Mahalle Muhtarlığı ile Sosyal Hizmet Arasındaki İlişki: Yeni Kamu Yönetimi İlkeleri Bağlamında Müşterek Olmak Mümkün Mü?

Duygu DURMAZ[*] *Tuğba CANBULUT*[**] *Taner ARTAN*[***]

***Öz*: *Kamu hizmetlerinde merkezi ve yerel yönetim birimlerinin rolü son yıllarda önemli değişimler göstermiştir. 1980 sonrası yeni kamu yönetimi anlayışının benimsenmesiyle başlayan süreçte hizmet sunumunda halka yakınlık (subsidiarite) ilkesinin literatüre kazandırılmasıyla yeni düzenlemelere ihtiyaç duyulmuştur. Mahalle muhtarları bu bağlamda önemli görülmektedir. Çalışma kapsamında İstanbul'un bir ilçesinde görev yapmakta olan muhtarlarla yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde muhtarlığa dair algıların, hizmet odaklılık ve siyasi parti bağlantısı olmaksızın seçilmişlik vurgularıyla ön plana çıkması, muhtarların rol ve yetki alanlarının tarifine ve sosyal hizmetlerle ilişkilerine dair de bulgulara ulaşılmasını sağlamıştır. Muhtarlığın hizmet alanı gereği sosyal hizmet uygulamalarında alanın bir müştereği olarak ele alınabileceği vurgusu ile çalışma sonlandırılmıştır.*

Anahtar Kelimeler: *Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı, Yerel Yönetim, Sosyal Hizmet, Mahalle Muhtarı, Muhtarlık*

The Relation between Muhtarlık/Headmanship and the Social Work: Is it Possible to be Common in the Context of New Public Management Principles?

***Abstract*:** *The role of central and local government units in public services has*

[*] Yüksek lisans öğrencisi, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, İstanbul, , duygu.durmaz@ogr.iuc.edu.tr ORCİD: 0000-0002-0953-7336

[**] Arş. Gör. Tuğba Canbulut, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, İstanbul, tugba.canbulut@iuc.edu.tr , ORCİD: 0000-0002-0055-1684

[***] Doç. Dr. Taner Artan, İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, İstanbul, taner.artan@iuc.edu.tr , ORCİD: 0000-0002-8716-2090

Makale Geliş Tarihi: 24.08.202
Makale Kabul Tarihi: 07.02.2021

changed significantly in recent years. In the process that started with the adoption of the new public management approach after 1980, new regulations were needed with the introduction of the subsidiarity principle in literature. Mukhtars (Headmen) are considered important in this context. Within the scope of the study, semi-structured interviews were held with the mukhtars working in a district of Istanbul. While the perceptions about the Mukhtarship/Headmanship were highlighted with emphasis on election without service orientation and political party connections, findings were also reached on the description of the role and mandate of the mukhtars and their relations with social services. The study was concluded with the emphasis that the mukhtar can be treated as a partner of the field in social work practices due to the service area.

***Keywords**: New Public Management Approach, Local Government, Social Work, Mukhtar/Headman, Mukhtarship/Headmanship*

Giriş

Yönetimsel yapılanmalar insanların bir arada oluşlarından, bir diğer deyişle topluluk olma hallerinden beslenen bir durumdur. Dünyanın ve toplumların değişimlerine bağlı olarak yönetim yapıları da çeşitlilik göstermektedir. Bu çalışma bir kamu yönetimi konusu olarak daha çok yerel ve aynı zamanda merkezi yönetimler bilgisinden hareket etmektedir.

Herhangi bir ülkenin sadece merkezi veya sadece yerel yönetimle idaresi mümkün görünmemektedir. Merkeziyetçiliğe önem veren, katı ve keskin kuralların hakim olduğu, yoğun bürokratik süreçlerin yaşandığı yönetimsel bakış yani Geleneksel Kamu Yönetimi (GKY) anlayışı küreselleşme ile değişen toplum ihtiyacı doğrultusunda terk edilerek, yerine yerelle görev paylaşımını esas alan, halkın yönetime katılımını destekleyen, yönetimde şeffaflığı benimseyen, GKY anlayışının yetersizliklerini tamamlayacak bir Yeni Kamu Yönetimi (YKY) veya başka bir deyişle Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) anlayışı geliştirilmiştir. YKY ile hizmetlerin halka yakın idari birimler tarafından verilmesi, hizmetin hızlandırılması, hizmet alıcıların rollerinin artırılması ve karar mekanizmaları içerisinde yer almalarının sağlanması noktaları üzerinde gelişmeler kaydedilmiş ve bu unsurlar anlayışın uygulanmasında öncelik oluşturmuştur (bkz. Ömürgönülşen, 2003).

YKY, Türkiye'nin yönetim yapısını da etkilemiş, yerelleşmeye verilen önemin artmasına ve faaliyet alanlarının genişletilmesine imkan vermiştir. Bu noktada halka en yakın ve ulaşılması en kolay idari birimlerden olan muhtarlık biriminin süreç içerisindeki önemi artmıştır.

Bu araştırmanın amacı, YKY anlayışının getirdiği yenilikler ile toplumun en küçük idari yönetim birimi olan muhtarlığın belirlenen çeşitli hizmetlerin sınırları içerisindeki yurttaşlara etkin ve verimli bir şekilde sunumunda edindikleri konum, üstlendikleri görevlerinin incelenmesi, muhtarların görüşlerinin alınması ve bu doğrultuda sosyal hizmet

uygulamalarının yereldeki yansımalarının İstanbul'un bir ilçesi örneği bağlamında gözlemlenmesidir.

Bu çalışma, muhtarlar ve sosyal hizmet uygulamalarının bağlantısını kurabilmek ve bu bağlantı yoluyla yerelde sosyal hizmet kapsamında ne tür hizmetler sunulduğunu ve muhtarların bu hizmetler konusundaki bilgi ve deneyimlerini gözlemleyebilmek açısından önemlidir. Halkın sorunlarına çözüm arayışında başvurabilecekleri ilk basamak olan muhtarlık birimi ve sosyal hizmet uygulamaları arasındaki bağ, görüşmecilerin sosyal hizmet alanına dair bilgi ve donanım düzeyi, sosyal politikaların halka ulaştırılmasında mahalle muhtarlıklarının rolü ve sosyal hizmet algılarının araştırılmasının yerel düzeydeki sosyal hizmet pratiklerinin durumu hakkında farkındalık yaratacağı ve hizmetlerin çeşitlendirilmesinde etkili olacağı düşünülmektedir.

Bu bağlamda metin, YKY modeli ile yerel yönetimlerin yaşadığı dönüşüm üzerinde durmakta, bu çerçevede muhtarlık birimini incelemekte ve sosyal hizmet uygulamalarına dair ilişkili alan yazına yer vermektedir. Çalışma yönteminin açıklandığı bölümün ardından ise görüşmelerden elde edilen verilen paylaşılması, akabinde de alan yazın ile bu araştırma bulgularının birlikte değerlendirildiği bir tartışma kısmı yer almakta, metin sonuç maiyetindeki değerlendirmelerle son bulmaktadır.

Kamu Yönetimi ve Yönetim Uygulamalarındaki Değişimler

Kamu yönetimi kavramı, "bütün bir toplumun iç içe geçmiş ve çoğu kez birbirleriyle çelişen sorunları arasında işleyen, kamu hizmetlerini yürüten bir idari mekanizma" olarak tanımlanmaktadır (Eryılmaz, 2016: 9). Kamu yönetiminin prensibi ya da uygulamadaki yöntemleri zamana ve dönemsel şartlara göre değişim göstermiş olsa da tüm süreçler kamunun aldığı hizmetin kalitesinin yükseltilmesi adına gerçekleştirilmektedir. Yönetime dair anlayışın belirlenmesinde küreselleşen dünyanın ihtiyaçları ile toplumsal ihtiyaçlar eş zamanlı rol oynamaktadır. Yönetim ile yönetilen ilişkisinde halkın beklentileri kamu yönetiminin şekillenmesinde rol oynamaktadır. Başta yönetimin toplumsal hayata etkisinden bahsedebilirken, "yukarıdan aşağıya doğru" oluşan bu hareket merkeziyetçiliği ön plana çıkarmış ancak sonrasında halkın isteklerinin ve toplumun ihtiyaçlarının yol açtığı değişim "aşağıdan yukarıya doğru" bir değişimi gerekli kılmıştır (Önen ve Ozan, 2019:384). GKY 1980'lere kadar benimsenmiş ve uygulanmıştır. GKY'nin özellikleri kısaca (Osborne, 2006:378);

- Hukuk kurallarının üstünlüğünün hakimiyeti,
- Kurallar ve yönergeleri yönetmeye odaklılık,
- Politika oluşturma ve uygulamada bürokrasinin merkezde bulunması,

- Kamu kuruluşları arasında kurumların siyasi ve idari olarak bölünmesi,
- Geleneksel bütçeleme yapısında artımlı bütçeleme garantisinin verilmesi,
- Hizmet sunmadaki hiyerarşik yapı şeklinde sıralanabilir.

Ancak zamanla bu yönetim tarzı ve uygulanan yöntemler hizmeti sunmada yetersizleşmiş, çağın gerekliliği olan faktörlere uygun olamamıştır. Bu değişim yönetimde yeni bir anlayış gerekliliği oluşturmuş ve YKY/ YKİ anlayışını geliştirmiştir (Yaman ve Önalp, 2017: 856). Bu değişim sadece yapısal olarak gerçekleşen dönüşümler olarak değil süreç ve rollerin de kapsamlı değişimlerinin gözetilmesi sürecini kapsamaktadır (Ferlie ve ark. 1996:3). YKY'ye doğru yaşanan bu değişim birden çok faktörün etkisi ile gerçekleşmiştir: toplumun ekonomik durumunun kötüye gidişi, yaşam standartlarının düşüşü ve ihtiyaçların kaynaklarca yeterli düzeyde karşılanamaması gibi "ekonomik ve mali faktörlerin" etkisi; bunun sıra bireylerin hak ve taleplerini iletmekte, sorunlarına çözüm aramakta izledikleri yolların gelişmesi ve toplumun bu yöndeki taleplerinin oluşturduğu "sosyal ve toplumsal faktörlerin" etkisi; son olarak daha gelişmiş ve hızlı aksiyonlar alabilen daha esnek yapılı bir yönetim ihtiyacını doğuran "siyasi ve ideolojik faktörlerden" bahsedilebilmektedir (Akçakaya, 2017:110-111).). YKY'nin ortaya çıkış sürecinde Hood'a göre dört "megatrend" etkili olmuştur; kamunun personel ve genel harcamalarındaki kontrol ve hükümetin büyümesini kontrol altına alma, özelleştirme ya da yarı özelleştirmenin etkinliğinin artışı ve hizmet sunumunda yerellik ilkesinin gözetilmesi, kamu hizmetlerinin oluşturulmasından sunulmasına kadar olan tüm aşamalarda bilgi teknolojileri otomasyonlarının geliştirilmesi, politika süreçlerinde bireysel uzmanlıklarının terk edilerek daha çok iş birliğinin uluslararası şekilde sağlandığı bir yapı geliştirilmesi şeklinde açıklamaktadır(1991:3). YKY ilk olarak İngiltere, ABD ve Yeni Zelanda gibi ülkelerde gelişmiş sanayi ya da piyasanın hâkim olduğu ekonomik yapılarda ortaya çıkmıştır. YKY'ye dair temel fikir ve yöntemler üzerine tartışmalar yine bu ülkeler önderliğinde sürdürülürken, bu yönetim anlayışı için tek bir kalıp çizmek ve modelden bahsetmek çok mümkün görülmemektedir (Schedler ve Proeller, 2002 :163-164). Hood (1991: 4-5) YKY'e dair yedi prensip üzerinde durmuştur bunlar;

- Kamu yönetimi içerisinde uygulamalı yönetimin (*hands-on management*) benimsenmesi ve bu yolla yönetimin aktif roller alması, yönetimler için kural koyuculuk yapısının değil sorumluluk yapılarının önemsenmesi,
- Açıkça belirlenmiş standartlar ve performans ölçütleri ile daha hesap verilebilir bir yönetim sağlanması,
- Elde edilen çıktıların kontrolünün sağlanması, sonuçların işlemlerden

daha önemli bir hal alması,

- Kamu hizmetlerinin bölünmesi, ayrıştırılması ve kamu sektörü dışından yönetim yani adem-i merkeziyetçi anlayış,
- Rekabetçi yapının ön plana çıkarak kamu hizmetlerinin sunumunda yer alması, rekabet ve buna bağlı daha iyi standartların sağlanması,
- Özel sektör yönetim tarzının üstün yönlerine vurguda bulunmak ve uygulamaya almak,
- Kaynakların kullanımda disiplinin sağlanması ve daha azı ile daha çok olanı gerçekleştirmek ilkeleridir.

