

AZERBAYCAN CUMHURİYETİ EĞİTİM BAKANLIĞI
AZERBAYCAN DEVLET İKTİSAT ÜNİVERSİTESİ
TÜRK DÜNYASI İŞLETME FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ

LİSANS BİTİRME TEZİ
AZERBAYCAN'DA YENİLİKÇİ KAMU YÖNETİMİ MODELİ:
ASAN HİZMET ÖRNEĞİ

Hazırlayan

İlkin HEMZEYEV 1317.01031

BAKÜ – 2017

AZERBAYCAN CUMHURİYETİ EĞİTİM BAKANLIĞI
AZERBAYCAN DEVLET İKTİSAT ÜNİVERSİTESİ
TÜRK DÜNYASI İŞLETME FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ

LİSANS BİTİRME TEZİ
AZERBAYCAN'DA YENİLİKÇİ KAMU YÖNETİMİ MODELİ:
ASAN HİZMET ÖRNEĞİ

Hazırlayan

İlkin HEMZEYEV 1317.01031

Danışman

Öğr. Gör. Besti ALİYEVA

BAKÜ – 2017

ÖZET

Yaşadığımız yüzyılda dünya çok hızlı bir değişim trendine girmiş, küreselleşmenin de etkisi ile tüm dünyada sınırlar ortadan kalkmıştır. Böyle bir ortamda ülkeler de değişime ayak uydurmak ve çağın gereklerine göre kendi organizasyonel yapılarını dönüştürmek zorundadırlar. Teknolojinin önemli ölçüde varlığını hissettirdiği çağımızda bilgi teknolojilerinin devletler tarafından gerek uluslararası rekabeti sağlamada, gerekse verilen ulusal hizmetlerin verimliliğinin artırılmasında ve kamusal hizmetlerin sunumunda kullanılması zorunlu hale gelmiştir. Bu tür bir ortamda da devletler geleneksel devlet anlayışlarını terk edip, yenilikçi devlet anlayışına geçmek durumundadır.

Elektronik devlet uygulamalarının kamu yönetiminde ve yeni devlet anlayışında benimsenmiş olması kamu hizmetlerinin vatandaşa sunumunda verimliliğin sağlanması için gereklidir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri birçok alan yanında kamu yönetimi alanında modernleşmeyi ve ilerlemeyi sağlayan temel bir reform olarak algılanan yenilikçi kamu yönetimi alanında da reformları destekleyen bir unsurdur. Bununla birlikte, bilgi ve iletişim teknolojilerinin uygulanabilmesi için politikacılar ve uygulamacılar tarafından yenilikçi kamu yönetimi uygulamaları ile ilgili çıktılarının, risklerin, maliyet ve faydaların daha iyi bilinmesi gerekmektedir.

Bu tez çalışmasının da amacı geleneksel ve yenilikçi kamu yönetimlerinin nitelikleri ile ele alınarak tanımlamak, Azerbaycan'ın kamu yönetiminin tarihsel gelişimiyle ilgili bilgi

vermek ve son olarak yenilikçi kamu yönetiminin Azerbaycan'da nasıl uyulandığı hakkında örneğiyle beraber açıklayıp ve bunlar sayesinde bir sonuca ulaşmaktır.

**AZERBAJCAN’DA YENİLİKÇİ KAMU YÖNETİMİ MODELİ:
ASAN HİZMET ÖRNEĞİ**

İÇİNDEKİLER

TUTANAK	i
ÖZET	iii
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR	vii
TABLolar LİSTESİ	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

GELENEKSEL VE YENİ KAMU YÖNETİMİ

1.1. GELENEKSEL KAMU YÖNETİMİ	4
1.1.1. Geleneksel Kamu Yönetiminin Tarihsel Gelişimi	6
1.1.1.1. Bilimsel Yönetim Teorisi.....	7
1.1.1.2. Yönetim Süreci Teorisi	8
1.1.1.3. Bürokratik Yönetim Teorisi	9
1.1.1.4. Neo-klasik Yönetim Teorisi.....	10
1.1.2. Geleneksel Kamu Yönetiminin Temel Özellikleri	11
1.1.3. Geleneksel Kamu Yönetimine Eleştiriler	11
1.2. YENİ KAMU YÖNETİMİ	13
1.2.1. Yeni Kamu Yönetiminin Ortaya Çıkış Nedenleri.....	14
1.2.2. Yeni Kamu Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar	15
1.2.2.1. Müşteri Odaklılık Yaklaşımı.....	16
1.2.2.2. Toplam Kalite Anlayışı	17
1.2.2.3. Sonuç Odaklılık	18
1.2.2.4. Devletin Küçülmesi (Downsizing).....	19
1.2.2.5. Saydamlık Ve Bilgi Edinme Hakkı	19
1.2.2.6. E-devlet Uygulamaları	20
1.2.2.7. İnovasyon	23

1.2.3. Yeni Kamu Yönetiminin Niteliği.....	24
1.2.4. Yeni Kamu Yönetimine Eleştiriler.....	27

İKİNCİ BÖLÜM

AZERBAYCAN'DA KAMU YÖNETİMİNİN TARİHSEL GELİŞİM SÜRECİ

2.1. ÇARLIK RUSYA'SINDA KAMU YÖNETİMİ (1828-1918).....	30
2.2. AZERBAYCAN HALK CUMHURİYETİ'NDE KAMU YÖNETİMİ (1918-1920)	32
2.3. AZERBAYCAN SSC'DE KAMU YÖNETİMİ (1920-1991).....	33
2.4. BAĞIMSIZLIK DÖNEMİNDE KAMU YÖNETİMİ (1991 SONRASI)	34
2.4.1. Azerbaycan Cumhuriyeti'nde Anayasal Yapı	35
2.4.2. Devletin Temel Organları	36
2.4.3. Azerbaycan'da Merkezi Yönetimin Yapısı Ve İşleyişi	38
2.5. DÜNYADAKİ E-DEVLET UYGULAMARI	39
2.5.1. ABD	40
2.5.2. Singapur	42
2.5.3. Avustralya	43
2.5.4. Finlandiya.....	44

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YENİLİKÇİ KAMU YÖNETİMİ ANLAYIŞININ AZERBAYCAN UYGULAMASI: ASAN HİZMET ÖRNEĞİ

3.1. AZERBAYCAN'DA "E-DEVLET" PROJESİ.....	46
3.2. ASAN HİZMET	49
3.2.1. ASAN Hizmetin Faaliyet Alanı	51
3.2.2. Seyyar ASAN Hizmet	52
3.2.3. ASAN Çağrı Merkezi	54
3.2.4. ASAN OKUL Gönüllülük Programı.....	54
SONUÇ	55

KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AHC	Azerbaycan Halk Cumhuriyeti
BİT	Bilgi İletişim Teknolojisi
HÖP	Hükümet Ödeme Portalı
IMF	International Monetary Fund
KÖSFCS	Kafkasya Ötesi Sosyalist Federal Sovyet Cumhuriyeti
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
SSCB	Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği
TKY	Toplam Kamu Yönetimi
YKY	Yeni Kamu Yönetimi
ZSFSC	Zakafkasya Sovyet Federatif Sosyalist Cumhuriyeti

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Geleneksel Devletle E-Devlette Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi	22
Tablo 2: Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı İle Yeni Kamu Yönetiminin Anlayışının Karşılaştırılması.....	26

GİRİŞ

Son yıllarda günlük yaşantımızın hemen her boyutunda karşımıza çıkan yoğun bilgi teknolojisi kullanımı sadece bireyleri etkilemekle kalmayıp, devleti de yapısal bir dönüşüme zorlamaktadır. Bu dönüşüm sürecinde, alışlagelmiş hantal ve bürokratik devlet yapısı, yerini daha hızlı, modern, şeffaf, katılımcı ve müşteri odaklı, düşük maliyetli çalışan devlet modeline bırakmaktadır.

Yenilikçi kamu yönetimi uygulamaları kamu hizmetlerinin sunumunda kalitenin artırılmasına yönelik olarak bilgi teknolojilerinden ve özellikle internet uygulamalarından en geniş şekilde nasıl yararlanılacağı üzerinde durmakta ve kamu hizmetlerini müşterilerine, 7 gün 24 saat bilgi teknolojileri yoluyla sunmaktadır. Burada söz konusu müşteri, bir vatandaş, bir özel şirket ve hatta bir devlet kurumu olabilir. Bir başka deyişle, kamu yönetiminde her türlü faaliyetin, vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanları ve devletin diğer fonksiyonlarıyla ilgili etkileşimlerinin yenilikçi kamu yönetimi uygulamaları aracılığıyla elektronik ortam üzerine taşınması, birebir ve aracısız olarak kullanılabilir hale gelmesidir.

Uygulanacak yeni kamu yönetimi sonucunda, daha fazla vatandaşa eş zamanlı olarak aynı kalitede hizmet vererek etkinlik artacak, devlet kadrolarındaki şişkinliğin ve kırtasiye masraflarının azalması ile maliyetler düşecek, kamuda şeffaflığın ve güvenilirliğin daha üst seviyelere ulaşması sağlanacak ve bu sayede vatandaşların devlete olan güveni artarak, devletle ilgili her türlü ilişkide daha aktif kılacaktır.

Dünyanın birçok gelişmiş ülkelerinde uygulanan yenilikçi kamu yönetimi uygulamaları, Azerbaycan için güncel bir konudur. Günümüzde

Azerbaycan Cumhuriyeti'nde yenilikçi kamu yönetimi uygulamaları "ASAN Hizmet" isimli proje kapsamında gerçekleştirilmektedir. "ASAN Hizmet" projesiyle devlet kurumlarının faaliyetinde verimliliğin artırılması, vatandaş-memur ilişkilerinin yeniden düzenlenmesi, daha etkili ve kullanışlı devlet hizmetlerinin sunulması amaçlanmaktadır.

ASAN hizmet; kesintisiz kamu hizmeti, hizmet kalitesi, hızlı ve rahat erişim olanaklarını sağlayan bir projedir. ASAN hizmet gibi uygulamaların gerçekleştirildiği devletlerde vatandaşların devlet yönetimine aktif katıldığı, devlet yönetiminde etkililiğin arttığı, vatandaşların devlet kurumları ile daha esnek ilişkiler kurduğu gözlemlenmektedir.

