farklı alanda e-belediyecilik hizmetleri verilmektedir. Türkiye'de e-belediyecilik hizmetlerinin dijital kanallar üzerinden sunulmasında birtakım engellerle karşılaşmaktadır. Bunlar, maliyet, insan kaynağı, teknik alt yapı, süreç yönetimi, planlama, organizasyon, riskler ve mevzuat hükümleri şeklinde sıralanabilir. İBB bu nedenlerden kaynaklı henüz tam anlamıyla dijitalleşme sürecini tamamlamamış belediye göre daha avantajlı konumdadır. Bünyesindeki uzmanlaşmış personeller, envanterinde olan teknik mekanizmaların yanı sıra büyük ölçekli bütçe ve yeterli sayıda insan kaynağı sayesinde dijitalleşme yatırımlarını rahatlıkla sürdürmektedir. Mevzuat çerçevesinde bakıldığında ise ulusal kamu hizmetlerinin de dijitalleştirilme çabası yerel kamu hizmetleri bakımından da motivasyon sağlamakta ve rol model olmaktadır. İBB Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı kurumsal birim ve bağlı bulunan iştiraklerin dijitalleşme uygulamalarını yürütmede gerekli bilgi paylaşımı ve teknik hizmetleri sağlamaktadır. Zabıta-e denetim sistemi de bu başkanlık koordinesiyle 2015 yılında kurulmuştur. Zabıta Dairesi Başkanlığı, zabıta-e denetim sistemini bünyesinde bulunan zabıta ekiplerinin iş ve işlemlerini etkili, verimli, şeffaf ve hızlı bir yerine getirmek ve bu işlemleri yerine getirirken maliyetleri en aza indirmek amacıyla kurulmuştur. Sistem aynı zamanda vatandaşların kent ve toplum düzeninin korunmasına yönelik her türlü talep ve şikâyetlerinin çözülmesini ve vatandaşa kolaylıklar sağlanmasını da amaç edinmiştir. Günümüzde aktif olarak kullanılan zabıta-denetim sistemi aracılığıyla belediye zabıta hizmetlerinin dijital kanallar üzerinden sunulmaya başlanmıştır. Dijital kanallar üzerinden sunulan zabıta hizmetlerinde kırtasiye bağlamında bürokrasinin azaltılması, şeffaf ve hesap verilebilir bir yönetim anlayışının hâkim olması, katılımcı bir sistem oluşturularak zaman, enerji ve kâğıt tasarrufu sağlamıştır. Şöyle ki, Zabıta e-denetim sistemine ve İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının resmi web adresi üzerinden vatandaşın başvuru ve işlem yapma erişimi bulunmaktadır. (<https://zabita.ibb.gov.tr/ruhsat-denetim-mudurlugu-online-islemler/>) bağlantı adresi üzerinden ruhsat başvuruları için online olarak yapabilmektedir. Böylelikle vatandaş

belediyenin fiziki binasına gitmeden iş ve işlemlerini sistem aracılığıyla yapabilmektedir. Böylece vatandaş açısından zaman ve maliyet tasarruf sağlanmış olup, belediye açısından da katılımcı bir anlayış olgusu oluşturulmuştur. İBB Zabıta biriminin görev, yetki ve sorumluluk alanında bulunan ve İBB'nin 153 çözüm merkezi, zabıta komuta merkezi, iletişim numaraları, sosyal medya hesapları, bireysel başvurular ve saha personelleri ile diğer kurumlar tarafından iletilen şikâyetler hemen zabıta birimine iletilmektedir. Talep ve şikâyetlerin büyük bir kısmı dijital kanallar vasıtasıyla gelmektedir. Ancak bizzat başvuru veya saha personelleri üzerinden gelen şikâyetlerden de ilgililerin e-mail adresleri veya iletişim numaraları alınmaktadır. 27.04.2004 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanununda göre dilekçe sahibine 15 gün içinde cevap verilmesi gerekmektedir. İBB Zabıta Dairesi Başkanlığınca gelen talep ve şikâyetlere 3 saat ile 7 gün içerisinde cevap verilmektedir. Kurumlar tarafından istenen bilgi ve belge talepleri de DAYSİS üzerinden elektronik güvenli e-imza ile cevap verilmektedir. Böylece gelen ve talep ve şikâyetler çözüldükten sonra dijital kanallar üzerinden başvuru sahiplerine çözümler iletilmektedir. Böylece belediye zabıta hizmetlerinin sunulması sırasında zaman ve kırtasiye maliyetlerinde büyük oranda tasarruf sağlanmıştır. İBB Zabıtası kent ve toplum düzeni, kent estetiği, toplum düzenine yönelik ruhsatlandırma çalışmaları ile toplum düzenine yönelik etkinlik ve organizasyonlar için kontrol ve denetim görevlerine yerine getirmektedir. Yapılan çalışmalar neticesinde ortaya çıkan olumsuzluklara belediye zabıtası mevzuat hükümleri çerçevesinde genel tespit tutanağı ve idari yaptırım karar tutanaklarını düzenlemektedir. Ekipler tarafından kullanılan akıllı tablet ve mobil yazıcılar aracılığıyla kesilen idari para cezalarına ait matbu evrak ilgililere Tebligat Kanunu hükümleri çerçevesinde tebliğ edilmektedir. Kesilen idari para cezaları tahakkuk işlemleri için anında anlaşmalı bankalar ve İBB Gelirler Şube Müdürlüğü ödeme sistemlerinde görüntülenmektedir. Böylece süreç tamamen dijital ve şeffaf bir şekilde yürütülmektedir. Genel tespit tutanakları ise idari para cezasına dönüşmesi için zabıta e-denetim sistemi aracılığıyla Belediye Encümenine gönderilmektedir. Encümen tarafından alınan karar çerçevesinde E-Tebligat Kanunu mevzuatı çerçevesinde tüzel kişilere UETS adresleri üzerinden elektronik yollarla tebliğ edilmektedir.