Bu prensipler YKY'nin uygulanmasında temel oluşturmuş ve yönetimlerin sistemlerine etki etmiştir. Yönetim biçimindeki bu değişimle kuralcı yapı esnetilmiş, hesap verilebilir olma durumu önemsenmiş, süreçte izlenilen yol değil değil sonuçta elde edilenlere odaklılık önemsenmiş, kamu hizmeti sunumunda merkezi anlayış yerine desantralizasyon önemsenmiş ve görev sorumluluklar bölünmüş, rekabet kavramının etkisinden kamu hizmetleri de yararlanmış, yönetimdeki iyi noktaları ile özel sektör ve kamu dışı sektörlerin işleyişlerine önem verilmiş ve hizmet için kaynak kullanımının düzenlenmesi sağlanmıştır. Meer (2007)'ye göre YKY kamu kaynaklarının kullanımında verimliliği ve hizmette kaliteyi ön plana çıkarmıştır.

YKY ile devletin hiyerarşide katı sistematik süreçler ve müdahaleler yerine daha denetleyici bir yapıya bürünmesi aynı zamanda katılımcılığın toplum ve kamu kurumları dışındaki birimlerinde de aktif olarak yer aldığı bir yönetim anlayışı oluşturulmuştur. Hizmet sunmadaki süreçler daha şeffaf bir pencereden gerçekleştirilmiş ve faydalanıcı olan kesimlerin bu hizmetlerde söz sahibi olması mümkün olmuştur (Önen ve Ozan, 2019: 385). YKY merkezi olmayan yönetim ile hizmet sunumunda verimlilik ve kaliteyi arttırmak için uygulamalar benimsemiştir. Adem-i merkeziyetçi bu yapı ile hizmet talep eden kişilere ulaşılırken daha esnek, yanıt verilebilir ve duruma özgü çözümler geliştirilmiştir.

Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Mahalle Muhtarlığı

YKY ile merkezi hükümet görev ve sorumluluklarından yerel yönetim birimlerine yetki aktarımında bulunmuş, yönetim anlayışı değişerek adem-i merkeziyetçi bir yapı almıştır. Bu çerçeve yerel yönetimler kamu hizmetlerinin hızlı bir biçimde halka sunulması noktasında önemlidirler. (Urhan, 2008: 85-6). Yetki aktarımını detaylı ele alan subsidiarite ve desantralizasyon kavramlarına değinmek önemlidir.

Subsidiarite (yerindenlik) kavramı "hizmette halka yakınlık", "yerellik" ilkesi ile hizmet sunumunda yerel yönetimlere de pozitif ve negatif tüm yönler ile yetkiler ve görevler vermeyi; yerel yönetimlerin bu görevlerin

sorumluluğunu karşılayabilmek adına kararlar almasını ve uygulamasını; hizmet sunumunda merkezi yapının değil yerelin belirleyici olmasını kapsar (Keleş, 1995: 5-6). YKY ile birlikte merkezi yönetimin rollerinde değişiklikler yaşanması önemsenmiş desantralizasyon önem kazanmıştır. Desantralizasyon (yerelleşme) ise adem-i merkeziyetçilik kavramı ile eş anlamlı olarak yerinden yönetimi yani "bir hizmetin yürütüldüğü ya da yapıldığı yerden yönetilmesi" kavramını ifade eder ve merkez yönetimi dışındaki "kamu tüzel kişiliklerini" temsil eder (Yalçındağ, 1995:15). Desantralizasyon ile yönetimde meydana gelen yoğun ve yavaş ilerleyen sistemin hızlanması ve toplumun ihtiyaçlarının hızlı şekilde gerçekleştirilmesinin yolunun açılması beklenmektedir. Böylelikle işlemler hızlanacak ihtiyaçların gerçekleşmesi kolaylaştırılacaktır (Rondinelli ve ark., 1983:9-11). Desantralizasyonda merkezi yetkilerin yerel birimlere devrinden daha geniş bir kapsamla her birimin daha alttaki örgütlenmelere doğru gerçekleştirdiği "alt birimlerden daha alt kademelere doğru uzanan bir süreçte yetki aktarımı" bulunmaktadır (Arıkboğa, 1998:18). Kamu yönetimi şeklinin örgütsel ve yapısal modellerinde gerçekleşecek değişim ve desantralize olmuş yönetimdeki uygulamalara dair özellikle gelişmekte olan toplumların kamu yönetimi modellerinin oturmamış oluşunda ya da bu değişikliğin getirdiği çok parçalı yapının etkisinin uygulamadaki zorlukları nedeniyle olumsuz olabileceği ve kurumlara bölünmüş yetkilendirmenin yönetimde parçalanmalara sebep olabileceği üzerinde durulmaktadır, oturmamış sistemlerde yönetimsel uygulamaların hayata geçirilmesi zorlaşmakta ve devlet kurumları arasında tutarlılığın sağlanması zorlaşabilmektedir (Robinson, 2015:14). Alonso ve ark. yaptığı araştırmada kamu yönetimi içerisinde desantralizasyonun kamuda planlanan kaynak kullanımı ihtiyacında azalmaya sebep olduğu, bunun yanı sıra istihdamın yönetilmesinde bir azalmaya sebep olmadığı sonucunu elde etmiştir(2013:28-29) Desantralizasyon ile Türkiye için toplumun en küçük idari yönetim birimi olan muhtarlar noktasındaki çalışmalarda etkisinin gözlemlenmesi önemli görülmektedir. Öktem'in (2019: 73) cevaplanması durumunda yerelleşme bağlamında muhtarlar üzerine gerçekleştirilebilecek bir dizi çalışmayı destekleyebileceğini iddia ettiği sorular ise şu şekildedir: Muhtarlık biriminin en küçük idari birim oluşu ve muhtarların toplumun en küçük idari yöneticisi olması noktasındaki rollerinde hizmet sunuculuğu geliştirilebilir mi? Ya da sunulan hizmetlerin çeşitliliği arttırılabilir mi? "Yönetsel, sosyal, mekânsal" anlamlarda muhtarlık bir faaliyet alanı olabilir mi? YKY bu noktada muhtarlık birimlerine bir rol yükler mi?

Mahalle Muhtarlığı

İnsanların birlikte yaşam kurmaya başladıkları günlerden bu yana topluluklar ve onların yönetimi her zaman önemli olmuştur. Bu yönetim anlayışı önce küçük birimlerin yönetimi olarak doğsa da günümüzde ülkelerin ve politikaların

yönetici ve yürütücülüğüne ulaşan bir süreç olmuştur. Bu noktada en küçük yönetim birimi olarak tanımlanan muhtarlık ve onun kısa tarihine değinmek önemlidir.

Mahalle Muhtarlığının konumu ve tanımı

Mahalle muhtarlığı uzunca bir tarihsel kökende var olan bir birim olmakla birlikte, dönemsel olarak tanımlanmasında ve atfedilen rollerde değişikliğe uğramış bir birimdir. Güncel mevzuat içerisinde Anayasanın 127. maddesi olan Mahalli İdareler (il, belediye, köy) içerisinde gösterilmezken, 5393 sayılı Belediye Kanunu içerisinde yer verilen Mahalle ve Yönetimi alt başlığı altında tanımlanmaktadır. Belirlenmiş olan bu sınırlılıklar da muhtarlık birimini bir yerel yönetim biriminden daha çok belediye yapılanması altında sınıflandırır (Çılgın ve Yirmibeşoğlu, 2019:106). Bulut'a göre (2001), muhtarlık için, en küçük yönetim birimi, halka en yakın yönetim birimi ya da yerel ile merkez arasında bir köprü gibi tanımlamalar yapılmakla birlikte, yasal çevçevede muhtarlığa dair böyle bir nokta bulunmamaktadır. Muhtarların görevlerine ilişkin bir diğer kanun ise 4541 Sayılı Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline dairdir ancak bu kanunda da muhtarın rollerinin pek çoğunun günümüz koşullarında kapsayıcılığı bulunmamaktadır (Göküş ve ark., 2013:36). Muhtarın görev yetki ve sorumlulukları 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun ilgili 9. maddesi'nde şu şekilde belirtilmektedir.

> Muhtar, mahalle sakinlerinin gönüllü katılımıyla ortak ihtiyaçları belirlemek, mahallenin yaşam kalitesini geliştirmek, belediye ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilişkilerini yürütmek, mahalle ile ilgili konularda görüş bildirmek, diğer kurumlarla iş birliği yapmak ve kanunlarla verilerin diğer görevleri yapmakla yükümlüdür.

Ancak Belediye Kanunu içerisinde muhtarlıklara yönelik uygulamalarda belediyelerin sorumlulukları ve finansmana dair detaylı bir bilgi bulunmamaktadır (Göküş ve ark., 2013: 43). Ayrıca 4541 Sayılı Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline dair Kanun'da mahalle muhtarının rolleri yetkileri ve sorumlu olduğu işler arasında nüfus işlemlerine dair, çeşitli hukuksal ve ceza mahkemelerine bağlı işler, askerlik görevine dair işler, hayvanların korunması ve mahalledeki düzenlerine dair işler, öğrenci kayıtlarına dair işlemler, mahallede olabilecek çeşitli salgın hastalıklara dair gerekli kurumlara bilgi vermek, yardıma muhtaç yurttaşlar için "fakirlik kağıdı" düzenlemek gibi çeşitli görev ve yetkiler tanımlanmıştır. Bu sınıflandırmanın ve görevlendirmelerin belirtilmesine karşın, muhtarların konumlarının bir yerel yönetim ya da mahalli idare birimi olmamasının yetkilendirmede sorunlara neden olmaktadır. Verilen yetkilerin uygulamada nasıl ve ne şekilde yapılacağı üzerinde kesinlik bulunmaması, muhtarların rollerinin uygulanmasının belirli bir ölçütünün olmaması gibi sorunlar

bulunmaktadır (Öktem, 2019: 72). Bu sorunlar da muhtarın yurttaşına hizmet etmede ve hizmet standardını belirlemede yaşadığı ya da yaşaması muhtemel sorunların nedenlerini oluşturmaktadır.

Ayrıca muhtarlık, Anayasa kapsamında bir yerel yönetim birimi olarak adlandırılmamaktadır. Halk ile yerel düzeydeki birimlerin iletişimi arasındaki bağın sağlanmasında rolleri bulunan mahalle muhtarlığı birimi anayasal çerçevede bir birim olarak yer almamaktadır (Arıkboğa, 1998: 109).

Kavruk da (2018) mahalle yönetiminde muhtarlıkların yerel ile merkez arasında görevli örgüt olması gerekliliğini önermekte aynı zamanda bu örgütün mahallenin diğer bazı yapılarıyla da birlikte çalışması fikrini öne sürmektedir.

Sosyal Hizmet ve Mahalle Muhtarlığı

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (IFSW), 2014 yılında yaptığı küresel tanım güncellemesi ile sosyal hizmeti şu şekilde tanımlamıştır;

> Sosyal hizmet, uygulamaya dayalı bir meslek ve sosyal değişimi ve gelişmeyi, sosyal uyumu ve insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmesini teşvik eden akademik bir disiplindir. Sosyal adalet, insan hakları, kolektif sorumluluk ve çeşitliliğe saygı ilkeleri sosyal hizmetin merkezinde yer alır. Sosyal hizmet, sosyal bilimler, beşeri bilimler ve yerli bilgi teorileri ile desteklenerek yaşam zorluklarını ele alır ve refahı arttırmak için insanları ve yapıları birleştirir (ifsw.org,2020)

Sosyal hizmet çok boyutlu olarak gerçekleştirilen bir "hizmet" mesleğidir. Sosyal hizmetin profesyonel şekilde uygulanması, bireylerin, ailelerin ve toplumların hayatlarını etkileyen sosyal politikaların eleştirel analizini içerir. Sosyal hizmet, politika analizi ve sosyal eylem ve savunuculuk süreçlerini toplumdaki diğer birçok grupla paylaşır ve bunu çeşitli kaynaklarca gerçekleştirir (Austin, 1997: 403). Kamu yönetimindeki 1980 sonrası değişimin sosyal hizmet için de geçerli olduğu söylenilebilir. Hizmet sunumunda desantralizasyon ile hizmet sunumunda merkezi hükümet rol ve yetkilerinde paylaşıma gitmiştir. Sosyal hizmetler için 20. yüzyılın son çeyreğinden itibaren yeni bir dönüşüm başlamıştır. Bu dönüşüm ile yerel yönetim birimleri hizmet sunumunda özel sektör ve sivil toplum ile birlikte rol almıştır. Oluşturulan bu yeni yapılanma ile sosyal hizmet "devlet (yerel ya da merkezi), gönüllüler ve sivil toplum" şekillerinde sunulan "karma" bir anlayışı benimsemiştir (Artan, 2011: 36).