Bu tez çalışması yenilikçi kamu yönetimi anlayışının Azerbaycan uygulaması olan ASAN hizmet örneğini göstermek amacıyla Üniversite ve Fakülte Yönetimi'nin belirlediği kural ve prensipler doğrultusunda hazırlanmıştır.

Tez çalışması üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde "Geleneksel ve Yeni Kamu Yönetimi" adlı konularla ilgili bilgi verilmiş, tanımları, tarihsel gelişimleri, ortaya çıkış nedenleri, özellikleri, bu kamu yönetimlerine ilişkin eleştiriler gibi konulara yer verilmiştir.

"Azerbaycan'da Kamu Yönetiminin Tarihsel Gelişim Süreci" adlı ikinci bölümde Azerbaycan'ın kamu yönetimi Çarlık Rusya'sı, Azerbaycan Halk Cumhuriyeti, Azerbaycan Sovyet Sosyalist Cumhuriyeti ve bağımsızlık dönemi olarak dört başlık altında incelenmiştir.

"Yenilikçi Kamu Yönetimi Anlayışının Azerbaycan Uygulaması: ASAN Hizmet Örneği" isimli sonuncu bölümde ise Azerbaycan'da e-

devlet uygulamasının yaranması ve bu uygulamanın bir kolu olan ASAN hizmetin faaliyet alanı, projeleriyle ilgili bilgiler yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

GELENEKSEL VE YENİ KAMU YÖNETİMİ

1.1. GELENEKSEL KAMU YÖNETİMİ

Geleneksel kamu yönetimi 19. yüzyılın sonlarıyla 20. yüzyılın ilk yarısında şekillenmiştir. 19. yüzyılın sonlarına gelinceye kadar devlet tarafından sunulan hizmetler oldukça sınırlıydı ve daha çok güvenlik eksenliydi. Sanayi Devrimi ve Fransız İhtilali gibi toplumsal, siyasal ve sosyal hayatı yakından etkileyen olaylardan sonra toplumda devletin etkisi artmış ve devlet, insan hayatının her alanına müdahale eder hale gelmiştir. 20. yüzyıldaki sosyal devlet anlayışı, Keynezyen yaklaşımlar ve refah devleti anlayışı kamu yönetimlerinin büyümesinde etkili olmuştur.

Kamu yönetimi açısından 19. yüzyılın ortalarında gerçekleşen iki reform hareketi çok önemlidir. Birincisi, İngiltere’de 1854 yılında hazırlanan Northcote-Trevalyan raporudur. Raporda, kamu görevlilerinin atanmasında kayırmacılığın önüne geçmek için açık sınav sistemi önerilmektedir. İkincisi ise, ABD’de 1883 yılında Kamu Yönetimi Yasasının yayımlanmasıdır. Bu yasa ile personel seçiminde yarışma sınavlarının düzenlenmesi ve bu sınavda başarılı olanların başarı sırasına göre atanmaları ile ilgili olarak Kamu Yönetimi Komisyonu kurulması önerilmiştir.¹

Geleneksel kamu yönetimini şekillendiren, ona yön veren temel değerler dört ana başlıkta toplanabilir. Bunların birincisi, yönetim ve siyasetin birbirinden ayrılmasıdır. Woodrow Wilson, 1887 yılında yayımladığı “Yönetimin İncelenmesi” adlı makalesinde, kamu

¹ Süleyman Sözen, *Teori ve Uygulamada Yeni Kamu Yönetimi*, Seçkin Yayınları, Ankara, 2005, s. 17

yönetiminin ve siyasetin birbirinden ayrılması gerektiğini savunmuştur. Wilson'a göre siyasetin görevi siyasal kararlar almak, kamu yönetiminin görevi ise alınan bu siyasal kararları tarafsız bir şekilde yerine getirmektir. Siyasiler, kamusal alanda yapılacakları belirlerler, kamu yöneticileri bunları uygular. Kamu yönetimine, siyasal kurumlara ve yöneticilere kesin bir itaat görevi verilmiştir. Böylece kamu yönetiminin denetim altına alınması sağlanmış ve sorumluluğu da temin edilmiş olacaktır.

Geleneksel kamu yönetimini şekillendiren ikinci temel değer Weber'in bürokrasi kuramıdır. Geleneksel kamu yönetimi büyük ölçüde Weber'in bürokrasi kuramına göre örgütlenmiştir.² Max Weber'in ortaya koyduğu yönetim anlayışı "İdeal Bürokrasi" veya "İdeal Yönetim" olarak kabul edilmektedir. Weber'in bürokrasi kuramının temel özellikleri şunlardır:³

- Resmi görevler, yasalar ve yönetsel kurallar gibi önceden belirlenen kurallara göre sürekli bir biçimde örgütlenmiştir.
- Belirlenmiş bir yetki alanı vardır. Sistemli bir iş bölümünün parçası olarak belli görevleri yürütmek için yükümlülükler alanı oluşturulur, yetki verilir ve gerekirse baskı araçları kullanılır.
- Büroların örgütlenmesi hiyerarşi ilkesine göre gerçekleştirilir. Ast-üst şeklinde bir örgütlenme vardır ve ast üste karşı sorumludur.
- Büroların işleyişi teknik kurallar ve normlar ile düzenlenir.
- İdari personel sahipliğinden ve idareden tamamen ayrı tutulur.
- Memurların ve diğer idari personelin kendilerine görevlerini yürütmek için verilen kaynaklar üzerinde bir mülkiyet hakları yoktur.

² Bilal Eryılmaz, **Kamu Yönetimi**, Detay Yayıncılık, İstanbul, 2007, s. 23

³ Süleyman Sözen, **Teori ve Uygulamada Yeni Kamu Yönetimi**, Seçkin Yayınları, Ankara, 2005, ss. 26-27

- İdari eylemler, kararlar ve kurallar yazılı olarak yürütülür.

Geleneksel kamu yönetimini şekillendiren üçüncü temel değer, kamu kesimi özel kesim farklılığıdır. Geleneksel kamu yönetimi, kamu kesiminin özel kesimden farklı ve kendisine has özelliklerinin olduğunu savunur. Örneğin kamu yararı, eşitlik, yasallık ve tarafsızlık kamu yönetimine has kavramlardır.

Geleneksel kamu yönetimini şekillendiren son değer, devletin mal ve hizmetlerin üretim ve dağıtımında, kendi örgütleri (bürokrasi) vasıtasıyla doğrudan görev alması gerektiği düşüncesidir. Devlet, refah devleti düşüncesinin ya da başka düşüncelerin etkisiyle bu alandaki rolünü arttırmış, büyümüş birçok mal ve hizmetin üreticisi olarak ekonomide önemli bir ağırlık kazanmıştır. Bu düşüncenin de etkisiyle kamu yönetimlerinin hem işlevsel olarak hem de yapısal olarak çok büyüdükleri söylenebilir. Örneğin örgütsel yönetim yapısında kamu personelinin sayısı sürekli artmıştır.⁴

Kamu yönetimi, “devlette yada ona bağlı kuruluşlarda eylemde bulunan kişilerin ve kümelerin davranışlarıyla ilgili alanı ifade etmektedir”. Diğer bir deyişle, “kamusal siyasaların oluşturulmasında, siyasal karar organlarına teknik destek sağlayan ve bu siyasaları uygulayan örgütler bütünüdür”.⁵

1.1.1. Geleneksel Kamu Yönetiminin Tarihsel Gelişimi

Geleneksel yönetim anlayışı, üretim ve verimliliğin artırılması ve bürokratik yönetim temeline dayanmaktadır.

⁴ Bilal Eryılmaz, **Kamu Yönetimi**, Detay Yayıncılık, İstanbul, 2007, s. 23

⁵ Eliz Sinem Sahillioğlu, **Geleneksel Kamu Yönetimi Ve Yeni Kamu Yönetimi**, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005, s. 4

Üretim, verimlilik, akılcılık ve uzmanlaşma, geleneksel yönetim anlayışının anahtar kavramları olarak kabul edilmekte, bu kavramların kullanılarak en iyi tek yolun analiz edilerek işlerin bu şekilde yürütülmesinin verimliliğin artırılmasındaki en önemli nokta olarak ifade edilmektedir.⁶

1.1.1.1. Bilimsel Yönetim Teorisi

Yönetimin bir bilim olarak ele alınmaya başlamasına ilişkin ilk adım 1867 yılında daha sonra Cumhurbaşkanı olan Woodrow Wilson'un "Political Science Quarterly" dergisinde yayımlanan "The Study of Administration" başlıklı makalesinde federal idarede yapılması gereken reformlar üzerinde durmuştur. Yönetimin politikadan bağımsız olarak incelenmesi gerektiğini savunmuştur.⁷

Amerikalı bir mühendis olan Fredrick W. Taylor'un 1911 yılında yayınladığı "The Principles of Scientific Management" (Bilimsel Yönetimin İlkeleri) adlı eseriyle Bilimsel Yönetim Hareketinin kurucusu olarak kabul edilmektedir. Bu eser ile yönetim konusu ilk kez bilimsel bir inceleme alanı olarak ele alınmıştır.

Taylor'un yönetim anlayışı mikro düzeyde bir yönetim teorisi olup küçük ve orta ölçekli organizasyon ve işletmeler için önerilmiştir. Temel ilkeler şunlardır.⁸

- Bir işin bölümlere ayrıştırılması ve çalışanların o alanda uzmanlaşması
- Belirli bir işten, bir işçinin sorumlu olması

⁶ Burhan Aykaç, **İnsan Kaynakları Yönetimi Ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Stratejik Planlanması**, Nobel Yayınları, Ankara, 1999, s. 23

⁷ Aykut Polatoğlu, **Kamu Yönetimi**, METU Pres, Ankara, 2001, s. 56

⁸ Coşkun Can Aktan, "İyi Yönetişim", **KalDer Forum**, Sayı 8, 2002, s. 6

- Bir işi düşünme, tasarım, uygulama ve denetleme aşamalarının ayrı kişiler yada üniteler tarafından yapılması
- Organizasyonda tüm yetki ve sorumlulukların merkezde ve yöneticilerde toplanması
- Personelin bilimsel ilkeler doğrultusunda eğitiminin sağlanması
- İşe uygun personelin bilimsel yöntemlerle seçilmesi.