PTT aracılığıyla yapılan matbu tebligatlarla gönderim ücreti 68 Türk Lirasıdır. E-tebligat ile UETS adreslere gönderilen elektronik tebligatların ücreti ise 6.50 Türk Lirasıdır. İBB tarafından başlatılan e-tebligat süreciyle önemli oranda maliyet tasarrufu sağlanmaktadır. E-tebligatın bir diğer önemli avantajları ise kâğıt, zaman ve enerji tasarrufu sağlamaktadır. İBB

Zabıtası tarafından yapılan çalışmalar www.istanbul.gov.tr ve <https://zabita.ibb.gov.tr/> resmi web adreslerinde paylaşılmaktadır. Zabıta birimi tarafından yapılan çalışmalar her yılsonu faaliyet raporlarıyla kamuoyuna duyurulmaktadır. Zabıta e-denetim sistemi üzerinden çekilen raporlar aracılığıyla verilerin güvenilirliği ve denetimi şeffaflıkla yürütülmektedir. Ayrıca Zabıta Mobil Uygulamasındaki zabıta fikir atölyesi ve kurumsal destek modülünde zabıta personelleri tarafından yapılan başvuruların sürecini sistem üzerinden kontrol edebilmekteler. Böylece İBB Zabıtası hem zabıta hizmetlerin sunumu sürecini hem de kurumsal iş ve işlemler akışı sürecinde şeffaflık ilkesini gereklerini yerine getirmektedir.

Simon'un sınırlı rasyonalite kuramına göre; insan zihninin yeteneklerinin kısıtlı olmasından kaynaklı bireylerin karar verme sürecinde ihtiyaç duydukları bütün bilgileri elde etmenin imkânsızlığı içerisinde. Bu nedenle verilecek kararların net bir çizgiye ve yöntemin rasyonelliğe ulaştırması mümkün değildir. Karar vericiler rasyonel seçim şartlarına ihtiyaç duyulan bilgi birikimi, veriler, verilerin analizine hiçbir zaman ulaşamayacaklardır. Modern dünyada iş ilişkileri ve karmaşık süreçleri analiz ederek sorunları tamamen ortadan kaldıracabilecek yetkinliklere sahip değildir. Örgütlerde karar verme süreci sırasında rasyonelliği sınırlandıran birtakım etkenler bulunmaktadır. Bunlar; bireylerin sahip oldukları fizyolojik ve fiziksel özellikler değişken olduğunu, bireylerin üyesi oldukları örgütün ve o topluluğun sahip olduğu değerlerden bağımsız hareket edemeyeceğini, bireylerin sahip olduğu bilgi edinme imkânları kısıtlı olduğunu ve bu kısıtlılıkla karar verme sürecinin seyrini de etkilediğini dolayısıyla bireyin rasyonel karar alamayacağı düşüncesini savunmaktadır. Örgütlerde karar verme süreçlerini sekteye uğratan birtakım unsurlar bulunmaktadır. Bunlar; bilgi toplama sürecinin sağlıklı ve doğru yönetilmemesi, veri eksikliğinin olması, yönetimde eski usul kuralların geçerliliğini devam etmesi, ağır bürokrasi, katı merkezîyetçilik gibi unsurların varlığından kaynaklı karar verme süreçleri sekteye uğratmaktadır. Kamu yönetiminde kuralların ayrıntılı olarak belirtilmesi, personellere ve yöneticilere inisiyatif ve takdir yetkisinin kullanılması bağlamında sınırlı tutulmuştur.

Ortaya çıkan her bir sorunun çözümü için yazılı hukuk ve mevzuat öne sürülmektedir. Bu durumda kamu bürokrasisi sürekli mevzuat üretme çabasına girmektedir. Gelişen teknolojiye ve zamana karşı çağın gereksinimleri karşısında sorunlara çözüm üretemeyen yazılı mevzuat hükümleri kamu hizmetlerinin sunulmasında aksamalara neden olmaktadır.

Bu karmaşık süreç kamuda işlem hızını, etkinliği ve verimliliği olumsuz yönde etkilemektedir. İBB Zabıta Dairesi Başkanlığı e-denetim sistemi ve zabıta mobil uygulaması aracılığıyla bir yandan zabıta hizmetlerini dönüştürürken diğer yandan da zabıta personellerinin karar süreçlerine doğrudan etki ettiği görülmektedir. Bununla birlikte karar süreçlerinde belirtilen sınırlı rasyonelite kuramının büyük ölçüde ortadan kaldırdığına dair çıkarımlar elde edilmiştir. Şöyle ki, İBB Zabıta Dairesi Başkanlığının kent ve toplum düzenine yönelik yaptığı denetimlerde elde edilen verilerin depolanması, veriler üzerinden analiz yapılması ve verilerinden hareketle kararların alınabilmesi için dijital bir sistemin kullanımını zorunlu hale getirmektedir. Zabıta ekiplerine kent ve toplum düzenine yönelik denetimlerini zabıta e-denetim sistemi üzerinden yapmaktadır. Sistem, Zabıta personellerinin denetimleri esnasında gerçek ve tüzel kişiler ile işletmelere ilişkin bilgi ve belgelere erişim olanağını tanımaktadır. Örneğin Zabıta ekiplerinin denetim yapacağı bir işletmede, daha önce o işletme ile ilgili yapılan bütün denetimleri görebilmektedir. İşletmeye yönelik yapacağı yeni denetimde, önceki denetim raporlarında belirtilen olumsuzlukların mevcut durumunu incelemektedir. Ayrıca işletmeye verilen çalışma ruhsatını da görebilmektedir. Böylece verilen çalışma ruhsatına aykırı bir faaliyette bulunulduğunu tespit etmesi durumunda idari işlem süreçlerini başlatmaktadır. Zabıta ekipleri rutin olarak sorumlu olduğu ana arterler, meydanlar, bulvarlar ve yeşil alanlarda işletmelere yönelik şikâyet esas alınmaksızın kontrol ve denetimlerini yapmaktadır. Denetlenen işletme sayıları oldukça fazladır. Bundan dolayı işletmelere ait yapılan denetimlerin geçmiş raporları ile işletmelere ait ruhsat bilgilerinin kopya suretlerini yanlarında bulundurmaları mümkün olmadığından zabıta e-denetim sistemi veritabanında bulunan ve sürekli güncellenen veriler, zabıta ekiplerinin iş ve işlemlerinde kolaylıklar sağlayarak hızlı, güvenli ve şeffaf çalışmalar yapmasına katkı sağlamaktadır. Böylece zabıta ekipleri denetimler esnasında karar verme sürecinde önemli bir rolü olan birey ya da işletmelere ilişkin bilgiyi sağlayarak, “bilgi edinmedeki sınırlıklar”dan birini ortadan kaldırmaktadır. Ayrıca e-denetim sistemi aracılığıyla gerçek ve tüzel kişilere yönelik alınan önceki kararlara erişim sağlanabilmesi, zabıta personellerinin karar verme süreçlerini etkileyecek “fizyolojik ve fiziksel özelliklerdeki değişkenliklere” kararın değişmesini engellemekte, standart ve tutarlı kararların alınmasını desteklemektedir.