Sosyal hizmetin doğru şekilde ihtiyaç duyan kişiye ulaşabilmesi noktasında yerel yönetim birimlerinin payı oldukça yüksek olmuştur. Çünkü kişilerin ihtiyaçlarını belirlemede kişilere yakınlık ve kişilerin sosyal çevrelerine dair bilgi sahibi olmak, kısaca ortak bir sosyal çevreyi paylaşmak önemlidir (Beldağlı Velioğlu, 2016: 77). Halk ile en yakın temasta olan birim ise mahallelerde birebir yaşam alanı paylaşımı yapan mahalle muhtarlıklarıdır.

Bu noktada, direkt sosyal hizmet ile ilişki kurulmasa da benzer bağlamda yapılan çalışmalara değinmek önemlidir. Akpınar (2017) çalışmasında, muhtarların eski yasal düzenlemelerin yetersiz olduğu, muhtarlık yetki ve işlevlerinin arttırılması gerektiği ve muhtarların yurttaşlar ile diğer kamu kurum kuruluşları arasında bir köprü görevi gördüğü ve mahalle sakinlerine "enformel bir danışmanlık" sundukları sonuçlarını elde etmektedir. Bulut (2001), muhtarların halkın sorunları çözmekte ilk basamak olduğu ancak sorun çözümünde yetersiz kalındığında ise muhtarın halk ile şehir yönetimleri arasında bir aracılık görevi üstlendiği sonuçlarına dikkat çekmektedir. Köklü ve Gül (2017) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada muhtarların seçimle görevlerine gelmelerinin muhtarlar açısında önemli olduğu, sorunları üst birimlere ileten ve mahallenin yöneticisi durumunda bulunan kişiler oldukları, ayrıca en önemli iş olarak tanımladıkları alanların hizmet ve yoksullara yardım olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Bal ve arkadaşları (2012) tarafından 44 muhtarla yapılan bir saha araştırmasında ise muhtarların belediyeden beklentileri arasında engelli bireylere yönelik hizmetler, valilikten bekledikleri hizmetler arasında ise yoksul bireylere hizmetler, göç ile mücadele noktasında destekleyici hizmetler bekledikleri sonuçları elde edilmiştir. Aynı zamanda bu muhtarların çoğunun, mahallesindeki engellileri tanıdığı ve yardım için gerekli kurumlara yönlendiricilik yaptıkları sonuçlarına ulaşılmıştır. Mahalle muhtarları ile yapılan bir diğer araştırma ise Arıkboğa (1998) tarafından İstanbul'da gerçekleştirilen ve muhtarlığın tanımlanmasında "devletin ilk basamağı", "mahallenin cumhurbaşkanı" tanımlamalarına ulaşılmış ve muhtarların mahalledeki konumlarını "aracı bir kurum" olarak sınıflandırılmasıyla karşılaşılmıştır.

Muhtarlığın mahalle yönetiminde bir ortak zemin oluşturmasını tartışan Bilgin ve arkadaşlarının (2013: 310) şu cümlesi önemlidir: "Mahallede sivil toplum şeklinde örgütlenmiş her apartmandan, okuldan, karakoldan dernekten bir kişinin temsilci olarak bulunduğu mahalle meclisi bulundurularak mahalleye ilişkin ortak sorunların ve beklentilerin çözümünün muhtar vasıtasıyla belediye ve diğer ilgili birimlere iletilmesi güçlü bir temsilin sağlanmasını tesis edecektir"[4].

Yöntem

Metodoloji

Araştırmanın amacı, muhtarlık sistemi ile sosyal hizmet uygulamaları arasındaki ilişkiyi YKY anlayışı bağlamında değerlendirmek ve muhtarlığın profesyonel bir meslek olarak buradaki tartışılma alanlarını genişleterek sosyal hizmet uygulamalarının paydaşı haline gelmelerini gündeme getirmektir.

[4] Bu konuda yapılmış daha ayrıntılı araştırmalar için bkz. Bilgin ve ark. (2018); Bilgin ve Gündüzöz (2018).

Bu bağlamda araştırmanın genel sorusu, "muhtarlık rolleri ve sosyal hizmet uygulamaları arasındaki bağlantı dinamikleri nelerdir?" şeklinde belirlenmiştir.

Bu çalışma niteliksel yöntemle yapılmış olup araştırmaya çeşitli boyutlardan bakabilme ve olabildiğince farklı görüşlere yer verilebilmek için kullanılan; ana konuya bağlı kalarak soruların ayrıntılarına girebilen böylelikle daha detaylı veri elde edilebilmesini mümkün kılan veri toplama tekniği olarak yarı yapılandırılmış görüşmeler kullanılmıştır. Görüşme soruları, muhtarlığın bireysel ve yasal tarifi ve algılanışı ile başlatılmış, devamında muhtarlık rolleri, yurttaşlara sunulan hizmetler, bu hizmetlerin sunumu sırasında kurulan müştereklikler, içinde bulunulan avantajlı ve dezavantajlı durumlardan bahsedilmiştir.

Katılımcı Profili

Çalışmaya katılımda gönüllülük esas alınmış olup görüşmeyi kabul eden ve İstanbul'un bir ilçesinde görev alan 22 muhtar ve bir aza ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Aza görüşmesi planlanmayan bir görüşme olduğundan veri analizine dahil edilmemiştir. Görüşmeci muhtarların 11'i kadın 11'si erkektir. Kadın muhtarların sayısı diğer ilçelere kıyasla son derece dikkat çekicidir. Görüşme yapılan muhtarların yaşları 35-70 arasındadır ve muhtarların çoğu emeklilik sonrası süreçtedirler. Muhtarların eğitim durumu çeşitlilik göstermektedir.

Veri Toplama Araçları

Çalışma sürecinde yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilerek, birinci elden veri toplama tekniği olarak muhtarlarla görüşme gerçekleştirilmiş olup ilgili görüşmeler için kullanılan sorular etik ilkelere uygun ve anlaşılır, tarafsız, yönlendiricilikten uzak olması gözetilerek oluşturulmuştur. Çalışmanın başlangıç aşamasında çalışmanın etik ilkelere uygunluğunun değerlendirilmesi amacıyla İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurul Onayı alınması ile çalışmaya başlanmış olup görüşme soruları hazırlanırken de ilkelerin önemi gözetilmiştir.

Veri Toplama ve Analiz Süreci

Görüşmeler 3 hafta içerisinde tamamlanmış ve görüşmelerin geneli mesai saatleri içerisinde gerçekleştirilmiş olup görüşmecilerin rutin çalışma ortamına dair gözlemler yapılmıştır. Görüşme süreleri ortalama 30-40 dakika arası sürmüş olup görüşmelere en az 2 araştırmacı katılacak şekilde organize edilmiştir. Görüşmelere başlamadan önce görüşmecilerden görüşme sürecinin ses kaydı altına alınmasıyla ilgili onay alınarak hedeflenen muhtar sayısı olan 22 kişi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Ses kaydı alınan görüşmelerin deşifresinin ardından herhangi bir program kullanılmadan, manuel kodlama

yoluyla raporlanmıştır. Görüşmelerin etik ilkelere uygun sürdürülmesi, görüşmecilerin kendilerini rahat hissettikleri mekan ve zamanlarda veri toplama çalışmasının yapılması ve istedikleri takdirde ses kaydında duraklamalar yapılabileceğinin bilgisinin görüşmecilere sunulması önemsenmiştir. Çalışma sadece muhtarların sosyal hizmet pratiklerinin uygulama alanındaki rol, görüş ve deneyimlerini kapsayan bir araştırma olup bilumum siyasi görüş ve taraf belirtecek herhangi bir soru sorulmamış ve görüşme sürecinin seyri kontrol altında tutulmuştur. Analiz sırasında ise, yapılan görüşmelerin deşifre edilmeleri sonrasında hazırlanan metinlerden oluşturulan kategori ve kodların belirli başlıklar altında bir araya getirilmesi söz konusudur.

Bulgular

Bu bölümde araştırma sırasında görüşme yapılan 22 muhtardan alınan verilerin derlenmesi söz konusudur. Verilerin derlenmesi, muhtarlık motivasyonu, muhtarlık kimliği ve rolleri, muhtarların hangi alanlarda ne tür hizmetler sundukları, hizmet sunumunda karşılaşılan avantaj ve dezavantajlar ile son olarak diğerleriyle ilişkiler başlıkları altında düzenlenmiştir.

Muhtarlık Motivasyonu

Muhtar olmayı seçme nedeninin bu çalışma için önemi, nedenin hizmet anlayışı üzerinde etkili olabileceğine inanılmasıdır. Nitekim muhtar olmayı isteme sebeplerini hizmet etme isteği ve sevgisi olarak aktaran muhtarların anlatıları şu şekildedir:

> Daha önce babam da muhtarlık yapmıştı, muhtarlık böyle sosyal bir insanlara faydalı olunabilecek bir iş kolu olduğu için, öyle bir tercih ettik (G.10; 16.01.2019).

> Ama daha sonra bu görevin manevi ve duygulu yanlarının da çok olduğunu, hissettim ve yaşadım. Ondan sonra bu görevi severek yapmaktayım (G.5; 11.01.2019).

Görüşme yapılan muhtarların çoğu, kendilerinin muhtar olmasının arka planının insanı sevmesi, insanla iç içe olmaktan keyif alması ve insanların dertlerine çözüm üretebilmekten mutlu olmasına değinmişlerdir. Muhtarlık vazifesini yaparken, mahallelerinde yaşayan yurttaşlara herhangi bir ayrım gözetmeden hizmet sunumunu gerçekleştirdiklerini söylemişlerdir.

> Yani olumlu yanı derken sizin bakış açınıza bağlı, mesela bazı muhtar adayı, muhtar olmak için değil, silah almak için giriyor, bakışınıza bağlı yani ne bileyim bana çok saçma geliyor. Yani ben insanları sevdiğim için, hizmet etmeyi sevdiğim için buradayım (G.9; 16.01.2019).

> Daha çok benim işim sizin gibi yoldan kaldırımdan daha çok ihtiyaç sahibi insanlara eğilmek. Onlara birazcık dokunabilmek. İlk önceliğim. Ama tabii ki görevimiz gereği mahalle bir bütün mahallenin her türlü sorununa eğiliyoruz. Elimizden geldiği kadar da yardım etmeye çalışıyoruz (G.23; 24.01.2019).

Mahallede bir kişinin bile bir yarasına merhem olabiliyorsunuz o sizi çok şey yapıyor, manevi olarak tatmin ediyor (G.21; 24.01.2019).

Bir insana gölge olabiliyorsanız o ağaç bir insanı güneşten koruyorsa ne mutlu (G.21; 24.01.2019).

Hiç kimseyi ayırmam, büyük; küçük ayırmam, yaşlı; genç ayırmam fakir; zengin ayırmam. Dedim ya ilk başta insan odaklı her şeyimiz (G.1; 10.01.2019).

Muhtarlık Kimliği ve Rolleri

Demokrasi ve Muhtarlık

Görüşmecilerin bir kısmı muhtarın seçimle belirlenmesinin demokratik bir önem taşıdığını şu şekilde ifade etmişlerdir:

Bir de hani böyle devlet daireleri olarak görüyorlar kurumumuzu, biz seçilmişiz, atanmış değiliz o yüzden biz hiçbir parti bayrağına bağlı değiliz, kendi imkanımızla. Muhtar mahallenin seçilmişi demektir (G.22; 24.01.2019).

Muhtarlık, demokrasinin temel taşı diyorlar ya gerçekten doğru her şey burada bitiyor (G.4; 11.01.2019).

En demokratik seçim muhtarın seçimi çünkü birebir seçiliyorsunuz. Çok önemli ve çok özel (G.4; 11.01.2019).