1.1.1.2. Yönetim Süreci Teorisi

Yönetim süreci teorisinin kurucusu H. Fayol, yönetimin planlama, örgütlenme, emir ve kumanda etme, eşgüdüm ve denetleme fonksiyonlarının yerine getirilmesi demek olduğunu ifade etmiştir. Taylor'un hareketler ve çalışmalar üzerinde durmasına karşılık Fayol, anlayışlar, fikirler ve davranışlar üzerinde durmuştur.

Yönetimin bir süreç olarak kabul edildiği bu yaklaşımda yönetimin bir dizi faaliyetin, bir zincirin halkaları gibi ardı ardına ve sırayla gerçekleştirilen fonksiyonlar bütünü olduğu ifade edilmiştir. Bu doğrultuda teorisinin temel ilke ve özellikleri şu şekilde ifade etmek mümkündür:

- Büyük ölçekli organizasyonlar (devlet) için önerilmiştir
- İş bölümü ve uzmanlaşmaya dayalı organizasyon ve yönetim yapısı
- Otorite ve sorumluluk: Yönetimin otorite ve sorumluluk sahibi olması
- Disiplin
- Emir ünitesi: Çalışanların bir kişiden emir almaları ve o çerçevede çalışmalarını sürdürmeleri

- Yön ünitesi: Organizasyonda birimlerin tek amaç ve planının mevcut olması
- Organizasyon çıkarlarının herşeyin üstünde olması
- Çalışanlara adil bir ücret ödemesi yapılması
- Merkeziyetçilik: Organizasyonda kararların merkezden alınması (merkezi yönetim)
 - Düzen: Organizasyonda herşeyin yerli yerinde ve düzen içinde yapılması
 - Çalışanlara adalet ve eşitlik ilkeleri çerçevesinde davranılması
 - Personelin istihdamında ve yönetiminde istikrarlı olunması, sık sık işten çıkarmaların söz konusu olmaması
 - Çalışanların teşebbüs gücü ve yaratıcılığının pn plana çıkarılması
- İşbirliği ruhu: Organizasyonda birlik duygusu işçerisinde birlikte çalışma isteği.

1.1.1.3. Bürokratik Yönetim Teorisi

Geleneksel yönetim anlayışının en çok etkilendiği bu model, Alman sosyolog Max Weber tarafından geliştirilmiş ve Weber bürokrasiyi “önceden belirlenmiş kurallara dayalı, sürekliliği olan, yetki alanları yasalarla belirlenmiş, hiyerarşi içinde çalışan, eğitim yoluyla belli becerileri kazanmış bir personel kitlesi istihdam eden, yazılı kayıtlara dayalı olarak işleyen bir karar ve eylem biçimi” olarak ifade etmiştir. Bürokratik yönetim teorisinin temel ilke ve özellikleri şu şekilde ifade etmek mümkündür.⁹

- Otorite ve sorumluluğun organizasyonda açık şekilde belirlenmesi
- Görevlerin ve yapılacak işlerin önceden belirlenmesi ve programlanması

⁹ Coşkun Can Aktan, “İyi Yönetişim”, **KalDer Forum**, Sayı 8, 2002, ss. 7-8

- Sürekli kontrol ve teftiş
- Organizasyonda yazılı kuralların oluşturulması ve saklanması
- Yönetimin seçimle değil, atama yoluyla işbaşına getirilmesi
- Emir ve komuta zinciri içerisinde hiyerarşik bir organizasyon yapısı oluşturulması
- Organizasyon üyelerinin resmi bir sınav sistemi ile ve eğitim ve seminer çalışmalarından sonra işe kabul edilmesi

1.1.1.4. Neo-klasik Yönetim Teorisi

Neo-klasik örgüt kuramı çalışmaları, klasik kuramdaki fiziksel şartların insan verimliliğine etkisi görüşünün E. Mayo ve arkadaşları tarafından Hawthorne araştırmaları sonucunda elde ettikleri bulguları ortaya koyması ile ortaya çıkmış, bilimsel yönetim hareketi ve özellikle Taylor'un ortaya attığı görüşlerin aksine verimliliğin fiziksel faktörlerden bağımsız olarak değişebileceğini ve yönetimde insan faktörünün ele alınması gerektiğini vurgulamıştır.

Neo-klasik yönetim teorisinin temel ilke ve özelliklerini şu şekilde ifade etmek mümkündür.¹⁰

- Organizasyonda insan faktörüne ve insan ilişkilerine önem ve değer verilmesi
- Organizasyonda yüksek performans için sosyal ve psikolojik faktörlerin (iletişim, liderlik, motivasyon vs.) dikkate alınması
- Çalışanların yönetim kararlarına katılması
- Grup çalışması
- Çalışanlar ve yöneticiler arasında iletişim
- Çalışanlar ve yöneticiler arasında iletişim

¹⁰ Coşkun Can Aktan, "İyi Yönetişim", **KalDer Forum**, Sayı 8, 2002, s. 8

- İş zenginleştirmeye önem verilmesi
- İnsanlara yetki ve sorumluluk verilmesi ve sadece sonuçların denetlenmesi
- Çalışanların ücretlerinin iyileştirilmesi.¹¹

1.1.2. Geleneksel Kamu Yönetiminin Temel Özellikleri

Geleneksel kamu yönetimine damgasını vuran anlayış, bürokratik yönetim anlayışı ve bu teorinin temelleri olmuştur. Geleneksel kamu yönetimi anlayışı, siyasi iradenin önderliği ve kontrolü altında hiyerarşik bir bürokrasi modeline dayanmaktadır.

Bu anlayışının temel dayanakları şu şekilde ifade edilebilir:

- Siyasi iradenin sıkı denetimi
- Katı hiyerarşik yapıya dayanan bürokrasi
- Daimi süreli çalışan personel
- Çalışanların gayrişahsiliği
- Tarafsız çalışanlar
- Devletin destek ve kontrolü
- Merkezden, tek taraflı alınan kararlar
- Yazılı iletişim, belge ve prosedürler

Diğer bir ifadeyle, tarafsızlık, verimliliği ve ekonomikliği sağlayacağı düşünülen ayrıntılı kurallar, biçimsellik, gayrişahsilik, katı hiyerarşi, kariyeri esas alan personel sistemi ve merkeziyetçilik, geleneksel anlayışın temelini oluşturmaktadır.¹²

1.1.3. Geleneksel Kamu Yönetimine Eleştiriler

¹¹ Eliz Sinem Sahillioğlu, Geleneksel Kamu Yönetimi Ve Yeni Kamu Yönetimi, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005, ss. 11-12

¹² Veysel Eren, Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı, (Büyükşehir Ve İl Belediyeleri Üzerine Bir Araştırma), (Yayınlanmış Doktora Tezi), Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Sakarya, 2001, s. 23

Geleneksel kamu yönetimi, özel yönetim kamu yönetimi ayrımı üzerinde durmuştu. Kamu kesiminin özel kesimden farklı örgütlendiği ve farklı bir yönetim yapısının olması gerektiği savunulmuştu. Ancak zamanla kamu yönetiminin özel yönetimden çok da farklı olmadığı dile getirilmiş, özellikle 1970’li yıllardan sonra özel sektörün kazanımları kamu kesimi tarafından dikkate alınmış ve özel sektöre ait yönetim Şekilleri kamu kesimi tarafından kullanılmaya başlanmıştır. Ekonomik kalkınma stratejisinin rekabetçi serbest piyasa koşullarına dayandırılarak ve kalkınma dinamizminin kamudan özel sektöre kaydırılması gündeme gelmiş kamunun küçültülerek, kamu tarafından yapılan bir çok için özel sektör tarafından yapılması gerektiği belirtilmiştir. Geleneksel kamu yönetiminin en önemli eksikliğinin örgütlenme modelinde olduğu eleştirileri 20. yüzyılın ortalarından itibaren şiddetle dile getirilmeye başlanmış, Weber’in bürokrasi anlayışının çok ciddi eksikliklerinin ve kendi içerisinde çelişkilerin olduğu dile getirilmiştir. Weber’in bürokrasi kuramına yöneltilen eleştirilerin temeli bürokratik örgütlerin esnek olmayan, katı, değişmesi güç yapılar olmalarıdır. Bürokratik örgütlerde kurallara uyma, prosedürleri izleme en temel görevdir ve kuralları uygulamak örgüt amaçlarının önüne geçer. Bu da değişim ortamına zorluğu yaşatır.

Weber’in bürokrasi kuramına yönelik bir diğer eleştiri, hiyerarşi ilkesi ile uzmanlığın nasıl rasyonel bir yapı içinde yer alacağıdır. Çünkü hiyerarşi disiplin, katılık ve üstlerin astlara egemen olmasını gerektirir. Bu hiyerarşik yapı içinde çalışanların aralarındaki kademelenme (ast üst) en yukarıdan en aşağıya kadar örgüte egemen olunmasını gerektirir. Dolayısıyla tepedeki yöneticilerin vereceği emirleri aşağıdakiler yapmak zorundadır. Hâlbuki uzmanlık işi bilmeyi gerektirir. Ancak işi bilen

uzman hiyerarşik olarak en aşağıda olabilir. Bu durum da hiyerarşi ilkesi ile uzmanlık ilkesinin aynı yapı içerisinde bulunmasının güçlüğüne ortaya koymaktadır. Weber bu çelişkiyi dikkate almadan rasyonel ideal bürokrasinin özelliklerini sayarken bu iki çatışan özelliği aralarında herhangi bir sorun yokmuş gibi anlatmaktadır.