Zabıta e-denetim sistemi belleğinde bulunan kütüphane modülünde belediye zabıtasının görev, yetki ve sorumluluklarını içeren yasal mevzuat hükümleri bulunmaktadır. Böylece

zabıta ekipleri tarafından yapılacak olan denetimlerde karar verme süreçlerinde önemli kısıtlardan biri olan yasal bilgi eksikliğini gidermektedir. Zabıta e-denetim sistemi karar alıcı pozisyonunda bulunan yöneticiler için günlük, haftalık, aylık ve yıllık çalışma raporlarını sunmaktadır. Dijital olarak alınan raporlarda karar alıcılar kıyaslama yapabilme, özet ve detaylı sonuçları elde edebilme ve performans analizleri yapabilmektedir. Zabıta e-denetim sistemi kullanılmadan önce matbu evraklar üzerinden raporlama süreçleri yapılmaktaydı. Ancak bu süreçte eksik bilgi ve maddi hatalardan kaynaklı yapılan yanlışlıklar zabıta teşkilatında stratejik alınmasının önündeki engelleri oluşturuyordu. Üstelik mevzuat hükümlerince matbu evrakların arşivlenmesi belirli bir süreyi kapsaması ve statik raporlardan analiz edebilme ve kıyaslama yapabilme imkânının zorlu olmasından kaynaklı zabıta teşkilatında stratejik kararların alınmasının önündeki başka bir engel teşkil etmekteydi. Zabıta e-denetim sistemi bu engelleri ortadan kaldırarak veri temelli stratejik kararların alınmasına imkân sağlamaktadır.

Zabıta e-denetim sisteminde denetim güncelleme seçeneği bulunmaktadır. Zabıta ekiplerinin işe ve işlemleri sırasında zaman zaman dikkatsizlikten kaynaklı veya sehven yanlış bilgiler kaydedilebilmektedir. Ekipler gün içerisinde yapılan çalışmalarını telafisi güç sorunların ortaya çıkmaması adına kontrol ederek gün sonu çalışma raporunu sisteme kaydetmektedir. Yapılan bu kontrollerde maddi bir hatanın fark edilmesi üzerine denetime ait bilgiler güncellenerek denetimlere ilişkin kararların hata payı en alt düzeye indirilebilmektedir. Zabıta e-denetim kullanılmadan önce matbu evrak üzerinden idari işlemler yürütülmekteydi. Özellikle kayıt dışı ekonomik alanda faaliyet gösteren seyyar satıcılar ile dilencilere yapılan idari işlemler birçok yanlış bilgi içermekteydi. Bahse konu kişiler ya yanlarında kimlik kartlarının olmadığını veya unuttuğunu beyan ederek yanlış bilgiler vermektedir. Ayrıca diğer yanlış bilgiler ise adres beyanlarını farklı il, ilçe ve mahalleleri vermektelerdi. Böylece yanlış bilgiler içeren matbu evrakların tebligat süreçlerinde imkânsızlığı doğurmaktaydı. Ancak zabıta e-denetiminin kullanılmaya başlanmasıyla yanlış bilgilerden kaynaklı olumsuz ögelerin oluşmasının önüne geçmekle ve karar alma süreçlerine etki edecek veri kısıtınında ortadan kalktığı görülmektedir. Zabıta e-denetim sisteminde şikâyet ve denetime bağlı olarak veri yoğunluk haritası çıkarılabilmektedir. Böylece kent ve toplum düzeninin korunmasına yönelik aykırı faaliyetlerde bulunan gerçek ve tüzel kişilere ait gelen şikâyet sayıları kategorilendirilerek en çok şikâyet gelen bölgelere, en az şikâyet gelen bölgelerden

zabıta personelleri kaydırılarak kent ve toplum düzeninin korunmasına yönelik rasyonel kararlar alınmaktadır.