Muhtar bağımsız bir kişidir, parti tutmaz. Herkese eşit davranır. A, B, C partisi ilgilendirmez muhtarı. Ancak ilgilenen muhtarlar da vardır. Herkese karşı eşit davranmaya çalışıyoruz, burada size nasıl konuşuyorsak müdür bey geldiğinde de öyle konuşuyoruz (G.19; 23.01.2019).

Muhtarların Muhtarlık Algısı

Görüşme yapılan muhtarlar, muhtarlığı farklı perspektiflerden yorumlamışlardır. Muhtarların bir kısmı muhtarlık mesleğinin gelecek vadetmediğini ve emekli yurttaş uğraşı olduğunu ifade ederken, bir kısmı muhtarın sorun çözümleyici olduğunu ifade etmiş, yapılan görüşmede bu durumu şu şekilde açıklamışlardır:

Mahalle benim büyük ailemdir. Evimden sonra mahalle daha geniş kapsamlı bir ailemdir benim. Ben mahalleyi bir aile olarak görüyorum. Kendimi de ailenin büyüğü olarak (G.5; 11.01.2019).

Artık muhtarlık yapılacak bir meslek değil. Gençlere önerilecek bir iş değil, bir emekli işi. Yani bir gencin gelip kendini buraya hapsetmesi yazık (G.17; 22.01.2019).

Mahallenin yaşayanıyım. Mahallenin her yaşayanı gibi sorunları hisseden, sorunların çözümü için yardımcı olan kişiyim, işte biraz daha görevle vazifelendirilmiş kişiyim (G.17; 22.01.2019).

Muhtarın Gözünden Yurttaşın Muhtarlık Algısı

Görüşmeciler mahalleleri içerisinde ikamet eden yurttaşların kendilerini çeşitli konumlarda değerlendirdiklerini ve kendilerine farklı roller ithaf ettikleri ve birçok temsilde bulundukları anlatısına bu çalışmada yer vermişlerdir.

> Yani burada devletin bir temsilcisiyim ben. Hem mahallenin bir insanıyım, dışarıdan bir insan da değilim. Sonuçta mahallenin beni devlet kapısına yani yolladığı bir temsilciyim yani bir temsilci olarak görüyorum (G.8; 14.01.2019).

> Mahallenin her şeyisiniz: babasının, annesisin, psikoloğusun, doktorusun, avukatısın, polisisin, elektrikçisisin, aklınıza ne geliyorsa her şeyisin. Ya ben dedim ki en sonunda &ben neymişim ya. Yani bir muhtar bu kadar çok şeyi yapamaz yani. Senin doğumundan ölümüne kadar her şeye muhtar karışıyor, her şeyde muhtar var (G.18; 22.01.2019).

> Ablasıyım, annesiyim, bir kere çocuklar beni çok seviyorlar ben de onları ya burada her şeysiniz, insanlar en özel dertlerini sıkıntılarını bize gelip burada bana anlatabiliyorlar. Herkesin her şeyini biliyorum neredeyse gerçekten. Bir de biz aile olarak da bizi gerçekten çok seviyorlar biz de seviyoruz insanları (G.4; 11.01.2019).

Aracılık-Köprü

Görüşme yapılan muhtarların açıklamaları doğrultusunda muhtarların rollerinden bir tanesi aracılıktır. Mahalle sakinleri ile diğer resmi ve özel kurum ve kuruluşlar arasında aracı olma halini görüşmeciler şu şekilde ifade etmiştir.

> Köprü, köprü vazifesindeyiz. Şimdi mesela uyuşturucu dediniz yarın bir toplantı var, onunla ilgili tüm bilgileri alıp halka aktaracağız. Valiliğin yaptığı bir çalışma, bilgilendirme amaçlı tüm muhtarlar için bir eğitim bu (G.7; 14.01.2019).

> Yavaş yavaş çevre de sağ olsun, zengin sitelerimiz çok, onların da yardımıyla biz burada erzak dağıtıyoruz. Okulların açılma zamanında işte çantasıydı, kitabıydı, defteriydi dağılıyor. Bayramlar, seyranlar, dini bayramlar hepsinde mesela dün bir hanımefendi geldi;10 kişiye erzak alıyorum,10 kişiyi çağırır mısınız dedi. 10 kişi geldi, erzakını aldı. Ondan 2 gün önce birisi geldi, zarflara koyulmuş para dağıttı. Birisi geliyor,500 lira veriyor kömür alın diyor, birisi geliyor para veriyor erzak alın, dağıtın diyor. Birileri geliyor sıkıntısı olan var mı diyor. Yani semtimiz duyarlı, biz de bundan zevk alıyoruz tabi, aracılık etmekten (G.17; 22.01.2019).

Yönlendirme ve Bilgilendirme

Görüşme yapılan muhtarların açıklamaları doğrultusunda muhtarların rollerinden bir diğeri de yönlendirme ve bilgilendirmedir. Görüşmecilerin mahalle sakinlerini; sakinlerin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda hedef mercilere karşı yönlendirici tutumlara sahip oldukları anlatısı bu çalışmada yerini almıştır. Yönlendirme ve bilgilendirmeyi muhtarlar şu şekilde anlatmışlardır.

> Devletin baş parmağıyım. İlk bana gelirler. Bende yolu çizerim. Yolu da anlatırım. Nasıl yapılacağını, zaten oluyorsa olur, olmuyorsa geri gelirler olmadı derler ben açarım telefonu, insanlara o anda anlattığın zaman algılayamayabiliyor. Anlayamaya da biliyor. Sen durumu onun anlayacağı şekilde farklı bir biçimde anlattığın zaman zaten cevabı anlamış oluyorlar (G.3; 10.01.2019).

> Bence ilk basamaktayız. Yani ilk basamak biziz burada, çünkü diyorum ya biraz önce de bahsettim. En kolay ulaşılan kişi muhtar burada (G.9; 16.01.2019).
>
> Ben bu mahallenin mülki amiriyim. Yani bu mahallede seçilmiş bir insan olarak da en üst kademede olan kişiyim. Şöyle ki; devletten önce ilk önce ben geliyorum burada herhangi bir mahalle sakini problemi olduğu zaman ilk bana gelir burada derdini anlatır ondan sonra ben onu yukarıya bildiririm o da şöyle oluyor: şimdi herkes direkt hemen karakola gitmez ya da ne bileyim bir şikayeti varsa belediyeye gitmez ya da ne bileyim başka kuruma gitmez hemen gelir muhtarına bildirir bunu muhtar gerekeni yapar, bir ortasını bulmaya çalışır bulamıyorsa ona göre bir çözüm sağlar sonuçta bir çözümü sağlar yani (G.18; 22.01.2019).
>
> Muhtarlık çok önemsenmesi gereken bir ayağıdır sosyal politikaların. En önemli ayağıdır. Çünkü bu halkla birebir, iç içe olan benim (G.5; 11.01.2019).

Yasal Olarak Tanımlanmamış İşler

Yapılan görüşme sonucunda, muhtarların yasalar ile belirlenen yetkiler dışında birtakım rolleri üstlendikleri anlatısı bu çalışmada elde edilmiştir. Bu roller ile, sakinlerin birçok özel sorununa çözüm üretmek ve sorunlarını dinlemek ifade edilmiştir. Bu durumu görüşme yapılan muhtarlar şu şekilde ifade etmiştir.

> Hani bir laf vardır Marko Paşa derler dert dinleyenler, aynen. Çok affedersiniz evde eşiyle kavga eder gelir bize anlatır, anlatır, barışma yolarını arar. Ya o gider, ertesi gün sanki birbirlerine söylemiş gibi eşi gelir anlatır. Tabi bunların hepsi gizli kalır. Hiçbir şey buradan dışarı çıkmaz. Kendi evime de gitmez, burada kalır. Velhasıl bu şekilde idare etmeye çalışıyoruz (G.13; 17.01.2019).
>
> Mesela 3 çocuklu bir hanım var eşinden boşandı X hanım. Ona iş buldum. Ha biz bu arada iş buluyoruz, arayanlara eleman buluyoruz. İş arayanlara iş buluyoruz. Bu da bizim tamamen dışımızdaki bir iş, İş ve İşçi Bulma Kurumu gibi (G.1; 10.01.2019).
>
> Yaaa hoşuma gitti, insanlarla diyalog kurmak, yani sırf muhtarlık sadece mahallenin sorunlarını yapmak değil, yeri geliyor, psikolog psikiyatri oluyorsunuz, sırdaş oluyorsunuz. Onlarla birçok şeyi paylaşıyorsunuz. Ve kapalı bir kutusunuz. Sadece sizle onun arasında (G.9; 16.01.2019).
>
> Mahalle kültürünü biz daha çok burada oluşturuyoruz. Mahalleyi bir arada tutup birlikte bir şeyler yapmak benim yaptığım ama her muhtarın böyle bir görevi yok bu bir görev değil yani biz görev dışı bir şey yapıyoruz biraz (G.12; 16.01.2019).

Sosyal Sorunlarla Mücadelede "Örnek" Çalışmalar

Yapılmış olan görüşmeler neticesinde, sosyal sorumluluk da muhtarın bir rolü olarak çalışmada yerini almış ve görüşme yapılan muhtarlar tarafından ifade edilmiştir. Sosyal sorumluluk rolü çerçevesinde, mahalle sakinlerinin istekleri dışarısında da birtakım sosyoekonomik yardım ve psikososyal desteğin gerçekleştirildiği anlatısı, görüşme yapılan muhtarlar tarafından şu şekilde ifade edilmiştir.

> Örneğin mesela bir şey istediğimizde deprem konteynırı kurduk 2005 senesinde. 38 kişilik bir ekibimiz vardı, bunlarla zaman zaman toplantılar yaparız. Nedir konuştuğumuz toplantılarda, bir deprem anında yapacağımız işler. Örneğin mahallede sokak sokak dolaştık, her evin affedersin yatak odasından tutun da tuvaletinin, oturma odasının veya kilerinin nerede olduğunu anlamaya çalıştık. Deprem anında kişinin nerede olduğunu tespit etmemiz lazım. Örneğin gece atıyorum ki 11-12'den sonra nerede olursun, yatak odasında olursun, oralara öncelik verilmesi için, oraları öğrenmek için bu gibi çalışmalar yaptık. Ve hala o konteynırımız devam ediyor fakat mahallemizdeki o konteynırımızda bazı eksiklerimiz var (G.13; 17.01.2019).

> Tabi madde bağımlıları ile ilgili komisyon, İlçe sağlık müdürlüğüne bağlı kaymakamın önderliğinde 15 günde bir haftada bir, gönüllüler var içinde, işte muhtarlar, o komisyonların başkanları, ne yapılabilir, ailede mi çözülebilir, okulda mı çözülebilir, başlangıcı önlemek burada zaten, alışan için şuan yapılabilecek fazla bir şey yok da. Başlamayı durdurmak için yapılabilecek şeyler var (G.10; 16.01.2019).

> Örneğin mahallemizde yaşlı insanlar var, çocukları onlardan uzak Avrupa'da yaşayan veya çocuklarından uzak yaşayan annelerimiz var. Haftada bir onlar beni arar, ben onları ararım, yarım saat oturur onlarla konuşurum telefonda. Onların ihtiyaçlarını veya bir evlatla birlikte olmanın özlemini gidermeye çalışırım (G.20; 23.01.2019).

Görüşme yapılan bazı muhtarlardan da bir sosyal sorumluluk olarak sosyal sorunlarla mücadele kapsamında mahallesinde ikamet eden vatandaşları için "ayni" yardımda bulundukları bilgisi edinilmiştir.

> İkinci el giysileri topluyoruz. Sabahtan akşama en az 30 aile gelir giysi alır; çoluk çocuk eşyaları oyuncakları alır. İçeride büyük bir kütüphanemiz var, yerli, yabancı klasikler, okul talebelerimiz gelir bu kitapları alırlar ders çalışırlar, okullardan, yurtlardan, yuvalardan istenir bu kitaplar. Anadolu'ya göndeririz (G.17; 22.01.2019).

> Onlara yiyecek yardımı ama bize gelirse tabi onları dağıtmakla yükümlüyüz ama işte kitap topluyoruz bazı yerlere kütüphane yapıyoruz ama tabi mahallece kitaplar çok kolay herkes bir roman okuyor bir şey yapıyor (G.21; 24.01.2019).

> İşlem anlamında muhtarlıklar bitti, sadece sosyal işlerle ilgileniyoruz, sosyal sorumluluk projelerinde yer alıyorum hep (G.1; 10.01.2019).