Weber'in kuramına yönelik bir diğer eleştiri, rasyonellik ve katılık ilişkisiyle ilgilidir. Bürokrasinin rasyonel olduğu düşüncesi Weber'in teorisinin özünü oluşturur. Ancak diğer yandan hiyerarşinin varlığıyla katı bir yapının varlığı da Weber'e göre kaçınılmazdır. O halde katılıkla rasyonellik nasıl bağdaşır? Bu noktada her örgüt için hem rasyonel hem de katı bir yapının varlığını düşünmek zorunda olmamalıyız. Buradan da anlaşılacağı gibi rasyonellik ve katılık aynı örgüt yapısında bulunmayan ya da bulunmaması gereken kavramlardır.¹³

1.2. YENİ KAMU YÖNETİMİ

20. yüzyılın sonlarına yaklaşıldığında gerek gelişmiş ülke kamu yönetimlerinde, gerekse gelişmekte olan ülkelerin kamu yönetimlerinde önemli değişimler yaşandı. Bu dönemde yaşanan sosyal, ekonomik ve mali sorunların kaynağı olarak geleneksel kamu yönetimi anlayışı gösterildi ve bu dönemde geleneksel kamu yönetimi anlayışından bir kopuş meydana geldi. Bu kopuşla birlikte ortaya çıkan yönetim anlayışı ise yeni kamu yönetimi anlayışı olarak adlandırıldı.

Geleneksel kamu yönetimi anlayışındaki değişim döneminin en önemli öğeleri özelleştirme, deregülasyon politikaları ve küreselleşme olarak tanımlanan olgu sayılabilir. Bu dönemde, klasik devlet anlayışının politikaları olan Keynezyen ekonomi politikaları, sosyal devlet, refah devleti ve ulus devleti anlayışlarından bir kopuş meydana gelmiştir. Bu

¹³ H. Hüseyin Çevik, **Türkiye'de Kamu Yönetimi Sorunları**, Seçkin Yayınları, Ankara, 2004, ss. 71-73

dönemin egemen ideolojik çerçevesini liberal söylemler oluşturmaktadır. Özelleştirme ve deregülasyon politikalarıyla devletin sosyal ve ekonomik işlevlerinin minimuma indirilmesi öngörülmektedir.¹⁴

Yeni Kamu Yönetimi'nin pek çok tanımı bulunmaktadır. En genel anlamıyla, Yeni Kamu Yönetimi, 1980'li yıllardan itibaren özellikle OECD üyesi ülkelerde bürokratik reform gündemlerini etkileyen birbirine benzer bazı idari doktrinleri ifade eden bir etiket olarak tanımlanmaktadır.¹⁵

1.2.1. Yeni Kamu Yönetiminin Ortaya Çıkış Nedenleri

Kamu yönetimlerinde reformların bu kadar yaygın olmasına ilişkin bazı içsel ve dışsal gelişmeler ile nedenlerden bahsedilmektedir. Bunlar başlıca şu şekilde sıralanabilir: 1970'lerdeki petrol krizleri, bunların getirdiği ekonomik sorunlar ve bütçe açıkları; değişen vatandaş beklentileri ve kamu bürokrasisinin bunları karşılamakta yetersiz kalması; yükselen yeni sağ ideoloji ve bu ideolojilere sahip yönetimlerin devlet ve bürokrasi karşıtı söylem ve uygulamaları, reformların yaygınlaşmasını kolaylaştıran uluslararası yönetim teknikleri ve bu yaklaşımların OECD, IMF ve Dünya Bankası gibi kurumlar tarafından desteklenmesi, bunların hızlı yayılmasına yardım eden küreselleşme ve bilgi teknolojileri.

1970'lerden itibaren başta gelişmiş ülkeler olmak üzere birçok ülkenin kamu yönetimlerinde önemli değişimler olmuştur. Bu değişimler genel olarak yeni kamu yönetimi anlayışını yansıtmaktadır. Yeni kamu yönetimi anlayışını ortaya çıkaran nedenleri tek bir başlıkta toplamak

¹⁴ Gencay Şeylan, "Kamu Yönetimi Disiplininde Bunalım ve Yeni Açılımlar Üzerine Düşünceler", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 33, Sayı 2, 2000, ss. 1-21

¹⁵ Eliz Sinem Sahillioğlu, *Geleneksel Kamu Yönetimi Ve Yeni Kamu Yönetimi*, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005, s. 37

mümkün değildir. Kamu yönetimlerinde değişimi, başka bir deyişle yeni kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkmasının nedenlerini; ekonomik, sosyal, siyasal ve teknolojik nedenler olarak sıralayabiliriz.

Tüm bu etkenler 1970'lerin sonu ve 1980'lerin başından itibaren yönetim anlayışında ciddi değişikliklerin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Kamu yönetimi alanında ortaya çıkan bu yeni düşünce tarzı ile geleneksel anlayış gözden düşmüş ve "Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı" ortaya çıkmaya başlamıştır. Devletin toplumdaki rolü ile hükümet bürokrasi ve vatandaşlar arasındaki ilişkileri yeni bir çerçevede tanımlamak ve biçimlendirmek amacını güden yeni paradigma, görünürde devleti küçülmüş ancak nitel anlamda daha etkin ve verimli kılmış, vatandaşların yönetime katılmalarını geliştirmiştir. Kısacası bu yeni paradigma ile devlet esas işlevlerini yerine getirmeye başlamıştır. Bu dönemde ortaya çıkan hizmetlerde etkinlik, yönetime katılma, yönetişim, yönetimde açıklık, stratejik yönetim, toplam kalite yönetimi ve bağımsız idari otoriteler gibi kavramlar, birbirleriyle yakından ilgili ve hep bu yeni düşünce ve akımla paralel olarak ortaya çıkmışlardır.

1.2.2. Yeni Kamu Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar

Yeni kamu yönetimi anlayışı ile süreç, yönetim ve kurallara uygun olarak işleri sevk ve idare etmek demek olan yönetim anlayışından; performans ölçme, sorumluluk alma, kaynakları etkin ve verimli kullanma, hedef, strateji ve öncelikleri belirleme demek olan işletme anlayışına bir kayma yaşanmıştır. Yeni anlayışın ortaya çıkmasında sosyal, siyasal, ekonomik ve mali etkenler önemli rol oynamışlardır.¹⁶

¹⁶ Asım Balcı ve diğerleri, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, ss. 68-69

YKY anlayışı çerçevesinde, kamu hizmeti anlayışında da köklü değişimler yaşanmıştır. Özellikle özel sektör tarafından vazgeçilmez bir yaklaşım olan "müşteri odaklı yaklaşımın" kamu sektörüne adapte edilmesi köklü bir değişim süreci gerektirmektedir.

1.2.2.1. Müşteri Odaklılık Yaklaşımı

Dünyada yaşanan değişim ve dönüşüm kamu hizmetlerinin daha kaliteli, etkin ve etkili sunumunu zorunlu kılmıştır. YKY anlayışı ile kamu hizmetlerinin daha hızlı sunumu ve kamu hizmetlerinde müşteri odaklı bir anlayışa doğru eğilim başlamıştır. YKY anlayışı beraberinde toplam kalite yönetimini ve onun önemli bir parçası olan müşteri odaklı yaklaşımı benimser.¹⁷ Ekonomik, teknolojik, sosyolojik ve kültürel değişimler kamu yönetimi ve yurttaş arasındaki ilişkilerde önemli farklılaşmalara yol açmaktadır. Farklılaşma, idare ile yurttaş arasındaki ilişkinin artmasına, yurttaşın yönetimden beklentilerinin artmasına, yönetişim ve yurttaşın sorumluluk alması gibi kavramların daha sıklıkla kullanılmasına neden olmuştur. Yurttaşlar bazı durumlarda yönetimin müşterileri olarak algılanmaya başlamışlardır. Tüm bunların sonucu olarak, yurttaşın talep ve beklentilerinin yönetim tarafından dikkate alınması yönetimin yeni meşruluk kaynağı haline gelmiştir. Yurttaşla diyalogu iyi olan yönetimlerin düzenleme, faaliyet ve uygulamaları daha kolay kabul görmeye başlamıştır.

Kamu Yönetiminde müşteri odaklılık kavramı vatandaş odaklılık olarak da dile getirilmiştir. Bu anlayışta özel sektörde sözü edilen müşteriden ziyade, kamu hizmetlerinin alıcısı, denetleyicisi ve sunucusu olan vatandaş akla gelmektedir. Sadece vergisini verip idari

¹⁷ Özcan Sezer, "Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Açısından Bir Değerlendirme", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 8, 2008, s. 148

etkinliklerden etkilenen edilgen vatandaş, burada yerini kamu hizmetinin verimliliğini, performansını denetleyen, idari, siyasal, demokratik süreçlerin içinde yer alan aktif vatandaş almıştır.¹⁸

Bu nedenle yeni yönetim anlayışı hizmet sunum sürecini müşterilerin taleplerine daha cevap verebilir hale getirmek için müşteri odaklı yönetim anlayışını benimsemiştir.

Kamu yönetiminde müşteri odaklı anlayış, geleneksel yönetime ilişkin üretim ve hizmet anlayışının yeni temeller üzerinde kurulmasını gerektirmektedir. Buna göre, performans artırıcı bir model olan toplam kalite yönetiminin kamu kesiminde uygulanmasında, özel kesimde mal ve hizmet üreten işletmelerdeki yapılanma ile paralellik gösteren ilke ve uygulama süreçleri benimsenmeli; bu kapsamda kamu hizmetini kullanan vatandaşlar ve üretimin değişik aşamalarındaki birimler müşteri olarak kabul edilmeli; kaliteyi geliştirme ve müşteri odaklı hizmet sunumu ortak amaçlar haline getirilmelidir. Ayrıca sürekli gelişme hedeflenmeli, büyük ölçekli örgütlenmeler terk edilmeli, devletin temel görevleriyle ilgili olmayan hizmetlerin sağlanması çeşitli sözleşmelerle alt işverenlere devredilmeli, takım çalışması teşvik edilmeli ve performans değerlendirmede takım etkinlikleri esas alınmalıdır.¹⁹

1.2.2.2. Toplam Kalite Anlayışı

Toplam kalite yönetimi (TKY), örgütte yer alan tüm çalışanların aktif katılımı sayesinde faaliyetlerin sürekli iyileşerek, çalışan, müşteri ve hedef kitlenin memnun edilip, etkinlik ve verimliliğe ulaşılması süreci olarak tanımlanmaktadır. Süreç; sıfır hata, tam zaman ve müşteri

¹⁸ Çukurçayır, M. A, ve Sipahi, E. B, “Yönetişim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminde Kalite”, **Sayıştay Dergisi**, s 42

¹⁹ Rukiye Ülkü Yalçın, Türk Kamu Yönetimi Reformu Sürecinde Kamu Hizmet Sunumu: Değişim Ve Etkinlik Bağlamında Kamu Hizmet Standartları ve Uygulamaları, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2011, ss. 45-46

memnuniyetini esas alır. Küreselleşme ile tüm dünyada yaşanan rekabet örgütleri bu anlayışı benimseme yoluna itmiştir. Hareketin özünde kalite felsefesi yer alır. Tüm bunlar yeni bir yönetim anlayışını yansıtmakta, hedef kitlenin beklentilerini karşılamayı zorunlu kılmaktadır.²⁰

TKY, müşteri odaklı anlayışla, kuruluş çalışanlarının aktif katılımı ile gerçekleşen müşteriye memnun etme amacına ulaşılmasıdır. TKY, müşteri odaklı bir yönetim anlayışıdır. Geleneksel yönetim anlayışı ise mal ve hizmetlerden yararlanan kimselere müşteri gözü ile değil vatandaş gözü ile bakmaktadır.