Belediye zabıtası belediyenin bir nevi icra organıdır. Belediyenin karar organları tarafından alınan kararların uygulanması, takip edilmesi ve organizasyon sürecinin yürütülmesinden sorumludur. Aynı zamanda mevzuat hükümlerince belediye zabıtasının yerine getirmesi gereken görevler bulunmaktadır. Bu görevlerin yasal çerçevesi kanunlarla belirlenmiştir. Ancak bazı kişiler zaman zaman belediyenin seçilmiş veya karar alıcı pozisyonunda bulunan kişilerle akrabalık ve akrabalık hukuklarının bulunması belediye zabıtasının görevlerini yerine getirme çalışmalarına engel olabilmekteler. Zabıta ekipleri bu engellemelere rağmen e-denetim sistemi üzerinden çalışmalarına başlamaktadır. Böylece sistemi kaydedilen idari işlemler anlaşmalı bankaların ve belediyenin ödeme hizmetleri sistemlerine düşmektedir. İmza altına bu idari işlemler için iptal etme veya silebilme seçeneği bulunmamaktadır. Tamda bu minvalde e-denetim sisteminin eşzamanlı olarak bilgi temelli kararı desteklemesi, yukarıdaki aktarılan nepotist ilişkilerin önüne geçebilmektedir. Bu anlamda, sınırlı rasyonelitenin nedenlerinden biri olan sayılan bireyin “üyesi olduğu örgüt ve o örgütün değerlerinden” bağımsız karar almasını desteklemektedir.

E-denetim sisteminden önce tüm yazışmaların ve tebligatların matbu evraklarla yapılması kademe memurların karar alma süreçlerine dahiliyetini veya fikir beyan etmelerini kısıtlamaktaydı. Ancak Zabıta Mobil Uygulamasındaki “Zabıta Fikir Atölyesi” modülü ile alt kademe memurların diledikleri zaman ve konuda fikirlerini beyan etmeleri imkânı yaratılmıştır. Bu doğrultuda yöneticilerin karar verme süreçlerindeki uygulamanın içinden gelen fikirleri duyarak karar verme sürecini rasyonelite etme şansı yakalamaktadır. İBB Zabıta Daire Başkanlığı dijitalleşme sürecinin kamu hizmetlerine etkisi avantajını teknolojik imkânları ile kullanarak belediye zabıta hizmetlerini dönüştürmüştür. Hizmetlerin dönüşümü sırasında zabıta personellerinin karar süreçlerine etki ettiği tespit edilmiştir.

Zabıta e-denetim sistemi ve zabıta mobil uygulamasıyla, zabıta hizmetleri sürecinde şeffaf ve hesap verilebilir bir yönetim anlayışını sağlamak, katılımcı bir kamu hizmetini sunarak vatandaş memnuniyetini elde etmek, kamu hizmetlerinin sunulması sırasında etkinlik ve verimliliği sağlayarak en az maliyetle, kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde sunma amacının başarıya ulaştığını veriler ve örneklerle açıklanmıştır. Dijitalleşme ve zabıta e-denetim

sistemi İBB zabıtasının teşkilatına doğru bilgi ve bilimsel verilerle güç kattığı tespit edilmiştir.

Sonuç olarak zabıta e-denetim sistemi ve zabıta mobil uygulaması yukarıda belirtilen ve bu çalışmada ortaya konan veriler ve örneklemeler ışığında literatürün işaret ettiği ve bireyin karar verme süreçlerini etkileyen sınırlı rasyonelite kavramının kısıtları ortadan kaldırma yönünde bir potansiyeli olduğu sonucuna varılmıştır.



REFERANSLAR

- Adalet Bakanlığı. (2021). *Uyap Bilişim Sistemi*. Ankara. Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü. Erişim tarihi: 26.08.2023 Erişim adresi: <https://bigm.adalet.gov.tr/>
- Akbaba, S. (2013). Belediye Zabıtasının Görev Alanı Sınırlarında Ortaya Çıkan Sorunlar.(Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Bilim Dalı. İstanbul.*
- Akça, A. (2023). Türk Kamu Yönetimi'nde Dijitalleşme Politikaları. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Çankırı Karatekin Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı. Çankırı.*
- Akıllı, H. (2013). Kamu Hizmeti İmtiyazından Yap İşlet Devret Yöntemine: Yasal Serüven. *Sayıştay Dergisi. Sayı 89, (s.91-114).*
- Aksu, O. S. (1973). *Ansiklopedik Zabıta Sözlüğü 2.Cilt*. İstanbul: Haşmet Yayınları.
- Altın, A. (2013). Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim. *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (s.101-118).*
- Altınışik, E. (2017). Dijitalleşme Söyleminin Kamu Yönetimi Disiplinine Olası Etkisi: 1950 Deneyiminden Yola Çıkan Bir Öngörü. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi.Cilt 22., (s.1933-1943).*
- Alyot, H. (2008). *Türkiye'de Zabıta (Tarihsel Gelişim ve Bugünkü Durum)*. Ankara: Kozan Ofset.
- Arıkboğa, Ü. (2017). Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Cilt 22. Sayı 15., (s.1619-1644).*
- Aslan, O. E. (2007). Zabıta Personeli ve Taşeronlaşma ya da Belediye Kolluğunun Piyasaya Devri. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi. Cilt 16. Sayı 1, (s.55-74).*

- Ataay, F. (2007). *Neoliberal Reformlar, Devletin Yeniden Yapılandırılması ve Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm*. Ankara: De Ki Basım Yayın Ltd. Şti.
- Aydın, A. H. (2013). *Türk Kamu Yönetimi. Güncelleştirilmiş ve Genişletilmiş 5. Baskı*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Aykaç, N. (1993). Program Geliştirme Amacıyla Keçiören Belediyesi Zabıta Personelinin Hizmet İçi Eğitim İhtiyacının Saptanması (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara*
- Bakanlığı, A. (2021). *Uyap Bilişim Sistemi*. Ankara: Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü.
- Bakanlığı, Ç.Ş.İ (2021). YERELBİLGİ Sisteminin kullanımı hakkında Genelge.
- Balcı, M. (2019). Belediye Zabıtası'nın Denetim ve İdari Yaptırım Uygulamalarının Hukuki Dayanakları İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Ana Bilim Dalı. Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Programı. İstanbul*
- Baş, Ö. C. (2020). İdare Hukukunda İltizam Usulü ve İltizam Sözleşmeleri. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi* , (s.1006-1046).
- Bilgen, P. (1980). Kamu Hizmeti Hakkında. *İdare Hukuku ve İlimler Dergisi*, (s.113-116).
- Boyalı, H. (2021). Kamu Örgütlerinde Karar Verme Süreci: Kamu Denetçiliği Kurumu Örneği (Yayımlanmamış doktora tezi). *İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Malatya*
- Burmaoğlu, S. (2019). Karar Verme. S. G. Ed: Ünsal Sığrı içinde, *Örgütsel Davranış*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Coşkun, Ü. (2020). Karar ve Karar Verme Süreci. *Ulakbilge Sosyal Bilimler Dergisi*, (s.1181-1191).
- Cumhurbaşkanlığı, T. (2018, Ekim). *2018/13 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi*. Resmi Gazete: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/10/20181012-12>