Kimlere Nasıl Hizmetler Sunuluyor?

Engelliler

Görüşmecilerin büyük çoğunluğu engelli birey ve gruplar için hali hazırda yürüttükleri hizmetler olduğunu, farklı kurum ve kuruluşlarda var olan çeşitli hizmetlerden faydalanmalarına yönelik çalışmalarda bulunduklarını, onlar için gerekli hassasiyeti gösterdikleri ve destek de olduklarını şu cümlelerde belirtmişlerdir.

Tabi seçimde oy kullanmaları için raporlarını düzenliyoruz, seçim kuruluna götürüyoruz (G.14; 17.01.2019).

Tekerlekli sandalye istiyorlar, hasta yatağı istiyorlar, bez istiyorlar, yemek yapamadıklarını saç tırnak bakımı yapamadıklarını söylüyorlar. Ben gittiğim zaman istekleri oluyor, arayıp da isteyen olmuyor ama gidip tanıştığınız zaman ziyarette bulunduğunuz zaman bir çoğu size zamanla açılıyorlar istiyorlar. Bu istekleri de belediyenin bir takım hizmetleri var oradan temin ediyoruz. Mesela evde temizliği, yemeği, kuaför bakımı var, pansuman var, ambulansla hastane nakli var. Bunun dışında da maddi sıkıntı varsa onun için de sosyal yardımlaşma vakfı var, orada olmamada bir avantaj var. Ama sosyal yardımlaşma da da kriterler uymayabiliyor. Orada da hayırseverlerimiz var, onlardan destek alıyoruz. Yani çözmek için bir şekilde uğraşıyoruz (G.23; 24.01.2019).

Oluyor mesela engelliler için, engelli apartmandan çıkamaz, malum arabalar otopark yüzünden evlerin önünü kapatıyorlar. Bu benim yaşlılarım için de geçerli hasta yaşlılarım için de geçerli, biz de ne yapıyoruz apartmanımız da mesela vardı en son ... sokakta yapmıştık kadıncağız sedyeden düşmüştü niye araba apartman kapının önünü kapattığı için ambulans sağlık ekipleri de arabanın etrafında dolanarak geçmek zorunda kaldı. Ve kadını kapının önünde sedyede düşürdüler, kadının kalçası kırıldı. Bunu da bana ilettikleri zaman hiç dilekçeye bile bakmam direk 2 tane demir dubamı kapının önüne dikerim. Onun kapısının önünü açarım. Çünkü benim vatandaşım önemli (G.3;10.01.2019).

Şiddet görmüş kadınlar, hepsi bana gelirler. Ben giderim, onları yerinde incelerim, yaparım. İlgili kaymakamlığımıza, belediye, hepsine hiç engelli, en çok sevdiğim o. Hiçbir engelli, kimsesiz bayanları yalnız bırakmadım. Kaymakamlıkla, amirimle görüşüp gerekeni yapıyoruz (G.6; 11.01.2019).

Destek oluyorum. Onlar yalnız bırakmıyorum. Onlar beni de yalnız bırakmıyor. Hep beraber ilgili makamlara, valiliğe kadar götürüyorum. Belediye başkanı, istesem Ankara'ya kadar da götürürüm. Her türlü desteği yapıyorum. İstedikleri sandalye olsun, koltuk olsun her konuda yardımcı oluyorum. Onlar yalnız değil, ben de onları yalnız bırakmam. Gerekeni yapıyoruz (G.6; 11.01.2019).

A engelliler baş tacımız. Yeter ki bize sorunlarını iletsinler. Elimizden geldiği kadar, ne yapılması gerekiyorsa sonuna kadar takipçisi oluyoruz ve mutlu etmeye çalışıyoruz (G.5; 11.01.2019).

Yaşlılar

Görüşmecilerin bazıları yaşlı yurttaşlara yönelik yaptıkları çalışmaların büyük bir kısmının onların sosyalleşmelerini sağlayabilecek kültürel aktivitelerden oluştuğunu şu cümlelerde dile getirmişlerdir.

Yaşlılar için ben bu Gayrettepe'de ne yapabilirim? Hiçbir şey. Sadece parkta gider otururum. Ama aslında yaşlılar için bir şey yapılsa bir lokal, bir şey. Biz mesela önceden okuma günleri yapıyorduk, ayda bir herkese bir kitap dağıtıyoruz özellikle de hanımlara sonra o kişiyi getiriyoruz onun tartışmasını yapıyoruz öyle bir şeylerimiz var idi ama sonra devam etmedi (G.11; 16.01.2019).

Yaşlılarımızla ilgili bizim bir lokalimiz var, orada kütüphane de oluşturduk, orada gelirler çay kahve, kültür gezileri yapar belediyemiz orada yaşlılara öncelik veririz (G.7; 14.01.2019).

Madde Bağımlıları

Bazı görüşmeciler madde bağımlılığını ciddi bir sosyal sorun olarak ele alarak, mevcut durumdaki düzenlemelerin yetersizliğine atıfta bulunup yeni çözüm önerileri geliştirilerek onların topluma kazandırılmaları gerektiğini düşündüklerini şöyle ifade etmişlerdir.

Benim mahallemde 2 tane madde bağımlısı genç vardı onları kurtardık ama bir tane vardı dedeyle diyalogdaydım hep geçiştiriyordu, biliyordum geçiştirdiğini de sonuçta onların size gelmesi lazım sen baskı yaparak ya da zorlayarak yapamıyorsun ki artık geldiler, komşuları geldi ne yapabiliriz diye işte artık ona da yardımcı olacağız. İlçe sağlık kurulu müdürümüzle birlikte, psikiyatrist ve psikoloğuyla birlikte, el birliğiyle kızımızı o maddeden kurtaracağız (G.3; 10.01.2019).

İstanbul genelinde konuşuyorum hani o kenar mahallelerde falan paraları yok işte bonzai satıyorlar illaki bir şey var bizim şeyde de parası olan gençler de normal esrar falan alıyor tutup da ortada kullanmıyor ki onları ev partilerinde orada burada siz görmüyorsunuz ki onların ne yaptığını (G.21; 24.01.2019).

Örneğin şimdi tinercilerden bahsetsem size, ben bunların sokaklardan toplanıp topluma kazandırılmasından yanayım. Yani bunu da, tabii devlet politikası olmalı bu, bizlerin yapacağı, başaracağı bir şey değil devlet politikası. Sonuçta bu insanlar, bu çocuklar hep bizlerin çocukları. Bir şekilde ya aile bağlarından kopulur ya ana baba ayrılır falan, böyle. Ama bunların topluma kazandırmak için de ne bileyim bir eğitim, sanatsal bir şeyler içerisinde bunları sokup, kötü alışkanlıklardan da arındırabiliriz. Ve o kötü alışkanlığını bıraktıktan sonra bir de iş güç sahibi yapıp topluma kazandırabiliriz bunları diye düşünüyorum yani mesela (G.5; 11.01.2019).

Yoksullar

Görüşmecilerden birkaçı ekonomik açıdan yetersizlikleri bulunan mahalle sakinleri için destekte bulunabilecek kişi ve kurumlar arasında aracı olarak görev aldıklarını, bu hizmetleri adil bir şekilde dağıtmak adına çaba gösterdiklerini şu şekilde aktarmışlardır.

Bunlara da Ramazan'da olan erzak yardımlarından veya diğer gelen atıyorum, biri kurban keserde der ki; 7-8 kişiye vereceğim. Ben bunlar içinden eleyerek ilk 5 kişiyi, duldur, 2 çocuğu vardır, kocası ölmüştür çocuğu vardır, hastadır, eşi çalışamıyordur çocukları vardır veya hiç kimsesi yoktur tek başına yaşar maddi imkanı yoktur. Ben bunları kendime göre eleyerek her türlü yardımdan faydalandırırım. Ama aynı yardımdan bir daha olursa, bir alttakinden devam aynı kişiyi aynı haktan 2 defa faydalandırmam (G.15; 17.01.2019).

Görüşmecilerden biri ise bireyleri sosyal yardımlara bağımlı hale getirmektense çalışma hayatına katılmalarına teşvik edilmelerinin daha faydalı olacağını düşündüklerini şöyle ifade etmiştir:

> Ama bunun özü böyle bir yardımla değil de aslında daha onurlu şekilde bunlara bir iş bir imkan, küçücük bir şey de olsa evinin nafakasını çıkaracak şekilde, ne bileyim, örneğin bir yemek, lokanta, ev yemekleri yapan bir yer, bir evde bununla işte dolmasını yapsın satsın. 3 kuruş getirsin kazansın felan. Bu gibi şeylerle onları daha böyle yardıma muhtaç olarak değil de onurlu yaşatmak bence daha doğru olur (G.5; 11.01.2019).

Görüşmecilerden bir diğeri de bazı ihtiyacı olmayan yurttaşların da yasal süreçlerdeki boşluklardan faydalanarak sosyal yardım talep ettiklerini ve bunun sosyal politikaların verimliliğine zarar verdiğini şu şekilde ifade etmiştir:

> Şimdi mesela çalışmayanlar, özellikle çalışıyorsa işten çıkanlar bile var neden? Evde yaşlı var bakayım da devletten güzel bir maaş alayım diye (G.22; 24.01.2019).

Hizmet Sunumunda Avantaj ve Dezavantajlar

Avantaj Olarak Üst Makamların Anlamlı Desteği

Görüşme yapılan muhtarların bazıları, hizmet sunumunu etkileyen bir diğer olumlu faktör olarak da hiyerarşide sosyal destek görmelerinden bahsetmişlerdir. Üst makamlardan aldıkları destekler sayesinde daha hızlı ve verimli bir hizmet gerçekleştirebildiklerini dile getirmişlerdir.

> Yerel yönetimlerde muhtarlıkların seçim zamanı bizi ilahlaştırırlar. Belediye başkanı affedersin sözüm meclisten dışarı, cumhurbaşkanı yanımızda sıfır, sıfır. Demokrasinin temel taşlarıymışız. Yerel yönetimlerde bizi ilah gibi görürler yalnız ve yalnız seçim zamanı (G.13; 17.01.2019).

> Ama bu cumhurbaşkanının son yıllarda yaratmış olduğu bir muhtarlar toplantısı, şu, bu kurumlarında dikkatini çektiği zaman, kurumlarda bir önceliğiniz bir ağırlığınız var, bir sorunu anlatırken, ya da işiniz varken o kurumlar muhtarsanız daha farklı dinleme ihtiyacını hissediyorlar kendilerinde. Zaten cumhurbaşkanının en son yapmış olduğu şey de işte kaymakamda muhtarın hizmetindedir, vali de muhtarın hizmetindedir deyip çıtayı yükseltti (G.10; 16.01.2019).

> Tamam bu hükümet bize çok değer veriyor sağ olsun bak vali bile özel telefon numarasından bize whatsapptan kişiye özel hat açtı mahallenizle ilgili çözülmeyen sorunlar için bana lütfen yazın diye mesajla birlikte telefonunu yolladı. Bunu hangi vali yaptı? Hakikaten övülecek yanları çok var. Tamam Cumhurbaşkanımız olsun bizlere değer veriyor, valililerimi muhtarlarımın emrine verdim dedi anlatabiliyor muyum? (G.22; 24.01.2019).

Dezavantaj Olarak Yetki kaybı

Muhtarlık yetkilerinin 2005 yılında daraltılması sebebiyle, muhtarların sorun çözümü ve mahalle hakimiyeti noktalarında sorun yaşadıkları bulgusu elde edilmiştir. Görüşme yapılan muhtarlar, konu hakkında şu ifadelerde bulunmuşlardır.

Yetkilerimiz 2005 senesinde tamamen alındı. Nedir o, bir kişi mahalleye geldiği zaman önce kendi mahallesinden nakil alır, bize gelir. Geldiği zaman o kişiyi sizin gibi karşımıza alırız, sohbet ederiz, nerden gelmiş nasıl gelmiş işte maddi durumu manevi durumu üstü kapalı birazcık sorarız. Ona göre kaydını yaparız. Mahallede o kişiyle ilgili onun çocuklarıyla ilgili, eğitimiyle ilgili herhangi bir burs olayı, bir şey duyduğumuzda o kişiye örneğin mesela Kızılay'da biz burs veriyoruz. Yükseköğrenimlere burs veriyoruz halen. Onun hemen kaydını yaparız. İlgili birimlere, kurumlara iletiriz. Ama bu 2005 senesinde kalktı (G.13; 17.01.2019).