1.2.2.3. Sonuç Odaklılık

Bir sistem olarak girdilerden çok çıktılara ya da sonuçlara önem veren, bunları destekleyen ve finans gücü sağlayan bir yönetim anlayışını vurgulamaktadır. Sonuç odaklı yönetim anlayışının hedefi verimlilik artışını sağlamaktır ve vurgu çıktıdan yana yapılmaktadır.

Geleneksel kamu yönetiminde, kurallar ve prosedürler ön planda iken sonucu ve çıktılara önem verilmemektedir. Çalışanlar verilen emri olduğu gibi yerine getirmekle ve mevzuatı olduğu gibi uygulamakla görevlidirler, sonuçlardan sorumlu tutulmamaktadırlar.

Yeni Kamu Yönetimi anlayışında ise kamu kurumları kurallar ve düzenlemeler yerine sonuç, misyon ve hedefe yönelirler. Hesap verme yükümlülüğü yerine ayrıca faaliyetlerin sonuca kaymasına ayırır.

Böylece araç-amaç karmaşası sonuç odaklılıkla olmamaktadır. Kurallar hedefe ulaşmada araç olarak kullanılmaktadır.²¹

²⁰ Burhan Aykaç, & M. Akif Özer, "Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Kuruluşlarında Uygulanması: Sorunlar ve Yeni Arayışlar", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 8, Sayı 4, 2006, s. 174

²¹ Rukiye Ülkü Yalçın, *Türk Kamu Yönetimi Reformu Sürecinde Kamu Hizmet Sunumu: Değişim Ve Etkinlik Bağlamında Kamu Hizmet Standartları ve Uygulamaları*, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2011, ss. 59-60

1.2.2.4. Devletin Küçülmesi (Downsizing)

Gelişen dünyamızda, dinamik ve trendlerin yeniden düşünülmesi ve yeniden tanımlanması gerekmektedir. Yaşanan bu değişimin en önemli etkilerinden birisi de devletin küçülmesi konusundadır. Devletin ekonomik alanda, bir işletme gibi, özel sektörün çok rahatlıkla ve daha kaliteli üretebileceği mal ve hizmetleri üretmesi, mümkün değildir. Bu açıdan, çok çeşitli alanda ve konuda faaliyette bulunan bir devletin etkin olduğunu söylemek çok güçtür. Bu yüzden devletin küçülmesi zorunlu hale gelmiştir. Devletin küçülmesinin ise üç yolu vardır. Bunlardan biri, özelleştirmeyle devletin ekonomik alandaki görev ve fonksiyonlarını mümkün olduğu ölçüde özel sektöre devretmektir. İkinci yolu, devletin bir kısım görevleri, dernek, vakıf, araştırma merkezleri gibi kar amacı gütmeyen üçüncü sektöre bırakmaktır. Üçüncü yolu ise, kamu hizmetlerini, mümkün olduğu kadar yerinden yönetim birimlerine devretmektir.²²

1.2.2.5. Saydamlık Ve Bilgi Edinme Hakkı

Gizlilik; yönetimdeki bilgi, belge ve diğer verilerin açıklanmaması şeklinde açıklanabilir. Kapalılık ise; kamu kurum ve kuruluşlarının dıştan gelen her türlü etkiye karşı duyarlı kalmasını, birçok işlem ve eylemin dıştan görülmemesini ve alınan kararların gerekçelerinin görülmemesini ve açıklanmamasını ifade eder.

Geleneksel kamu yönetimi problemleri olan bu iki sorunun yeni yönetim anlayışındaki karşılığı saydamlık ve açıklıktır. Saydamlık; devletin hedeflerini ve bu hedeflere ulaşmak için gerçekleştirdiği politikaları, bu politikaların sonuçları izlemek için gerekli olan bilgiyi

²² Burak Kırıl, Kamu Yönetiminde Yeni Yönetim Yaklaşımları Ve Müşteri/Vatandaş Odaklılık (Tokat Belediyesi Örneği) , (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat, 2006, ss 25-26

güvenilir, tutarlı ve anlaşılır biçimde sunmasıdır. Diğer bir ifade ile kamuoyunun kaynaklarını nasıl kullandığını izleyebilmesinin sağlanmasıdır.

Yeni yönetim anlayışında, saydamlık için;

- Görev, yetki ve sorumlulukların açıkça tanımlanmasını,
- Bilgilerin belli standartlar çerçevesinde düzenli olarak yayımlanması aracılığı ile kamuya açık ve ulaşılabilir olmasını,
- Kaynak dağıtım ve kullanım sürecinde bütçelerin hazırlanma, uygulanma ve raporlanma süreçlerinin açık olmasını,
- Denetim ve istatistiksel veri yayınlama sisteminin kalitesi ve açıklığı açısından, bağımsız güvencelerin olmasını öngörmektedir.

Saydamlığın çok çeşitli boyutları vardır. Bunlardan birincisi, mali saydamlık, ikincisi ise performans saydamlığıdır. Mali Saydamlık; hükümetin yapısının ve fonksiyonlarının, mali politika planlarının, kamu sektörü hesaplarının ve mali hedeflerinin kamuoyuna açık olmasıdır.

Performans saydamlığı ise nihai mal ve hizmet sunumunda etkinliğin (mümkün olan en az maliyetle sunulup sunulmadığının veya amaçlanan toplumsal hedeflere ulaşıp ulaşılmadığının) değerlendirilmesine yarayan veya bu değerlendirmeyi kolaylaştıran bilgilerin sunulmasıdır.²³

1.2.2.6. E-devlet Uygulamaları

Günümüzde vatandaşların talep ve beklentileri doğrultusunda hızlı, kaliteli, etkin ve verimli kamu hizmeti sunulabilmesi için bilişim teknolojilerinden yararlanılması neredeyse bir zorunluluk haline

²³ Rukiye Ülkü Yalçın, Türk Kamu Yönetimi Reformu Sürecinde Kamu Hizmet Sunumu: Değişim Ve Etkinlik Bağlamında Kamu Hizmet Standartları ve Uygulamaları, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2011, ss. 46-47

gelmiştir. Bilgi toplumuna giden yolda, elektronik iletişim sistemlerinin kamu hizmeti açısından taşıdığı yeni perspektiflerin tartışılması büyük önem taşımaktadır. Kamu hizmetinin sunumu, vatandaşlarca bunun algılanması ve karşılıklı etkileşim süreçleri üzerinde dikkatle durulması ve yeni fırsatların keşfedilmesi, klasik anlamda süregelmekte olan devlet vatandaş ilişkilerini de yeni boyutlara taşıyacak niteliktedir. Bu bakımdan, e-devleti sadece teknolojik olanakların kullanımı olarak görmek büyük bir hata olacaktır. Çünkü bu uygulamaların aynı zamanda insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve hizmet kullanıcılarının (vatandaşların) potansiyellerinin maksimize edilerek değerlendirilmesini de içeren bir felsefe değişimini de kapsadığını göz ardı etmemek gerekmektedir.²⁴

Model olarak e-devlet; teknik anlamda yurttaşların “müşteri”, kamu yönetimi faaliyetlerinin de “hizmet” olarak görüldüğü “kalite/fiyat performansı” ölçütlerinin uyguladığı, en az maliyet ve emekle en kaliteli hizmetin üretilmesini hedefleyen verimlilik yönetim sistemidir. Bu bağlamda e-devlet modeli, düşük maliyet/kaliteli hizmet performansı üzerinde temellenen ve “toplam kalite yönetimi” ile “müşteri memnuniyeti” ölçütlerine göre yapılandırılmış verimlilik yönetimi sistemiyle ve somut ifadesini elektronik ticarete bulan e-iş modelleriyle ilişkilendirilmekte ve merkeziyetçi olmayan bir yatay koordinasyon yapısı sunmaktadır. Dolayısıyla elektronik devlet yapısına geçiş, kamu yönetimi sisteminde ve vatandaşa bakış açısında belirgin bir anlayış farkını zorunlu kılmaktadır.²⁵

²⁴ Asım Balcı, **E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, s. 198

²⁵ Demokaan Demirel, **E-Devlet Ve Dünya Örnekleri**, s. 3

Tablo 1: Geleneksel Devletle E-Devlette Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif-müşteri-yurttaş
Kağıt Temelli iletişim	Elektronik iletişim
Dikey hiyerarşik yapılanma	Yatay koordineli yapılanma
Yönetimin veri yüklemesi	Yurttaşın veri yüklemesi
Eleman yanıtı	Otomatik sesli posta, çağrı merkezi
Eleman yardımı	Kendi kendine yardım, uzman yardımı
Eleman temelli denetim mekanizması	Otomatik veri güncellemesiyle denetim
Nakit akışı, çek	Elektronik fon transferi
Tek tip hizmet	Kişiselleştirilmiş, farklılaştırılmış hizmet
Bölümlenmiş, kesintili hizmet	Bütünsel sürekli farklılaştırılmış hizmet
Yüksek işlem maliyeti	Düşük işlem maliyeti
Verimsiz büyüme	Verimlilik yönetimi
Tek yönlü iletişim	Etkileşim
Uyruk ilişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı devlet	Açık devlet

Kaynak: Özgür Uçkan, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, Literatür Yayıncılık, 2003, s. 47.