- Çakıroğlu, B. A. (2008). Belediyeler ve Türkiye'de Dilenciliğin Boyutları. S. Parin içinde, *Bir Kent Sorunu: Dilencilik "Sorunlar ve Çözüm Yolları" Tebliğler Kitabı* (45-62). İstanbul: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Zabıta Daire Başkanlığı. Yılmaz Matbaası.
- Çarıkçı, O. (2009). Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Sunumu Ve E-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maliye Anabilim Dalı. Isparta*
- Çelik, F. (2022). Kamu Politikaları Yapımında Çoklu Akımlar Çerçevesi. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , (s.1493-1516).
- Çevik, H. H. (2007). *Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Çoruh, M. (2009). Kent Bilişim Sistemi ve e-Belediye. *XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*. Şanlıurfa: Harran Üniversitesi.
- Çoruh, M. (2009). Kent Bilişim Sistemi ve e-Belediye. *Akademik Bilişim ’09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*, (213-219). Şanlıurfa.
- Çütcü, İ. (2010). E-Devlet ve Kamu Harcamaları Tasarruf Etkisi: Vedop-Mernis-Takbis Uygulamaları.(Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İktisat Anabilim Dalı. Gaziantep*.
- Dicle, A. (1975). “Örgütsel Verimlilik ve Etkenlik”. *ODTÜ Geliştirme Dergisi. Sayı 9*.
- Dictionary, C. (2022). <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/digitize> adresinden alındı
- Doğan, K. C. (2023). Kamu Yönetiminde Karar Verme Kuramı Çerçevesinde Herbert A. Simon. *Socrates Journal of Interdisciplinary Social Studies*, 25-31.
- Doru, S. (2022). 21. Yüzyılda Türk Kamu Yönetiminin Dönüşümü: Dijitalleşme ve E-Devlet. E. Ş. Karabulut içinde, *Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Konularında Bilimsel Değerlendirmeler* (105-115). Bursa: Ekin Yayınevi.
- DPT. (2005). *E-Devlet Proje Ve Uygulamaları*. Ankara : Bilgi Topluma Dairesi.
- EGM. (2022). <https://www.egm.gov.tr/bilgiteknolojilerivehaberlesme/projeler/>

- Emini, F. T. (2019). Türk Kamu Yönetiminde Temel Sorunlar. H. Ateş içinde, *Türk Kamu Yönetimi* (137-167). Ankara: Savaş Yayınevi.
- Ender Aslan, Ö. A. (2002). *Belediye Zabıta Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Todaie Yayınları.
- Erdoğan, İ. (2000). Osmanlı İktisadi Düzeninde İhtisab Müessesesi ve Muhtesiplik Üzerine Bir Deneme. *Ankara Üniversitesi Osmanlı Tarih Araştırmaları ve Uygulama Merkezi Dergisi*. Ankara.
- Eren, E. (2009). Personel Sisteminde Dönüşüm . e. B. Övgün içinde, *Kamu Yönetimi: Yapı İşleyiş Reform* (s. 175-186). Ankara: Ankara Üniversitesi Yayınları.
- Eren, E. (2013). *Yönetim ve Organizasyon: Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar*. 11 Baskı. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ergin, O. N. (1995). *Mecelle-i Umur-ı Belediye*. Cilt 1. İstanbul: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kültür İşleri Daire Başkanlığı Yayınları.
- Eroğlu, H. T. (2006). E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler. *Sayıştay Dergisi*, (s.83-106).
- Ersoy, E. (2006). Gizlilik, Bireysel Haklar, Kişisel Verilerin Korunması. 4. *Bilgi Teknolojileri Kongresi* (1-9). Denizli: Pamukkale Üniversitesi.
- Eryılmaz, B. (2001). *Kamu Yönetimi*. Gözden Geçirilmiş Yeni Baskı. İstanbul: Erkam Matbaası.
- Eryılmaz, B. (2023). *Kamu Yönetimi* . Ed. Süleyman Sözen. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Esen, A. (2021). Bir Kolluk Teşkilatı Olarak Belediye Zabıtasının Görevleri, Yetkileri Ve Etkinliği: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ekonomi Hukuku Anabilim Dalı Ekonomi Hukuku Tezli Yüksek Lisans Programı*. Gaziantep.
- Ezber, M. (2013). Belediye Zabıta Hizmetlerinde Süreç Yönetim Modeli Uygulaması. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Bahçeşehir Üniversitesi. Fen Bilimleri Enstitüsü. Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi Yüksek Lisans Programı*. İstanbul