Eskiden biz kayıt yapardık, mahalleye kimin geldiğini, kimin gittiğini görürdük şimdi bunu yasakladılar sadece nüfus müdürlükleri yapıyor. Dolayısıyla bu mahalleye in mi geliyor cin mi gidiyor biz hiçbir şey bilmiyoruz. Yan komşusu terörist olabiliyor çünkü nedir bilmiyorsunuz tanımıyorsunuz en azından gelen insanla önceden bir sohbet ediyordunuz bir konuşuyordunuz falan ha böyle biri gelmiş kafanız az çok bir şey oluşuyor, şimdi geleni de bilmiyorsunuz (G.21; 24.01.2019).

Genelde kayıtlar tutardık o dönemlerdi. Şimdide kayıt tutamamanın verdiği sıkıntılar var. Kendi apartmanımda dahil olmak üzere kimin yaşayıp kimin yaşadığını bilmiyorum. Buna hakim değiliz. Oysa bir muhtarın mahallesine hakim olması gerek. Fi tarihinde yaptığım değil, burada 800 haneli bir köyde yaşamıyoruz 7000;8000 nüfuslu bir semtte yaşıyoruz. Kayıtlar tutulmuş olsaydı biz buna hakim olurduk ama şu anda hiç bir şeye hakim değiliz (G.11; 16.01.2019).

Yetki ve görev dağılımında bir denge olmadığı ve sorumlulukların fazla ancak yetkilerin çok az olduğu anlatısı bu çalışmada yerini almıştır.

Aslında yetki görev kısmında baktığınız zaman bir sürü yetkiniz var. Mahalleninz cumhurbaşkanısınız. Mahalleye gireni çıkanı bilmek zorundasın ya da bilmelisin sonuçta mahalle muhtarısın. Ama bir anlamda dediğim gibi 5490 sayılı kanun gereği bizden alınan yetkiler evet bizi bir yerde kısıtlıyor. Yani ben mahalleme taşınanı bilmiyorsam telefonunu ne iş yaptığını bilmiyorsam kaç kişi yaşadığını bilmiyorsam, o insanın yarın bir gün çıkabilecek söylemlerden dolayı söylüyorum hani terörist midir, o bu mudur, Suriyeli midir nedir kimdir bilmedikten sonra o zaman bir anlamım yok. Gidip de kapı kapı çalıp da ya sen kimsin, ne iş yaparsın soracak halimde yok. Böyle baktığın zaman evet kısıtlandığımız oldu aslında bir yetkin var ama onu yapabilecek gücün yok. Sana görev vermişler. Dolayısıyla biz diyoruz ki görev çok ama yetkimiz yok. Bu anlamda beni güçlendirebilecek bir otorite yok artık (G.16; 21.01.2019).

Memur şeyi üzerinden cezalandırılıyorlar ama ödüller o yönden gelmiyor. Diyorum ya muhtarlığın gerçekten muhtarlık seçiminden itibaren bir elden geçirilmesi lazım, yani bir yapılandırılması lazım. Bizim muhtar olarak pek bir yetkimiz yok. Nüfus kayıt sistemi nüfus müdürlüklerine verildi mahallemize zaten yabancıyız. Kim oturuyor, nerede oturuyor şeyimiz olamıyor, gidip de kapı çalıp da sorma yetkimiz de yok. Kim taşındı gidip soramıyorum, oturma şeyiniz var mı yok mu soramıyorum. Hoş geldiniz

> nereden geldiniz, sen kimsin diyebilir bana hiç bir yetkim o anlamda da yok (G.23; 24.01.2019).
>
> İstanbul genelinde bütün muhtarların kullandığı MOBESE vardı, diğer muhtarlar söyledi mi bunu size? Burada herkesin kaydı vardı. Burada kaydından ziyade onun kan grubundan tut da çoluk çocuk sayısı, ne iş yaptı, vs her şey detaylı bir şekilde yazılıydı. Telefonlara varana kadar İstanbul Emniyet Müdürlüğü bütün İstanbul genelinde diğerlerini bilmiyorum, bütün bu kayıtları sildi (G.13; 17.01.2019).

Hizmet Sunumu Bağlamında Kurulan İlişki Ağları

Görüşme yapılan muhtarların bir kısmı, hizmet sunumunu etkileyen bir diğer olumlu faktör olarak müşterek çalışmaya vurguda bulunmuşlardır.

Muhtar-Mahalleli İlişkisi

Muhtarların bazıları, yurttaşlar ile kurdukları olumlu ilişkiler sonucu, ihtiyaç sahibi diğer yurttaşlara sosyoekonomik yardımda bulunmak isteyen yurttaşların, bu isteğini yerine getirerek dezavantajlı yurttaşlara destek olduklarını vurgulamışlardır.

> Bir tane vatandaş her ay nakit para getiriyor okuyan çocuklara yardım edin diye. Onu da bir çocuğa diye tavsiye etti ama bende beş-on tane babasız okuyan özellikle kız çocukları var her ay birine dağıtıyorum ben kendimce böyle bir karar aldım. Bir ay birine, bir ay birine herkes yararlansın istiyorum (G.1; 10.01.2019).
>
> Ya da kişinin kendinin gelip "ben bir-iki tane çocuk giydirmek istiyorum, kim var?" derse ben eline adresini veririm, gider görür belki bir ayakkabı alacaksa çok şartları kötüdür, kıyafet alır veya ramazanlarda fitre için yine gelirler para olarak ve ben bunu tekrar almam hiçbir zaman adresini veririm, gidin kendiniz görün ona göre değerlendirmenizi yapın belki çok geldi diyeceksiniz ya da az daha çok vermem gerekir diye kendi düşüncesine kendilerini bırakırım insanları (G.15; 17.01.2019).

Muhtar-Belediye İlişkisi

Görüşme yapılmış olan muhtarlardan alınan bilgiler doğrultusunda, belediyeler ile kurulan olumlu ilişkilerin ve yine müşterek çalışmanın, hizmet sunumunu olumlu etkileyen bir faktör olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Görüşme yapılan muhtarlar, yurttaş taleplerini belediyenin gerekli birimlerine ilettiklerini ve geri dönüşler aldıklarını şu şekilde ifade etmişlerdir.

> Tabii ki başta bir defa ilçe belediyeleri ile bütün bahçe ve park sorunlarımız, yol sorunumuz sosyal sorunlarımız yani en büyük katkısı olan kurum olarak ilçe belediyeleri, onun ötesinde büyükşehir belediyeleri ile iletişimlerimiz (G.20; 23.01.2019).
>
> Muhtarlık da yerel seçimlerle birlikte yapılıyor. Bu yönetimler o ilçede seçilmiş belediye başkanına bağlı. Belediye başkanı iyiyse, siz de rahat edersiniz ama değilse… (G.19; 23.01.2019).

Muhtar-STK İlişkisi

Mahalle sakinlerinin sosyal sorunlarına çözüm noktasında, sivil toplum kuruluşları ile geliştirdikleri olumlu ilişkiler, muhtarların hizmet sunumunda olumlu bir faktördür. Aynı zamanda sivil toplum kuruluşları ile kurulan iletişimin, muhtarın inisiyatifine bağlı olduğu, görüşme yapılan muhtarlar tarafından şu şekilde ifade edilmiştir.

> Bütün kurum ve kuruluşlarla hemen hemen var. Yeşilay'ından tutun da Kızılay'a kadar, partilerle, bütün STK'larla işbirliğimiz var. Bu tabi sizin kişisel çabalarınıza, ikili ilişkilerinize bağlı olan bir şey. Eğer alaka gösterirseniz onlarda size alaka gösterir (G.17; 22.01.2019).

> Muhtarlıkta ben olduğum için birtakım yardım işlerini ben yaparım, çizerim, ederim. İletişimimiz iyidir. Yani hiçbir muhtarın tahmin etmiyorum sivil toplum örgütleri ile iletişimi kötü olsun. Hani biz de birazcık şöyle kendimden pay biçiyorum, sen bana yaklaşırsan ben sana beş adım gelirim. Nihayetinde sen benim halkım için geliyorsan bana, her şeyi için geliyorsan ben de sana gitmek zorundayım yani (G.13; 17.01.2019).

Tartışma

YKY anlayışının mahalli idarelere yükledikleri sorumluluklar kadar eksik noktalarına da değinebilmek ve sosyal hizmet pratiklerinin yurttaşlara ulaştırılmasında önemi olduğu düşünülen muhtarlık birimi araştırma alanı olarak seçilmiştir. Bir diğer deyişle bu çalışma, muhtarlığın sosyal hizmet ile ilişkisini YKY anlayışı bağlamında ortaya koyma fikriyle yola çıkmıştır. Bu araştırmada, öncelikle söylenebilecek şey sosyal hizmet ile bağ kuran bir muhtarlık sisteminin, alan yazında belirtilen YKY ilkeleri ile uyuşabileceğidir. Bu bağlamda araştırmanın, Öktem'in (2019) YKY ile muhtarlık bağlantılı sorularına evet cevabını veren bir yerde olduğunu söylemek mümkündür.

Çalışmada, İstanbul'un bir ilçesindeki bütün muhtarlarla derinlemesine görüşmeler yapılmış, muhtarlık motivasyonları-kimliği ve rolleri, hizmet alanları ve hizmet sunumundaki avantaj ve dezavantajlar ile ilişkiler ağı bağlamında bulgular elde edilmiştir. Bu bölümde, elde edilen bulgular ile alan yazının muhtarlık ve YKY hakkındaki söylemlerinden destek alınarak tartışmaya açılmak istenen konular mevcuttur.

Muhtarların kimler oldukları, nasıl bir motivasyonla muhtar seçtikleri, muhtarlığın algılanış biçimleri tartışma bölümünün ilk uğrak noktasıdır. Çalışma kapsamında görüşme yapılan muhtarların yasal olarak partisizlik üzerinden demokratik seçimlere vurgu yapmaları ile başlanabilir. Görüşmeciler, mahallenin seçilmişi olmayı, bağımsız ve bir başına seçilme mücadelesinde var olmayı önemserken muhtarlığı demokrasinin temeline oturtmaktadırlar. Kendilerini diğer seçilmişlerden ayırmak yoluyla yapılan demokrasi vurgusu, Köklü ve Gül'ün (2017) çalışmalarında da rastlanan bir durumdur.

Burada, yasal olarak işe başlayabilme koşullarının yanı sıra sorumlulukları ve yetkileri de tanımlı olan muhtarların seçilmişlik vurgusu kadar Akpınar'ın (2017) da çalışmasında değindiği yetki azlığı vurgusuna da değinmek önemlidir. Görüşmelerde, resmi olarak merkezi yönetimin ve iş birlikleri noktasında yerel yönetimlerin ilişki ağı içinde olmalarına rağmen herhangi bir siyasi parti aracılığıyla seçilmemiş olmalarının yetki kaybı ile ilişkisi kurulmamıştır. Yetki kaybının yetki devri ile ilişkilendirilmesi söz konusudur. Şöyle ki, muhtarlara özgü olan bazı resmi daire hizmetlerinin elektronik sisteme aktarılıp nüfus müdürlüklerince sunulması şeklindeki yetki devrinin muhtarların mahalleliyle kurduğu ilişkiyi azaltması sonucuna vurgu yapılmıştır. Mahallenin barındırdığı yurttaşların durumlarından bihaber olmanın sosyal sorunların tespitinde ve müdahalesinde muhtarları geriye düşürdüğünden bahsedilmiştir. Bu durum muhtarların hizmet etmeyi sevme motivasyonuyla seçtikleri muhtarlık mesleklerinde mahalle hakimiyetini kaybetmeye ve dolayısıyla hizmette yetersizleşebilmelerine yol açmaktadır. Burada muhtarlık mesleğini seçme motivasyonlarına bir parantez açılabilir.