1.2.2.7. İnovasyon

Küreselleşmeye bağlı ekonomik ve toplumsal gelişmeler, iş dünyası için olduğu kadar kamu kurumları için de üstesinden gelinmesi gereken önemli güçlükleri ve yakalanması gereken fırsatları beraberinde getirmektedir. Küresel pazarlar, uluslararası ortaklıklar, dış kaynak kullanımları, uluslararası rekabet ve buna bağlı müşterilerin değişen ve artan talepleri işletmelerin hızla yeni ve gelişkin ürün, hizmet, süreç ve iş yapış yöntemleri geliştirmelerini, yani inovasyon yapmalarını gerektirirken, yine çoğunlukla küreselleşmeye atfedilen gelişmeler, çözülmesi gereken sorunlar ve vatandaşların beklenti ve taleplerindeki artış, kamu idarelerinde de inovasyonu kaçınılmaz kılmaktadır. Bu zorunluluk üç ana boyutu ilgilendirmektedir. Birincisi daha az kaynak ve sınırlı operasyonel kapasiteyle çok daha geniş kesimlere daha yüksek kalitede hizmet sağlama gereği (ki bu, kaynakların daha etkin kullanımı ve kapasitenin daha etkin oluşturulmasıyla sınırlı kalmayıp daha yaratıcı ve farklı çözümlerin geliştirilmesini de gerektirmektedir), İkincisi vatandaş-yönelimli kamu yönetimiyle daha hesap verebilir, sorumluluk sahibi ve etkin bir yapıya kavuşma zorunluluğu, Üçüncüsü vatandaşların taleplerine daha iyi yanıt verme gereği.

Kamu idarelerinde inovasyon kültürünü oluşturmayı ve inovasyon yönetim sistemlerini kurmayı gerektiren bu zorunluklar, yeni bir yönetim yaklaşımının benimsenmesini, yeni iş yapış yöntemlerinin geliştirilmesini, farklı prensiplerin ve stratejilerin hazırlanıp uygulanmasını kaçınılmaz hale getirmektedir. Yeni kamu yönetim

yaklaşımı da bu gerekliliklerden yola çıkılarak benimsenmeye başlanan bir olgudur.²⁶

1.2.3. Yeni Kamu Yönetiminin Niteliği

Yeni kamu yönetimi anlayışının temel özelliklerini Eryılmaz dört başlıkta toplamıştır:²⁷

Birincisi, yeni kamu yönetimi anlayışı Max Weber'in bürokrasi modeline dayalı örgütlenmeye karşı çıkar. Bu örgüt modeli, Batı'da refahın ve demokrasinin gelişmesine çok önemli katkılar sağlamışsa da, artık değişen şartlar karşısında verimsizliğin, hantallığın ve kırtasiyeciliğin nedeni haline gelmiştir. Formal bürokrasi modeli, yöneticilerin risk almasını engellemekte, kıt kaynakları etkin bir şekilde kullanmak yerine onların israf edilmesi sonucunu doğurmaktadır. Kamu kurumlarındaki yöneticilerde hâkim olan temel güdü, hata yapmamaktır. Yeni kamu yönetimi anlayışına göre, kamunun örgüt yapısı esnek, yumuşak hiyerarşi, dar ve az elemanlı merkez, geniş yatay çevre ve ademi merkeziyetçi olmalıdır.

İkincisi, devletin faaliyet alanı küçültülmelidir. Yeni kamu yönetimi anlayışı, devletin gereğinden fazla büyüdüğü, bu büyüme nedeniyle kıt kaynakların verimsiz kullanıldığı, kamu tarafından üretilen birçok mal ve hizmetin özel sektör tarafından daha iyi yerine getirilebileceğini savunmaktadır. Yeni kamu yönetim anlayışına göre devlet, temel fonksiyonları olan adalet ve güvenlik haricinde kamu hizmetlerinin sağlanmasında tekelci konumda olmamalı, doğrudan mal ve hizmet üretmek yerine mal ve hizmet üreten kuruluşlara gerekli alt yapıyı hazırlamalı, firmalar arasında rekabeti geliştirmeli, piyasa

²⁶ Serhat Tümoğlu, Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Kurumsal Yönetişim: Kosgeb Örneği, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2012, ss. 45-46

²⁷ Bilal Eryılmaz, **Kamu Yönetimi**, Detay Yayıncılık, İstanbul, 2007, ss. 26-27

mekanizmalarını tercih ve teşvik etmeli, hizmetten yararlanan vatandaşları müşteri olarak algılamalı ve onlara farklı seçenekler sunmalıdır.²⁸

Üçüncüsü, yeni kamu yönetimi anlayışı, performans hedeflerine, çıktılara (sonuçlara), hizmetlerde niteliğe, etkinliğe, verimliliğe, müşteri merkezli hizmet anlayışına ve piyasa sisteminin önemine vurgu yapmaktadır. Kamuda, bürokratik ve çok kademeli merkezi kontrol sistemi yerine, piyasa sistemine dayalı bir denetimi savunmaktadır.

Dördüncüsü, yeni kamu yönetimi anlayışı, kamu yönetiminin yalnızca siyasi liderliğe değil, aynı zamanda da kamuya karşı sorumlu olması gerektiğini vurgulamaktadır. Geleneksel kamu yönetimi teorisinde, emir verenler (siyasiler) bunları uygulayanlar (bürokratlar) arasında bir ayırım yapılmaktadır. Yeni yönetim anlayışında yöneticiler, yalnızca kurallara ve prosedürlere uygun davranmakla sorumluluklarının gereğini yerine getirmiş sayılmamakta, yaptıkları işlerin sonuçlarından sorumlu tutulmaktadır. Yeni kamu yönetim anlayışında, örgütün gerektirdiği etkinlik ve verimlilik ihtiyacı ile politikacıların tercihleri ve verdikleri sözler arasında bir denge kurulmaya çalışılmaktadır.

Daha önce geleneksel kamu yönetimi anlayışında ifade edilen yapısal özelliklerin (Weber'in bürokrasi modeline dayalı, aşırı kuralcı, katı hiyerarşi, merkeziyetçi) yerine tabloda görüldüğü üzere dar merkez, geniş-yatay çevre, ademi merkeziyetçi, esnek örgüt yapısı, yumuşak hiyerarşiye dayalı yapı almıştır. Geleneksel kamu yönetiminin sistem özelliklerinin (merkezin birçok kademe tarafından yürüttüğü ayrıntılı gözetim ve denetim, denetimde mali ve hukuki ilkeler, bürokrasi ve siyaset merkezli, hizmetlerde nicelik, bürokratik yönetici tipi) yerini

²⁸ Süleyman Sözen, **Teori ve Uygulamada Yeni Kamu Yönetimi**, Seçkin Yayınları, Ankara, 2005, s.61

performans hedefleri, maliyetler, ekip ve görev anlayışı, piyasa sisteminin denetimi, çıktılar, müşteri-vatandaş merkezli, kamuya karşı sorumluluk, hizmetlerde nitelik, işletmeci-girişimci yönetici tipi almıştır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışı kamu faaliyet alanı da farklılaşmış hizmet devleti anlayışı minimal devlete, devletin yoğun kamusal mal ve hizmet üretici olmasının yerine ise hizmet sorumluluğuyla hizmet sunumu anlayışı almıştır. Bu karşılaştırma aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.²⁹

Tablo 2: Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı İle Yeni Kamu Yönetiminin Anlayışının Karşılaştırılması

	Geleneksel Kamu Yönetimi	Yeni Kamu Yönetimi
Yapı	<ul style="list-style-type: none"> • Weber'in bürokrasi modeline dayalı • Aşırı kuralcı • Katı hiyerarşik • Merkeziyetçi 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar merkez • Geniş-yatay çevre • Ademi merkeziyetçi • Esnek hiyerarşi
Sistem	<ul style="list-style-type: none"> • Merkezin birçok kademe tarafından yürüttüğü ayrıntılı gözetim ve denetim • Denetimde mali ve hukuki ilkeler • Bürokrasi ve siyaset merkezli 	<ul style="list-style-type: none"> • Performans hedefleri • Maliyetler • Ekip ve görev anlayışı • Piyasa sisteminin denetimi • Çıktılar • Müşteri-vatandaş merkezli • Kamuya karşı

²⁹ Eliz Sinem Sahillioğlu, Geleneksel Kamu Yönetimi Ve Yeni Kamu Yönetimi, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005, s 67

	<ul style="list-style-type: none"> • Hizmetlerde nicelik • Bürokrat yönetici tipi 	<p>hizmetlerde nitelik</p> <ul style="list-style-type: none"> • İşletmeci-girişimci yönetici tipi
Kamunun Faaliyet Alanı	<ul style="list-style-type: none"> • Hizmet devleti • Devlet yoğun kamusal mal ve hizmet üreticisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal devlet • Hizmet sorumluluğu ile hizmet sunumu-üretimi ayırımı

Kaynak: Eliz Sinem Sahillioğlu, Geleneksel Kamu Yönetimi Ve Yeni Kamu Yönetimi, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005, s. 68

1.2.4. Yeni Kamu Yönetimine Eleştiriler

Yeni kamu yönetimi anlayışına yönetilen eleştiriler şu şekilde gruplandırılabilir:

- Yeni kamu yönetimi geleneksel yönetim anlayışına bir tepki olarak ve geleneksel yönetim anlayışının yetersiz olduğu iddiasıyla ortaya çıkmıştır. Oysa bazı eleştiriciler geleneksel kamu yönetimi düşüncesinin bir problem barındırmamakta olduğunu savunmaktadır.³⁰

- Özel sektör yönetim anlayışı, kamu hizmeti sunumuna ilişkin ilkelerde bağdaşmamaktadır. Kamu hizmeti sunan kuruluşlar için belirgin, açık ve sınırlı amaçlar, kesin önceliklerden bahsetmek her zaman mümkün olmamaktadır. Kamu kuruluşları için amaçları belirlemek ve sonuçları görmek oldukça zordur. Ayrıca performans ölçümü ya da karın tek amaç olmaması özel sektör ilkelerinin uygulanmasını zorlaştırmaktadır.