- Fıstıkçıoğlu, R. (2007). E-Devlet Uygulamaları Ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). *Gaziantep Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Ana Bilim Dalı. Gaziantep*
- Gedik, Ö. (2008). Dilencilik'in Türk Pozitif Hukukundaki Yeri. S. Parim içinde, *Bir Kent Sorunu: Dilencilik "Sorunlar ve Çözüm Yolları"* (565-568). İstanbul: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Zabıta Daire Başkanlığı. Yıltem Matbaası.
- Genco, M. İ. (2010). Türkiye'de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve Gelişim Süreci. *Mustafa Kemal Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kamu Yönetimi Anabilim Dalı. Hatay* .
- Genç, F. N. (2019). Türkiye'de Kamu Yönetiminde Değişim ve Reform Eğilimleri. H. Ateş içinde, *Türk Kamu Yönetimi* (75-112). Ankara: Savaş Yayınevi.
- Genç, M. (2008). Osmanlı Dünyasında Dilencilik. *Bir Kent Sorunu Dilencilik: " Sorunlar ve Çözüm Yolları" Tebliğler Kitabı*. (13-16). içinde İstanbul: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Zabıta Daire Başkanlığı. Yıltem Matbaası.
- Gökgün, M. (2020). Kamu Hizmetlerinin Süreklilik ve Uyarlanma İlkeleri Arasındaki İlişkinin Koronavirüs Sürecindeki Bir Tezahhürü: Uzaktan Eğitim. *Koronavirüs Döneminde Güncel Hukuki Meseleler Sempozyumu Bildiri Özet Kitabı*, (269-275). İstanbul.
- Göküş, M. (2010). Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması . *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (s.193-218).
- Gülan, A. (1988). Kamu Hizmeti Kavramı. *İdare Hukuku ve İlimler Dergisi*, (s.147-159).
- Gültekin, B. (2007). Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Ve Toplumsal Açılımları. *Gazi Üniversitesi*.
- Günday, M. (1997). *İdare Hukuku*. Ankara: İmaj Yayıncılık.
- Gündoğdu, A. (2004). E-Devlete Geçiş Sürecinde Emniyet Teşkilatı ve Polnet (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). *Niğde Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Niğde*.

- Güneş, F. (2019). Türk Hukukunda Belediye Zabıtasının Görev ve Yetkileri (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hukuk Anabilim Dalı Kamu Hukuku Bilim Dalı. İstanbul*
- Güran, M. C. (2011). Kamusal Başarısızlıkların Çözümü Açısından Yeni Kamu İşletmeciliği Anlayışının Değerlendirilmesi: Çözüm mü? Çözumsuzlük mü? ed. içinde, *Küreselleşme ve Kamu Yönetiminde Dönüşüm* (117-155). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- H. Burçin Henden, R. H. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 4. Sayı 14.*, (s.48-66).
- H.Erdal Demir, E. B. (2010). Mernis Projesi ve Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Çevresinde 7201 Sayılı Tebligat Kanunu ve Bu Kanuna Dayalı Çıkarılan Tebligat Tüzüğünde Yapılması Gerekli Değişiklik Önerisi. *Ankara Barosu Dergisi*, (s.249-252).
- Halıcı, İ. (2017). *Zabıta Rehberi*. Ankara: Vizyon Yayıncılık İnş. Eğ. Dan. Org. Tur. San. Tic. Ltd. Şti.
- Harputlugil, F. (1994). *Belediye Zabıtası (Yayımlanmamış Uzmanlık Tezi)*. Ankara: Todaie Yayınları .
- İBB. (2022). *Faaliyet Raporu*. İstanbul: İstanbul Büyükşehir Belediyesi.
- İBB. (2023). <https://www.ibb.istanbul/icerik/e-belediye-hizmetleri>
- İBB. (2023). *Mali Yılı Bütçesi*. İstanbul: Basın Yayın Şube Müdürlüğü Basımevi.
- İçişleri Bakanlığı. (2022). *Faaliyet Raporu*. Ankara.
- İmrek, M. K. (2003). *Karar Verme Teknikleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- İmren Pınar Dülger, İ. T. (2019). Geleneksel Kamu Yönetimi Yaklaşımında İki Kırılma Noktası: Herbert Simon Ve Kamu Tercihi Okulu. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (s.159-174).
- Işıkdemir, F. (2010). Verimlilik Ölçme Modeli Olarak M. Ramsay Ve Bernard W. Taylor - Davis K. Roscoe Modelinin Bir İşletmede Uygulanması (Yayımlanmamış yüksek

- lisans tezi). *Dumlupınar Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Ana Bilim Dalı. Kütahya.*
- İşten, İ. (2007). Kamu Hizmeti Kavramı ve Unsurları. *Askeri Yüksek İdare Mahkemesi Dergisi*, (s.1-18).
- İzzet Atıyas, Ş. S. (2000). Devletin Mali ve Performans Saydamlığı . *Devlet Reformu. Kamu Maliyesinde Saydamlık* (2), İstanbul: Tesev Yayınları.
- Kalağan, G. (2018). Türkiye’de 6360 Sayılı Büyükşehir Yasası Kapsamında Büyükşehirler Bütünşehirler: Yönetişel Yapı, Mali/İktisadi Boyut Ve Gelecek Vizyonu Üzerine Bir Tartışma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 10. Sayı 25*, 591-603.
- Karahanogulları, O. (2004). *Kamu Hizmeti Kavram ve Hukuksal Rejim*, 2. Bası. Ankara : Turhan Kitabevi.
- Karataş, A. (2020). Post Yeni Kamu İşletmeciliğinin Kuramsal Temelleri: Yeni Bir Kuram Mı Yoksa Bir Tür Çöp Kutusu Modeli Mi? *International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies. Cilt 6. Sayı 21.* , 538-551.
- Kargın, N. (2003). Kamu Hizmetlerin Sunumunda Değişim Süreci: E-devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Pamukkale Üniversitesi .Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Anabilim Dalı. Kütahya.*
- Katı, Ö. (2021). Türkiye’de Elektronik Devletin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi(Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı. Edirne.*
- Kayhan Delibaş, Ali Erdem Akgül. (2010). Dünyada Ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-Demokrasi Ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi. Cilt 13. Sayı 1.* , (s.101- 144).
- Kazıcı, Z. (2008). *Türk Zabıta Teşkilatının Temelleri; Osmanlılarda İhtisâb Müessesesi.* İstanbul: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Zabıta Daire Başkanlığı.
- Kıral, E. (2015). Yönetimde Karar ve Etik Karar Verme Sorunsalı. *Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, (s.73-89).