Siyasi partilerden bağımsız olarak veya politik tercih üzerinden yaratılan bir çıkar ilişkisi içinde olmayarak hizmet sağlayan bir meslekle meşgul olma isteklerinin, yani muhtarlık motivasyonunun arka planında çeşitli bağlamlar görülebilmektedir. Fakat bu araştırma kapsamında dikkat çekilmek istenen nokta hizmet sunumu, hizmet etme isteği ve sevgisidir. İnsanlara hizmet etmeyi sevme sebebiyle muhtarlığa motive olmak görüşmelerde yaygın olarak karşılaşılan bir söylemdir. Burada, yardım, manevi tatmin, bir insana gölge olmak gibi söylemler mevcuttur. Hizmet etme motivasyonuyla muhtarlık mesleğini seçenlerin sorumlu olmak istedikleri kapıların kapanmasından şikayetçi olmaları ve yetki meselesinin gözden geçirilmesi gerektiğini düşünmeleri olağan karşılanabilir. Zira, muhtarların bizatihi muhtarlıkla ilgili algılarının zaman zaman muhtarlığın emeklilik işi olması yönünde olsa da genel olarak mahallenin yaşayan kişisi ve sorun çözücüsü olmaları yönünde olduğu görülmüştür. Bu durumda yetki tartışması subsidiarite ve desantralizasyon kavramları ile birleştirilerek ele alınabilir. Hizmet sunumunda yerel olan aktörün bölgesini tanıması ve bölgenin ihtiyaçlarına ve sorunlarına dair bilgi sahibi olmasının hizmet sunmada önemsenmesi ve subsidiaritenin bu aktörlere gerekli yetki ve sorumlulukların sunulması yoluyla hizmeti hızlandırmayı ve sorunu tanıyarak çözümü; ihtiyacı tanıyarak gerekliliği uygulamak noktasında önemli görülür. Bu noktada da yurttaşlar ile aynı sosyal ortamı ve ortak yaşam koşullarını paylaşan muhtarların konumları yerellik ve yerelleşme ilkelerince değerlendirilebilir. Muhtarların hizmet sunucu konumunda kendilerini ilk basamak olarak görmeleri, bir arada yaşadıkları yurttaşların sorunlarında ve isteklerinde kendi kapılarını çalmaları olarak değerlendirmeleri ve muhtarın sorun çözümü adına sahip olduğu yetkiler dahilinde hizmet sunmada

önemli bir basamak olduğu görüşü daha önce muhtarlar ile yapılan farklı çalışmalarda da alan yazında bulunmaktadır. Muhtarlık biriminin yetkilerinin çok fazla olmamasına karşın halk için ilk basamak hizmet sunucu olarak görüldüğü görüşülen muhtarların pek çoğu tarafından aktarılmış olup muhtarların bu noktada yurttaşı tanımanın doğru hizmeti sunmaya yardımcı olduğu düşüncesi hakimdir. Yerelleşme kapsamında değerlendirildiğinde muhtarların hizmet sunuculuğu rolünde kendilerini birinci basamak olarak görmeleri ve yurttaşa yakın olarak ihtiyaçlardan haberdar olmaları verilerine ulaşılmıştır ve bu veriler Arıkboğa (1998) ve Bulut (2001)'in çalışmalarını da desteklemektedir. Görüşülen muhtarların pek çoğunun halka hizmet sunmada tüm idare ve yönetim birimlerinin ayrılmaz bir bütünlüğü sunduğu görüşü ve muhtarlıklarında da bu sistem içerisinde devlet için bir başparmak rolünde olduğunu görmektedirler. Buradan hareketle muhtarların hizmetlerinin çeşitliliğini arttırmak adına yasal olarak bir düzenleme bulunmamasına karşın bu işlemlerin danışıldığı kişinin muhtar olması profesyonelleşmemiş bir çerçevede hizmet sunuculuğunun farklı roller geliştirdiği görülmektedir. Bu rollerin gerçekleştirilmesi adına kimi zaman bireysel muhtarlık biriminin faaliyete geçmesi gerekirken kimi zaman belediyeler, kaymakamlık ve valilik gibi birimlerle ortak çalışıldığı özellikle belediyelerin yerel yönetim anlamında faaliyet alanlarının geniş olmasının ve desteklenmelerinin muhtarlar açısında da hizmet sunmada kolaylaştırıcı rol oynadığı belirtilir.

Görüldüğü üzere hizmetin yerelleşmesi ve hizmet odaklı yetkinin devredilmesi muhtarlık mesleğinin mahalle odaklı hizmet sunumlarında etkin olabileceklerini göstermektedir. Aynı zamanda bu tartışmanın muhtarların içinde bulundukları ilişki ağı ile genişletilebilmesi de mümkündür. Muhtarlığın müşterek bir bakış açısıyla ele alınması gerekliliğine yapılan vurgunun dikkat çektiği bu çalışmada görüşme yapılan muhtarlar mahalleli, belediyeler ve sivil toplum örgütleri ile olan iletişimlerinden bahsederek hizmet sunumunda paydaşlıklar oluşturulmasını önemseyen YKY anlayışını desteklemektedirler. Bu paydaşlığın mahalleyi paylaşan yurttaşlar adına olumlu etkiler yaratmasına ek olarak hizmetlerin nitelikli hale gelebildiğinin altı çizilmiştir. Görüşmelerde, YKY'nin önemsediği paydaşlığın, ilişkiler ağının bileşenleri arasında dayanışma bağlamında göstergelerine rastlanması mümkündür. Bu ağı bulgular doğrultusunda tartışmak gerekirse muhtarların mahalleli ile ilişkisi hayırseverlik üzerine kuruludur. Şöyle ki, ayni veya nakdi olarak maddi destek sunabileceklerle buna ihtiyacı olanları eşleştirmek yoluyla kurulan bir iş birliği söz konusudur. Bal ve arkadaşlarının da (2012) çalışmalarında bahsettiği belediyelerle kurulan ilişki konusunda bu araştırmada, sağlık, yoksullukla mücadele veya alt yapı sorunları bağlamındaki hizmetlerdeki destek ön plana çıkmaktadır. Bunun yanında dikkat çeken bir başka anlatı ise belediyelerle kurulan ilişkinin merkezi yönetimle kurulandan daha ön

planda görülmesidir. Muhtarlığı hizmet sunumu bakımından yerel yönetim sınıflandırmasında gören bir muhtarın iyi bir belediye başkanı ile daha verimli çalışılabileceğini belirtmesi aktarımını destekleyen başka bir görüşmeci de muhtarların yetki alanının tespit etmekle sınırlı olmasına ve tespit sonrası yapılacakların belediyeye aktarılmasına dikkat çekmeleri önemlidir. Diğer taraftan bulgularda hizmet sunumunun avantajları olarak paylaşılan bölüme bir sıçrama daha yapılabilir. Muhtarlar, üst makamlarca önemsenmeyi de avantaj olarak gördüklerini belirtmişlerdir. Üst makamlarca önemsenmek konusundaki avantaj yerel yönetim desteğinin yanı sıra her an ulaşılabilir olan bir merkezi hükümet sistemine dikkat çekmektedir.

Toplumsal yapının bir parçası ve demokrasinin bir çıktısı olarak görülebilecek sivil toplum örgütleri ile kurulacak herhangi bir ilişkinin kişisel tercihe bağlı olması da aynı demokrasinin başka bir yüzüdür. Bireylerin veya toplulukların kendilerini ifade eden örgütlenmeler oluşturmaları, neyin içinde neyin dışında kalacaklarını seçme konusunda özgür olmaları demokratik katılımın teorik bir görüntüsüdür. Muhtarların da inisiyatife bağlı olarak sivil toplum örgütleri ile kurdukları ilişkiler hizmet sunumundaki ilişki ağlarını etkilemektedir. Bu ilişkinin bir karşılıklılık temelinde olduğunun altının çizilmesi de söz konusudur.

Buraya kadar olan tartışmanın, YKY yaklaşımı içinde muhtarların ve muhtarlığın nasıl şekillendiğiyle ilgili iken buradan muhtarlığın hizmet hedef kitlesi bağlamında sosyal hizmet ile ilişkilendirilmesi söz konusudur.

Öncelikle muhtarların, mahallelinin onları nasıl gördüklerine dair bulguları tartışmaya açmakta fayda görülmektedir. Çalışmada mahallenin her şeyi olma vurgusuna sıkça rastlanmıştır. Ayrıca muhtarların, mahalleli tarafından devlet kapısına yollanan bir temsilci olarak algılandıklarını düşünüyor olmaları da söz konusudur. Aile gibi olma benzetmesi de dikkat çekmektedir. Bu bağlamda muhtarlar rollerinden birini tanımlayamadıkları ama bu toplumsal ilişkiler üzerine kurulu iletişim biçimlerine dair örnekleriyle aktarmışlardır. Tanımlanamayan işler arasında iş bulmak, dertleşmek, çeşitli konularda danışmanlık yapmak gibi ilişkisel durumların yanı sıra mahalle kültürünü oluşturmak gibi sosyal inşa sürecine de değinilmesi söz konusudur. Mahallede yaşayan bireylerin hem bireysel iyilik hallerini artırmak hem de sosyal aidiyetleri üzerinden bir sosyalizasyon sürecine girmelerini sağlamak bağlamında aktarılan bu roller yasal yetkilendirmelerin dışında görülmektedir. Şüphesiz bu konuda muhtarlar bu görev dışı rollerde bahsettikleri işlerin ehilleri değillerdir. Bu durum esasında sosyal politikaların mahalle odaklı bakışa değinmesi ile muhtarların bu sürecin tek öznesi olmaktan çıkarılıp bir parçası haline getirilmesi gerekliliklerinden bahsetmek önemlidir. Profesyonel(ler) ce yürütülmesi beklenen bu süreçlerin bir de sosyal sorumluluk bazındaki rol anlatılarıyla birleşmesi muhtarların sosyal çalışma alanında görünmez

bir etkinliğe sahip olduğunu düşündürmektedir. Bir sosyal sorumluluk projesi örneği olarak deprem konteynırı örneği bir taraftan dayanışmayı akla getirirken diğer taraftan kaynakları aktive etme uzmanlığına göz kırpmaktadır. Kaldı ki bu durumu ihtiyaç dışı sosyal yardım talepleri hususunda muhtarların verdikleri tepkilerle açmak mümkün olabilir. Gerçek ihtiyaç sahiplerinin insanların tam olarak neye ihtiyaç duyabilecekleri düşüncesinden uzak, yardım etme düşüncesine yakın tavrı sorgulanmaya açılmalıdır. Ayrıca, yani yardımların sadece sosyal sorumluluk projeleri ile değerlendirilmesi yerine bu yardımları sunmak isteyenlerle yardımlara ihtiyacı olanlar arasında köprü-aracı olma rolüne değinmek gereklidir. Aracı olunan durumların çeşitliliği de altı çizilmesi gereken bir durumdur. İş bulmaktan taziyeye, erzak dağıtımından dertleri belediyelere aktarmaya kadar geniş bir skalada aracılık tahayyülü mevcuttur. Mahallenin her şeyi olma algısından başlayıp hizmetleri organize etmeye uzanan bu yolda sunulan hizmetler bağlamındaki bulguların tartışmaya açılması elzemdir.

Yoksullukla mücadele bağlamında öne sürülen iki görüş üzerinden konuyu tartışmaya açmak önemlidir. İlki yardımlaşma ağı oluşturmak üzerinden aktarılan anlatıdır. Yoksullara yardım edebilmek adına destek olabileceklerle yoksulları bir araya getiren bir ağ içinde, son derece adil davranma çabasıyla bu ağın organize edicisi olmaları söz konusudur. Kontrol edici ve kimin yardımdan yararlanabileceği konusunda karar verici olmaya yapılan vurgu önemlidir. İkincisi ise yardım fikrinden ziyade herkesin yapabileceği bir iş olduğu düşüncesiyle yoksulların çalışması gerekliliğine vurgu yapmaktadır. Her iki durum için de muhtarların faaliyetleri daha çok imkanları dahilince bireysel yoksulluğu azaltmak adına gerçekleştirilen nakdi destek ve iş bulmaya yardımcı olma sürecini içermektedir. Burada ayrıca, yoksullukla mücadelede paternalist ve cinsiyetçi kodların olması da dikkat çekicidir. Muhtarların engelli bireylere yönelik çeşitli faaliyetler yürüttüklerini aktarırken bunların kapsamını demokratik katılım adına seçim dönemlerinde engelli bireylere uygun oy kullanma imkanının sunulması, engelli bireylerin günlük hayatlarında zorluk olabilecek fiziki çevredeki değişiklikleri , bedensel engelli bireyler için gerekli günlük kullanım ürünlerinin(tekerlekli sandalye, bez, hasta yatağı vb.) teminatında kendilerinin ve mahalledeki hayırsever olarak atfedilen mahalleli ile gerekli hizmetin sunulması için çalışmalar yaptıklarını, gerekli durumda belediye, valilik, kaymakamlık gibi birimler ile iletişime geçtiklerinin belirtilmesi kendilerinin daha çok aracı roller aldıkları görüşünü desteklemektedir. Pek çok muhtarın mahallesindeki engelli bireyleri tanımak adına bireysel olarak önem gösterdikleri görülürken alandaki çalışmaların daha çok insani temelli bakış açılarıyla gerçekleştirildiği söylenilebilir. Muhtarların mahallelerindeki yaşlı bireylere yönelik faaliyetleri daha çok sosyalleşme eksenindedir. Bu çalışmalarda yaşlıların akranları ile iletişimlerini arttırmak