³⁰ Veysel Eren, Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı, (Büyükşehir Ve İl Belediyeleri Üzerine Bir Araştırma), (Yayınlanmış Doktora Tezi), Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Sakarya, 2001, s. 211

• Bir diğere eleştiri, yeni kamu yönetiminin yanlış anlaşıldığı Őeklinindedir. Bu görüşe göre, yeni kamu yönetimi “yeni” değildir, aynı zamanda ne bir teknik ne de ideolojik olarak kabul edilebilir. Yeni kamu yönetimi, bilimsel yönetim anlayışının günümüze uyarlanmış Őeklidir. Aynı zamanda kamu eğilimli değil özel sektör eğilimlidir.

• Ekonomik bakış açısı bir başka eleştiri konusudur. Müşteri modeli her kamu hizmeti için uygun olamayabilmektedir. Zorunlu kamu hizmetlerinde müşteri modeli mantığı işletilememektedir.

• Yeni yönetim anlayışının piyasa ve rekabetin sınırlarını yanlış tahmin ettiği yönünde eleştiriler mevcuttur. Rekabet yeni kamu yönetimi anlayışının önemli bir unsuru olarak kabul edilmektedir. Ancak kamu yönetimin disiplin alan kamu politikaların uygulanması ile sınırlı değildir. Piyasa mekanizması tam rekabet Őartlarında olduğu gibi kamu yönetiminde de aynı olumlu sonuçları vermeyebilir.³¹

• Yeni kamu yönetimi düşüncesinin ortaya koyduğu birçok tanıtımda eksiklikler bulunduğu Şeklinde eleştiriler de mevcuttur. Burada performans ölçümü, program bütçeleme gibi teknikler öngörüldüğü halde bunların belirgin tanımlarının yapılmamasına dikkat çekilmektedir.

• Yeni kamu yönetimi evrensellik iddiası ile ortaya çıkmıştır. Farklı dönem ve ülke örneklerine bakıldıında yeni kamu yönetimi kavram, teori ve uygulamalarının oldukça farklı olduğu dikkat çekmektedir. Bu sebeple evrensellik iddiası yoğun bir biçimde eleştirilmiştir.

• Yeni kamu yönetimi anlayışı zelleştirme ilkesi ile de yoğun bir biçimde eleştirilmiştir. Özel sektörde üretilen mal ve hizmetler piyasaya uyum niteliği olan mal ve hizmetler ise zelleştirme yararlı olacaktır. Ancak piyasada üretim maliyeti bir işletme için daha düşükse ve

³¹ Veysel Eren, Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı, (Büyükşehir Ve İl Belediyeleri zerine Bir Araştırma), (Yayınlanmış Doktora Tezi), Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Sakarya, 2001, s. 212

malıbirden çok işletme üretmekteyse bunlardan sadece biri üretimine devam edebilecektir. Böyle bir durum uzun dönemde, müdahalesiz bir ortamda malı üreten işletmenin karı arttıran fiyattan satış yapmasının ve bir nevi tekel haline dönüşmesine sebep olabilecektir. Bu doğrultuda yeni kamu yönetimi anlayışının maliyetine yönelik eleştirilere farklı bir açıdan bakılmıştır.³²

³² Eliz Sinem Sahillioğlu, Geleneksel Kamu Yönetimi Ve Yeni Kamu Yönetimi, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005, ss. 71-73

İKİNCİ BÖLÜM

AZERBAJCAN'DA KAMU YÖNETİMİNİN TARİHSEL GELİŞİM SÜRECİ

2.1. ÇARLIK RUSYA'SINDA KAMU YÖNETİMİ (1828-1918)

Rus-İran savaşlarının sonu olarak imzalanan 1813 yılı Gülistan ve 1828 yılı Türkmençay Antlaşmaları ile Azerbaycan topraklarının Aras nehrinin güneyinde kalan ve Azerbaycan yüzölçümünün üçte ikisini oluşturan kısım İran Şahlığına ve kuzeyde kalan bölümü ise Çarlık Rusya'sına bırakılmıştır. 19. yüzyılın ilk yarısında geçmişten kalmış küçük toprak beyleri olan hanlıklarda küçük saray bürokrasisi mevcut olmuş ve Çar Rusya'sının koloni politikasını bu bürokrasi yürütmüştür. 1828 yılına kadar devam eden işgal hareketi döneminde Çar hükümeti yerli nüfuz sahibi beylerin çıkarlarını savunarak yerel dayanaklarını daha da güçlendirmiştir.

Kuzey Azerbaycan, Gürcistan ve Ermenistan topraklarını kapsayan bölge idaresi olan Kafkas Canişinliği gereken yönetim yapılandırmasını teşkil etmekte zorluk çekiyordu. 10 Nisan 1840 tarihli kanunla Çar han ve beylerin devlet memurluğundan uzaklaştırılmasını öngören ve toprak üzerindeki yetkilerini iptal eden bir kanun yayımladı. Ama bu yetki 1846 yılı tarihli başka bir kanunla yeniden geri verildi. Çar Hükümeti işgalden sonraki dönemde 1850'li yıllara kadar toprak ve mülkler üzerinde özel yetkisi olan, feodal ağa ve beylerin yönetilmesine ve onların bir grup olarak çözülmesine çalışmış, bunun için onlara devlet memuru yetkileri verilmiş, geri alınmış, toprakları ellerinden alınmış,

sonra geri verilmiştir. Bu çabalarını Kafkasya’da olan büyük miktarda askeri gücü ile kaba bir şekilde kabullendirmeye çalışmıştır.

19. yüzyılın 1830–50 yıllarında Kafkasya’da askeri yönetim biçimi olan- “komendant idare usulü” tatbik ediliyordu. Azerbaycan toprakları genel olarak eyalet, mahal, daire, köyler biçiminde bölünüyordu. Eyalet ve daireleri komendantlar (Rus askeri subayı), mahalleri naipler, köyleri ise kenthudalar ve yüzbaşılar yönetiyorlardı. Ülke Bakü, Guba, Şeki, Şirvan, Karabağ ve Talış eyaletleri, Yelizavetpol (Gence) ve Car-Balaken daireleri, Kazak ve Şemşeddil distansiyalarına bölünmüştü. Şeki, Şirvan, Karabağ ve Lenkeran eyaletleri merkezi Şuşa kenti olan ‘Müslüman Eyaletler Reisliği’ kurumuna, Bakü ve Guba eyaletleri ise Derbente yerleşen Askeri Daire Reisliğine tabi tutulmuştu. Genel olarak 1828 yılına kadar var olan geleneksel saray bürokrasisi, toprağa ve askeri güce dayalı yönetim düşüncesi genel olarak 1847 yılına kadar devam etmiş, bu tarihte ‘Köylü Nizamnamesi’ kabul edilmiştir. Bu yönetmelik toprak sahipleri ile köylülerin arasında olan ilişkileri belli bir düzene sokuyordu. Ama bu yönetim yapısı Rusya’nın merkezi topraklarındaki yönetim yapısından çok farklıydı.

Soyluluğa guberniya ve uyezd düzeyinde tanınan yönetsel haklar, genel hatlarıyla kentler içinde kabul edildi. 19 Şubat 1861 tarihinde serfliği kaldıran yasanın ilan edilmesi ile köylüler, birincisi yaşayabilmek ve ikincisi devlet ile toprak soylularına karşı yükümlülüklerini yerine getirebilmek için toprak payı satın alarak serbest bırakıldılar. Ama köylüye toprak payı satın almayı reddetme hakkı tanınmadı. 19 Şubat 1861 tarihli reformun tüm sınırlılıklarına karşın, köylülüğün hukuksal konumu değişmiş, nüfusun 20 milyonu aşkın bir bölümünü oluşturan serfler, bundan böyle özgür kırsal sınıf

üyesi olarak tanımlanmış oldular. Köylüler öz-yönetim organlarına, köy meclisine kavuşturuldular. Bu meclis kendi içinden bir ihtiyar heyeti ile bir vergi memuru seçiyordu.

1864 yılında, Çarlık Rusya'sının Avrupa kısmındaki 34 ilde ve bu illerin alt kademesini oluşturan yaklaşık 400 uyezd biriminde yerel yönetim kurumları kurulmuştur. Kafkasya'da ve özellikle Azerbaycan'da yeni model yerel yönetimler 1890'lı yıllarda yaygınlaşmış, ama tüm ülke çapında bu mesele ancak 1917 yılında gündeme gelmiştir ki, bu yılda da ülkede devrim yaşanmıştı. Kırsal içerikli yerel yönetim birimleri olan zemstvo kurumları Şubat 1917 Devriminin ardından varlıklarını sanayici ve tüccarların genişleyen etkisi ile sürdürmüştür.

20. yüzyılın başlarında Bakü'de petrol sermayesinin birikimi ile birlikte önemli sosyal, siyasi ve kültürel gelişim yaşandı. Bu gelişmeler Çarlık Rusya'sının Güney Kafkasya'daki idari yapısını etkiledi. Bu dönemde artık merkezi topraklar ile Azerbaycan'daki idari yapılanma arasında farklılık belli oranda giderildi. Çar Hükümetinin Tiflis'teki Kafkasya İdaresi ve ona bağlı olarak guberniyalar, mahaller ve naipeler yapılandı.³³

2.2. AZERBAJYCAN HALK CUMHURİYETİ'NDE KAMU YÖNETİMİ (1918-1920)

Azerbaycan halkı kendi devletini yeniden kurmaya karar vermiş ve Kuzey Azerbaycan topraklarında Azerbaycan Halk Cumhuriyeti (AHC) kurulmuştur. İlk olarak 27 Mayıs 1918'de 44 Azerbaycanlı milletvekili geçici Azerbaycan Parlamentosu olan 'Azerbaycan Milli Şurası'nı yarattılar. Ona Memmed Emin Resulzade başkan (sedr) ve

³³ Eldar Aslanov, Azerbaycan'da Kamu Yönetimi Reformu, (Yayınlanmış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007, ss. 108-119

Hasan bey Ağayev yardımcı seçildi. Bir gün sonra - 28 Mayıs 1918'de, Tiflis'te Azerbaycan'ın İstiklal Beyannamesi kabul edildi. Beyannamede Azerbaycan halkının egemenlik hakkının olduğu, bu hakkı gerçekleştirerek Güney-Doğu Zakafkasya'da tam hukuklu ve bağımsız Azerbaycan devletini ilan ettiklerini ilk maddede belirtmişlerdi. Devletin yönetim biçiminin halk cumhuriyeti olması, ülkede yaşayan insanlara hiç bir ayırım yapmadan eşit vatandaşlık hakkını tanıdığını, genel seçimle yeni parlamento oluşana kadar Azerbaycan'ın başında halkın seçtiği Milli Şura ve ona karşı sorumlu olan Hükümet olacağı beyan edilir.