- Kırlı, O. (1982). Kamu Yönetiminde Karar Verme. *Türk İdare Dergisi*, (s.15-32).
- Kırmızı, B. (2017). Bir Kolluk Kuvveti Olan Belediye Zabıtası Personelinin Temel Sorunları ve Bu Sorunlara Getirilen Çözüm Önerileri (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *İzmir Katip Çelebi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Küresel Yönetişim ve Siyaset Ana Bilim Dalı. İzmir.*
- Kıvrak, E. (2001). Karar Vermede Çok Kriterli Yaklaşım ve Analitik Hiyerarşi Yöntemi. *Başkent Üniversitesi.*
- Koçel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Koparan, N. (2007). Türk jandarma Teşkilatı (1908-1923). *T.C Ankara Üniversitesi Türk İnkılap Tarihi Enstitüsü. Ankara.*
- Köylü, A. (2004). Bilişim Sistemlerinin Yönetimin Karar Alma Sürecine Etkileri ve Uygulama (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Dumlupınar Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Anabilim Dalı. Kütahya.*
- Kuran, N. H. (2005). *"Türkiye İçin e-devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi"*. İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Lamba, M. (2012). Yerel Yönetişimde Kent Konseylerinin Belediyelerin Karar Alma Süreçlerine Etkisi: Antalya, Afyonkarahisar Ve Burdur Örneği (Yayımlanmamış doktora tezi). *Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kamu Yönetimi Anabilim Dalı. Isparta.*
- Larousse, M. (1969). *Zapt. 7 Cilt*. İstanbul: Meydan Yayınevi.
- Mehmet Mecek, Ö. K. (2019). "E-Devlet ve E-Yönetişimde İdari Siyasi ve Etik Sorunlar". E. B. Doğan içinde, *E- Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye 'ye Yansımaları* (195-230). İstanbul: Beta basın yayın dağıtım.
- Memiş, Ş. (2008). *Şehremaneti'den Büyükşehir'e Belediye Zabıtası Tarihi*. İstanbul: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Zabıta Daire Başkanlığı.
- Memiş, Ş. (2013). *Osmanlı'dan Günümüze Zabıta Albümü*. İstanbul: İstanbul Belediye Zabıta Vakfı.

- Meydanlı, M. A. (2010). E-Devlet ve Türkiye’de E- Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı Mernis Uygulaması (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Gazi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Ankara.*
- Murat Akçagöz, V. A. (2023). Kamu Yönetiminde Dijitalleşme ve Türkiye’deki Dijital Devlet. *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 3648-3660.
- Nations, U. (2022). *E-Government Survey*. New York: United Nations.
- NVİ. (2023). <https://www.nvi.gov.tr/mernis>
- Onar, S. S. (1952). *İdare Hukukunun Umumi Esasları 1-3 Cilt*. İstanbul: Marifet Basımevi.
- Orhan, T. (2022). Türkiye’de E-Belediyecilik: Doğu Anadolu Bölgesindeki İl ve İlçe Belediyelerinin E-Belediyecilik Açısından Analizi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kamu Yönetimi Anabilim Dalı. Elazığ.*
- Özen, Y. (2019). Özel Bir Kolluk Kuvveti Olan Zabıta Teşkilatının Yapısı, Küçükçekmece Örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Anabilim Dalı.İstanbul.*
- Özer, M. A. (2016). Herbert Simon’un Yönetim Bilimine Katkıları Üzerine Değerlendirmeler. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, (s.161-185).
- Özer, M. A. (2019). Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim ve Yeni Sağ Politikalar. *HAK- İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi.Cilt 8. Yıl 8. Sayı 20.*, (s.10-42).
- Öztürk, A. İ. (2010). *Osmanlı'dan Cumhuriyet'e İmtiyaz Usulüyle Yürütülen İstanbul Belediye Hizmetleri (Yap-İşlet- Devret Uygulaması (1852-1964)*. İstanbul: İstanbul Kültür A.Ş. Yayınları.
- Öztürk, H. (2012). Değişen Sosyal Devlet Anlayışı ve Sosyal Belediyecilik (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kamu Yönetimi Anabilim Dalı. Isparta.*
- Özütürker, M. (2010). Kamu Yönetiminde E-Devlet ve Kaliteli Hizmet Sunumu Açısından Emniyet Hizmetlerinde E- Uygulamalar (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi).

Cumhuriyet Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kamu Yönetimi AnaBilim Dalı. Sivas.

Pehlivan, O. (2005). *Kamu Maliyesi*. Trabzon: Derya Kitabevi.

Pektaş, E. K. (2003). Belediye Yönetiminde Zabıta Hizmetleri ve 21.Yüzyıl Kentinde Zabitanın Yeri. Afyon Belediyesi Örneği (Yayımlanmamış doktora tezi). *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı. İzmir.*

Pektaş, E. K. (2011). Belediye Hizmetlerinde Bilgi -İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 8. Sayı 1, (s.65-88).*

Raci Kılavuz, A. Y. (2005). Etkililik ve Verimlilik Olguları Perspektifinde Kamu Yönetiminde Etkililiğin Bileşenleri. e. N. Arslan içinde, *Teoriden Pratiğe Kamu Yönetimi: Yaklaşımlar, Sorunlar, ve Metodlar* (272-314). Bursa: Alfa Akademi Basın Yayıncılık .