adına parklar, lokaller kurulmasının yanında kütüphaneler kurmak ve çeşitli aktivitelerle yaşlı bireylerin gündelik rutin hayatlarına destek olunması amacıyla çeşitli çalışmaları vardır. Mahalledeki yaşlı bireylerle iletişimin "amca, teyze" düzeyinde kurulduğu, profesyonel ya da idari bir iletişimden uzak, daha çok aynı mahalleyi paylaşmak çerçevesinde gerçekleştirilen faaliyetlerden söz edilmektedir. Mahallelerinde madde bağımlılığı ile karşılaştıklarını söyleyen muhtarların konuya bakış açılarında sosyal sorun olarak adlandırdıkları ve bu sorunun çözümü noktasında kendilerinin rol oynamada yeterli olamayacakları, sorunun çözümünün politikalarca geliştirilerek aşılabileceği görüşü vardır. Burada madde bağımlılığı sorunun mahalle yaşantısında çok fazla karşılaşamayacakları bir noktada olması noktasına dikkat çekmek önemlidir. Madde bağımlılığının profesyonellerce desteklenerek aşılabilecek bireyin kendi tercihi dahilinde çözümü aranacak bir noktada bulunduğundan söz edilebilir. Muhtarların konuya dair yeterli bilgiye sahip olmadıkları gözlemlenirken bunun nedeninin madde bağımlılığının engellilik ya da yaşlılık gibi görülmenin ötesinde bir durum olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Tüm durumlarda muhtarların kendi çabaları ve önem düzeyleri dahilinde çalışmalar sundukları, sosyal hizmeti yakından tanıma noktasında bilgi düzeylerinin çok yüksek olmadığı ancak konuya dair yetkilerinin de dışına çıkarak destek sunduklarını söylemek mümkündür. Yasal olarak bir çalışma yapmalarına dair bir yetkilerinin olmaması noktasının üzerinde durulmalıdır. Sosyal hizmet, alanları ve uygulamaları için profesyonelleşmiş eğitim ve politikaları bulunan bir çalışmalar bütününü kapsar. Bu uygulamanın sunumunda mesleki yeterliliği bulunan bireylerin rol alması da hizmetin doğru şekilde sunulmasında önemlidir çünkü yanlış hizmet sunumu ya da hakim olunmayan bakış açısı birey için de çevresi için de yarar getirmekten öte zarara neden olabilecek sonuçlarla karşılaşılmaya açık bir süreç doğurabilir. Burada muhtarlar için uygulamanın yürütücüsü olmaktan ziyade uygulamalar konusunda bilgilendirici ve gerekli hizmet sunucu belediye, bakanlık birimleri ile iletişimi sağlamada *aracı* bir rol üstlendirmekten bahsedilebilir. Sosyal hizmet sunumunda *yönlendirici* bir konuma konulabilecek olan muhtarların ihtiyaçların tespit ve müdahale noktasında *destekleyici* rolleri olduğundan bahsedilebilir.

Böylece, sosyal hizmetin, gereklilik ve yapabilirlikler gözetilmeden herkes için aynı hizmet haline gelmesinin önüne geçilebilecektir. İşin küçülmesi daha iyi yapılabilmesini sağlayabilecektir. Sosyal çalışmacıların bulundukları ortamın koşullarını tek başlarına çözmeleri yerine, ortamın müşterekleri ile dayanışma içinde çalışmalarında muhtarlardan alabilecekleri destek büyüktür. Bu durumda muhtarlıkların, merkezileşmeden ve yerele ait kalmaları sağlanırsa sosyal hizmete de olumlu katkıları olacaktır.

Sonuç

YKY'nin getirdiği desantralizasyon ve subsidiarite kavramlarının vurgulanmasıyla birlikte sosyal hizmet uygulamalarının merkezden yürütülmesi verilen hizmetlerin etkinliğini azalttığı düşünülerek hizmetlerin halka yakın birimler tarafından verilmesi ihtiyacı doğmuştur. Bu araştırma, sonuçları ve tartışma noktaları bağlamında sosyal hizmet alanında bir süredir gündemde olan sosyal hizmetin yerel yönetime devri meselesine müşterekliğin ön plana çıkacağı bir modelin geliştirilebileceği inancıyla karşı çıkmaktadır. Muhtarlık, sosyal hizmet uygulamalarında mahalle odaklı çalışmaların yapılabilmesine imkan verecek veri tabanını kültürel kodlara sadık olarak sunabileceğinden hem yerindenlik hem de yerelleşme ilkeleri ile uyumludur. Hizmet sektörü bağlamındaki hemen hemen bütün alanlar birbirine benzeyen işleri farklı yöntemlerle yapmakta ve bu zaman zaman hizmet sunumundaki verimliliğe ket vurabilmektedir. Hizmeti kimin sunacağına dair tartışmalardan ziyade ortak paydaların oluşturulabilmesi için muhtarlığın gündeme getirileceği, ve muhtarların ilişkide olduğu bütün aktörlerin içinde yer alacağı bir ağın oluşturulabilmesine olan ihtiyacı ortaya çıkarmak bu araştırmanın en önemli noktasıdır. Bu kapsamda hizmetlerin tek bir alana sıkıştırılması yerine, müşterek bir şekilde tartışılması için sınıf, toplumsal cinsiyet ve kültür temelli çalışmaların yapılması da önemlidir.

Kaynakça

Akçakaya, M. (2017). Yeni Yönetim Anlayışının Yerel Yönetimlere Yansımaları. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(9), 105-130.

Akpınar, R. (2017). Halka En Yakın Birim Olan Muhtarlık Müessesesi: İzmir Karşıyaka İlçesinde Nitel Bir Araştırma. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*(13), 99-110.

Alonso, J. M., Clifton, J., & Diaz Fuentes, D. (2013). Did New Public Management Matter? An empirical analysis of the outsourcing and decentralization effects on public sector size. *Public Management Review*.

Arıkboğa, E. (1998). Yerel Yönetimler, Katılım ve Mahalle Muhtarlığı. *Yüksek Lisans Tezi*, 6-148. İstanbul.

Artan, T. (2011). Yeni Yerel Yönetim Yapılanmasında Sosyal Hizmetler; İstanbul Örneği. *Doktora Tezi*, 34-39,60-66. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Bilim Dalı.

Austin, D. M. (1997). The Professions of Social Work In the Second Century. M. Reisch, & E. Gambrill içinde, *Social Work in the 21st Century* (s. 396-405).

Bal, H., Aygül, H. H., Uysal, M. T., & Oğuz, Z. N. (2012). Muhtarların Sosyal-Ekonomik Özellikleri ve Mahalle-Kentsel Sorunlara Yaklaşımları(Isparta Örneği). *Süleyman Demiren Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17*(2), 17-40.

Beldağlı Velioğlu, Z. (2016). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Yerel Yönetimlerde Sosyal Devlet ve Sosyal Hizmete Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*, T.C. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Bilim Dalı.

Belediye Kanunu. (2005, 7 3). *5393 Sayılı Kanun, Yayımlandığı Resmi Gazete Sayı 25874, Yayımlandığı Resmi Gazete Tarih 13/7/2005*.

Bilgin, K. U., U. Ömürgönülşen, M. K. Öktem, İ. Gündüzöz, U. Sadioğlu ve V. F. Urhan (2018), *Türkiye'de Mahalle Yönetimi*, Ankara: T.C. İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü.

Bilgin, K. U. ve İ. Gündüzöz (ed.) (2018), *Türkiye'de Mahalle Yönetimi Araştırmaları*, Ankara: T.C. İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü.

Bilgin, K. U. Ömürgönülşen, U. Öktem, K. Gündüzöz, İ. Sadioğlu, U. Urhan, V. F. (2013). Mevcut durum ve Beklentiler Açısından Mahalle Yönetimi. Y. Bulut, V. Eren, S. Karakaya, A. Aydın (Ed) içinde, Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler ve Kentsel Politikalar (S. 289-310). Ankara: Pegem Akademi.

Bulut, Y. (2001). Mahalle Muhtarlığı Üzerine Bir Araştırma. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 10*(3), 32-51.

Çılgın, K., & Yirmibeşoğlu, F. (2019). Yerel Demokrasi Arayışında Mahalle Yönetimi. *Planlama, 29*(2), 102-114.

Eryılmaz, B(2016-9.Baskı). *Kamu Yönetimi-Düşünceler-Yapılar-Fonksiyonlar-Politikalar*. Umuttepe Yayınları

Ferlie, E., Ashburner, L., Fitzgerald, L., & Pettigrew, A. (1996). Characterizing the "New Public Management". E. Ferlie, L. Ashburner, L. Fitzgerald, & A. Pettigrew içinde, *The New Public Management in Action* (s. 2-27). İngiltere: Oxford University Press.

Göküş, M., Bayrakçı, E., & Alptürker, H. (2013). Mahalle Yönetimi ve Mahalle Muhtarlarının Vatandaşlar Tarafından Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 18*(2), 31-45.

Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? *Public Administration, 69*(1), 3-19.

https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/ (13.05.2020)

Kavruk, H. (2018). Mahalle Yerleşimi ve Yönetimi. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Keleş, R. (1995). Hizmette Halka Yakınlık (subsidiarity) İlkesi ve Yerel Yönetimler. *Çağdaş Yerel Yönetimler, 4*(1), 3-14.

Köklü, T. E., & Gül, H. (2017). Türkiye'de Mahalle Muhtarlığının Dönüşümü ve Yeni Muhtarlık Algısı. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitürüsü Dergisi, 1*(Özel Sayı 4), 719-733.

Meer, F.-B. (2007). New Public Management and Evaluation. C. Pollitt, S. Thiel, & V. Homburg (Dü) içinde, *New Public Management in Europe* (s. 165-180).

Osborne, S. P. (2006). The New Public Governance? *Public Management Review,*

3(8), 377-387.

Öktem, M. K. (2019). Değişen Kent, Mahalle Yönetimi ve Katılım: Şeffaf Muhtarlık. Y. Çakırer Özservet, & H. Küçük (Dü) içinde, *Mahalle Odaklı Katılım* (s. 67-81). Ankara: Astana Yayınları.

Ömürgönülşen (2003), "Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu İşletmeciliği", M. Acar ve H. Özgür (Der.), *Çağdaş Kamu Yönetimi I,* Ankara: Nobel, 3-43.

Önen, M. S., & Ozan, M. S. (2019). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Sosyolojik Etkileri. *USE 3. Uluslararası Sosyoloji ve Ekonomi Kongresi Tam Metin Kitabı*, (s. 382-390). Malatya.

Robinson, M. (2015). *From Old Public Administration to the New Public Service: Implications for Public Sector Reform in Developing Countries.* Singapur: UNDP.

Rondinelli, D. A., Nellis, J. R., & Cheema, G. S. (1983). *Decentralization in Developing Countries: A Review of Recent Experience.* ABD: The World Bank.

Schedler, K., & Proeller, I. (2002). The New Puclic Management: A perspective from mainland Europe. K. McLaughlin, S. P. Osborne, & E. Ferlie (Dü) içinde, *The New Public Management: Current trends and future prospects* (s. 163-180). London: Routledge.

Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline Dair Kanun. (1944, 4 10). *4541 Sayılı Kanun, Yayımlandığı Resmi Gazete Sayı 5682, Yayımlandığı Resmi Gazete Tarih 15/4/1944*.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası. (1982, 18 10). *2709 Sayılı Kanun, Yayımlandığı Resmi Gazete Sayı 17863(Madde 127), Yayımlandığı Resmi Gazete Tarih 9/11/1982*.

Urhan, V. F. (2008). Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması. *Sayıştay Dergisi*(70), 85-102.

Yalçındağ , S. (1995). Yerinden Yönetim, Yerel Yönetim. *Çağdaş Yerel Yönetimler, 4*(2), 3-19.

Yaman, A., & Önalp, G. (2017). Yeni Kamu Yönetimi Reformlarının Yerel Yönetimler Üzerindeki Etkisi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1*(Özel Sayı 4), 854-864