Sağır, C. (2006). Karar Verme Sürecini Etkileyen Faktörler ve Karar Verme Sürecinde Etiğin Önemi: Uygulamalı Bir Araştırma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı. Edirne.*

Sarı, Ö. K. (2019). İdare Hukuku Bağlamında E- Devlet Dönüşümü ve Uyap (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Kırıkkale Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kamu Hukuku Anabilim Dalı.Kırıkkale.*

Sobacı, M. Z. (2012). *E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler. Ed. Mehmed Zahid Sobacı, Mete Yıldız. Nobel Akademik Yayıncılık.*

Şahin, A. (2007). Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları Ve Konya Örneği Belediye Uygulamaları Ve Konya Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (s.161-189).*

Şat, N. (2008). Demokrasi için bir araç: E belediye (Yayımlanmamış doktora tezi). *Marmara Üniversitesi.Sosyal Bilimler Enstitüsü .Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.İstanbul.*

- Şengül, R. (2018). Kamu Yönetiminde Şeffaflık Dönüşümü . *Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Dergisi. Cilt 4. Sayı 5*, (s.154- 163).
- Şimşek, S. (2016). Belediye Zabıta Örgütünün Örgütsel ve İşlevsel Gerekliliği Üzerinden Bir İnceleme. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 6. Sayı 2.*, 6(2), (s.387-406).
- Şimşek, U. (2021). İstanbul Zabıta Marşı [A. H. Kuzucanlı tarafından kaydedildi]. İstanbul, Türkiye.
- TASAM. (2006). *E- Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*. istanbul: Tasam Yayınları.
- TDK. (1992). *Türkçe Sözlük*. İstanbul: Milliyet Tesisleri.
- Tek, C. (2022). E- Belediyecilik Uygulamalarından Yararlanma Düzeyi: Gaziantep İli Örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Hasan Kalyoncu Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı. Gaziantep*.
- Tekin, Ö. A. (2019). Yönetimde Karar Verme: Batı Antalya Bölgesinde Bulunan Beş Yıldızlı Otel İşletmelerindeki Çeşitli Departman Yöneticilerinin Karar Verme Stilllerini Tespit Etmeye Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı. Antalya*.
- Tortop, N. (1983). *Yönetim Bilimi*. Ankara: S Yayınları.
- Torunlar, M. (2018). Yönetim Eyleminin Bir Parçası Olarak Karar Verme Süreçlerinde Belge/Bilgi Yönetiminin Önemi ve Katkıları. *Bilgi Yönetimi Dergisi Cilt 1. Sayı 1*, (s.32-43).
- Tozlu, A. (2016). Karar Verme Yaklaşımları Üzerinde Helbert Simon Hegemonyası . *Sayıştay Dergisi*, (s.27-45).
- Transparency.org. (2022). <https://www.transparency.org/en/cpi/2022>
- Tuncil, V. (2015, 04 22). *Kamu Hizmeti*. Türk Hukuk Sitesi: https://www.turkhukuksitesi.com/makale_199.htm

- Tural, N. (1988). Rasyonel Karar Kuramı ve Eğitim Yönetiminde Karar Kuramı. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, (s.497-508).
- Turan Yıldırım, Muhammed Göçgün. (2016). İdarenin Düzenleyici İşlemlerinde Eşitlik İlkesi. *İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, (s.39-60).
- TÜİK. (2022). Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2001). *Dünya’da ve Türkiye’de “Bilişim”*.
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası*. (1982).
- Türkçe Sözlük. (1988). Ankara: TDK Yayınları.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Uçmuş, E. (2004). Sürdürülebilir Verimlilik ve Bir Uygulama Çalışması (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Balıkesir Üniversitesi. Fen Bilimleri Enstitüsü. Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı. Balıkesir*.
- Uysal, A. (2018). *Ulusal Yargı Ağı Projesi-I*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Ülker, H. İ. (2002). "Bilgi Toplumu ve Devlet". 1. *Ulusal bilgi, ekonomi ve yönetim kongresi* (s. 970). İzmit: ocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat ve İşletme Bölümleri.
- Yaşamış, F. D. (1996). *Belediye Yönetimi* . Ankara: Zirve Ofset.
- Yazıcı, S. (2018). Kamu Yönetiminde Şeffaflık ve Hesap Verilebilirliğin Toplumsal Algısı: Bir Alan Araştırması. *Avrasya Uluslararası Araştırma Dergisi*,(s.295-317).
- Yiğit, F. (2012). Belediye Zabıtası’nın Trafik Denetimi Kadıköy Belediyesi Örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). *Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi. İstanbul*.
- Yılmaz, D. (2008). Türk Hukukunda Kamu Hizmeti Kavramı Ve Kriterleri. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, (s.1215-1234).
- YYGM. (2023). *2022 yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu* . Ankara : Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğü.

Zabıta Dairesi Başkanlığı. (2022). Zabıta Faaliyet Raporu. İstanbul.

Zabıta Teşkilatı Federasyonu. (2023). <https://zabita.org.tr/zabita-amblemi/>

Zabıta, İ.B.B.(2022). <https://zabita.ibb.gov.tr/dilenci/>

Zabıta, İ.B.B. (2023). <https://zabita.ibb.gov.tr/tarihce/>

Zabıta, İ.B.B. (2023). <https://zabita.ibb.istanbul/uploads/2019/03/s2.pdf>

Zabıta, İ.B.B. (2018). *İstanbul Zabıtası Milletın Hizmetinde.*

Zengin, O. (2009). Günümüz Kamu Yönetiminde Ön Plana Çıkan Yaklaşımlar. B. Övgün içinde, *Kamu Yönetimi: Yapı İşleyiş Reform* (1-41). Ankara : Ankara Üniversitesi Basımevi.

İnternet Kaynakları

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Resmi Websitesi: <https://www.ibb.istanbul/>

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Zabıta Daire Başkanlığı Resmi Websitesi: <https://zabita.ibb.gov.tr/>

İçişleri Bakanlığı Resmi Websitesi: <https://www.icisleri.gov.tr/>

Mevzuat Bilgi Sistemi: <https://www.mevzuat.gov.tr/>

E-devlet: <https://www.turkiye.gov.tr/>

Resmi Gazete: <https://www.resmigazete.gov.tr/>

TC Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğü Resmi Websitesi: <https://yerelyonetimler.csb.gov.tr/>