Meclis öz faaliyetini içtüzük esasında teşkil ediyordu. Parlamentonun faaliyeti döneminde 140'a kadar oturumu olmuş, 315 kanun tasarısı görüşülmüş, 10-12 tasarı kabul edilmemiş, diğerleri kabul görmüştür. Parlamentoda 11 sürekli komisyon faaliyette idi. Bunlar; mali bütçe, yasama önerileri, mandat (Oy kullanma belgesi), askeri, agrar (tarım), sorgular, işletim ve düzenleme, denetim, yazı işleri ve işçi konuları üzere komisyonlar ve yanı sıra Millet Meclisine seçimler üzere merkezi komisyon olmuştur. Bu komisyonlar Hükümetten gelen önerileri ve kendi inisiyatiflerini kullanarak yasa tasarılarını hazırlayıp, genel kurula öneriyorlardı.³⁴

2.3. AZERBAYCAN SSC'DE KAMU YÖNETİMİ (1920-1991)

Azerbaycan 20 Eylül 1920 yılında Rusya Federatif Sosyalist Cumhuriyetine katılmış ve 31 Aralık 1922 yılında SSCB kurulmuştur. Bundan sonra 1922 yılında Azerbaycan, Ermenistan ve Gürcistan'dan oluşan Kafkasya Ötesi Sosyalist Federal Sovyet Cumhuriyeti (KÖSFCS) kuruldu. 1936 yılında bu konfederasyon iptal edilerek her bir

³⁴ Eldar Aslanov, Azerbaycan'da Kamu Yönetimi Reformu, (Yayınlanmış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007, ss. 123-126

Cumhuriyet ayrı ayrılıkta SSCB'ye üye oldular. Ve bu tarihte Azerbaycan SSC adını almıştı.

SSCB Anayasasına göre devlet örgütlenmesi aşağıdan yukarıya delege sistemine göre oluşan yerel Sovyetlere (meclislere) dayandırılacaktı. Köy meclislerini doğrudan halk seçiyor, bunların delegeleri ikinci kademe olan kırsal bucak meclislerini; bucak delegeleri ilçe (uyezd) meclislerini, ilçe meclis delegeleri ile kent meclis delegeleri de birlikte il (guberniya) meclislerini oluşturuyordu. Bu coğrafi bölümler ve adlar, Çarlık Rusya'sından devredilmiştir. Hem alan, hem de adları değişiklik, 1924 Anayasasında gündeme gelmiştir.³⁵

Bu doğrultuda da Sovyetler dönemi Azerbaycan kamu yönetimini üç tarihi bölüm içinde incelemek doğru olacaktır. Bunlar: 1) Bağımsız Azerbaycan SSC (1920-1922), 2) ZSFSC'nin üyesi olan Azerbaycan SSC (1922-1936) ve 3) SSCB üyesi olan birlik cumhuriyeti olan Azerbaycan SSC.³⁶

Azerbaycan 17. asrın sonunda feodalizmden sonra bir asırdan çok Çarlık Rusya'sının egemenliğinde kalarak, komünizm rejimine geçmişti. Bundan dolayı halklı ve ülkenin katılma ve karar alma alanında tecrübesi olmamıştır.³⁷

2.4. BAĞIMSIZLIK DÖNEMİNDE KAMU YÖNETİMİ (1991 SONRASI)

1991 yılında bağımsızlığını kazandıktan sonra Azerbaycan Cumhuriyeti, çağdaş topluma ayak uydurmak için bir takım alanlarda

³⁵ Murtuza Hasanov, Azerbaycan Cumhuriyetinde Kamu Yönetiminin Yeniden Düzenlenmesi (1991 Bağımsızlık Sonrası), (Yayınlanmış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005, ss. 83-84

³⁶ Eldar Aslanov, Azerbaycan'da Kamu Yönetimi Reformu, (Yayınlanmış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007, s. 128

³⁷ Murtuza Hasanov, Azerbaycan Cumhuriyetinde Kamu Yönetiminin Yeniden Düzenlenmesi (1991 Bağımsızlık Sonrası), (Yayınlanmış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005, s. 85

reformlar yapmaya başladı. Bu reformların başlıca amacı, Azerbaycan'ın demokratik bir ülke olarak diğer ülkelerle eşit şartlarda hareket etmesini sağlamaktır. Fakat 70 yıl süren totaliter rejimin unsurlarından kurtulmak kolay olmamış; geçiş döneminde Azerbaycan'da toplumsal ilişkilerin uyarlanmasında bazı sorunlar ortaya çıkmıştır. Bu sorunlar, genel olarak Azerbaycan'da gerekli alt yapının olmayışından kaynaklanmaktadır. Merkezi idarenin taşra teşkilatı ile yerel yönetim organları arasındaki görev ve yetki bölüşümünde sınırların net bir şekilde belirlenmemiş olması, sorunların en önemli kaynaklarından birisini oluşturmaktadır.³⁸

2.4.1. Azerbaycan Cumhuriyeti'nde Anayasal Yapı

Genel anlamda anayasa, bir devletin temel kuruluşunu, organlarını, bu organların işleyişini belirleyen, kendisinin üstünde başka bir yasa bulunmayan ve diğer yasalara dayanmak oluşturan hukuk kurallarının tümü olarak tanımlanabilir.

Azerbaycan Anayasası başlangıç 5 kısım ve 12 bölüm olmak üzere 158 asıl ve 12 geçici maddeden oluşmaktadır. Anayasa'nın birinci kısmında Genel Esaslar başlı altında Halk Egemenliği ve Devletin Esasları, ikinci kısmında Temel Hak ve Özgürlükler ve Vatandaşların Esas Görevleri, üçüncü kısmında Devletin Egemenliği, başlığı altında Yasama, Yürütme ve Yargı yetkisi, Nahçıvan Özerk Cumhuriyeti, dördüncü kısmında Yerel Yönetimler, beşinci kısmında Yasama Sistemi, Anayasada Değişiklikler ve Anayasaya İlaveler, başlıklarına yer verilmiş, geçici maddelerde ise Anayasa'nın uygulama biçimi üzerinde durulmuştur.

³⁸ Mürteza Hasanoğlu, Azerbaycan Cumhuriyeti'nde Devletin Yeniden Yapılandırılması Ve Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Çabaları, s. 76

Bu Anayasa, Azerbaycan halkını devlet egemenliğinin tek kaynağı olarak belirlemiştir. Halk egemenliği kendi iradesiyle seçtiği temsilcileri aracılığıyla kullanacaktır. Halkın seçtiği yetkili temsilcilerden başka hiç kimseye halkı temsil etmek, halk adına konuşma ve halk adına başvurma hakkı tanınmamıştır. Halkın hiçbir kesimi, sosyal grubu, örgütü veya hiçbir şahıs, egemenliğin kullanıcısı olmadığı hükmü anayasada yer almaktadır.³⁹

2.4.2. Devletin Temel Organları

Azerbaycan Anayasası “Başkanlık” sisteminin özelliklerini taşımaktadır. Azerbaycan Anayasası Amerikan Anayasasından esinlenerek kuvvetler ayrılığını anayasal bir kural haline getirmiştir. Buna göre;

- Yasama yetkisi Azerbaycan Cumhuriyeti’nin Milli Meclisine aittir.
- Yürütme Yetkisi Azerbaycan Cumhuriyeti’nin Cumhurbaşkanına aittir.
- Yargı yetkisi Azerbaycan Cumhuriyeti’nin mahkemelerince kullanılır.

Azerbaycan Cumhuriyeti Anayasası devletin anayasal yapısı için bir ana çerçeve çizmiştir. Burada Anayasa’da yer alan yasama, yürütme ve yargı organlarının yetki ve işleyişlerine ve birbirleri ile olan ilişkilerine dair ilkelere kısaca değinmekte yarar vardır. Yasama yetkisi Azerbaycan Cumhuriyeti Milli Meclisine aittir. Milli Meclis genel oyla seçilen ve olağan görev süresi 5 yıl olan 125 milletvekilinden oluşmaktadır. Azerbaycan Cumhuriyeti’nde parlamento seçimleri

³⁹ Murtuza Hasanov, Azerbaycan Cumhuriyetinde Kamu Yönetiminin Yeniden Düzenlenmesi (1991 Bağımsızlık Sonrası), (Yayınlanmış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005, ss. 86-87

anayasa gereği 5 yılda bir Kasım ayının ilk pazar günü gerçekleştirilmektedir. Seçimleri, anayasal kurum olan Merkezi Seçki Komisyonu (Yüksek Seçim Kurulu) düzenlemektedir. Merkezi Seçim Komisyonu'nda 6 üye parlamentoda temsil olunan iktidar, 6 üye parlamentoda temsil olunan Muhalefet partileri, 6 üye ise Devlet Başkanı tarafından gösterilen adaylardan (2 muhalefet, 4 iktidar kadrolarının göstereceği tarafsız kişilerden) belirlenmektedir.

Yasa önerisi ve diğer konuları Milli Meclisin görüşmesine önerme hakkı, Milletvekillerine, Cumhurbaşkanına, Anayasa Mahkemesine ve Yüksek Mahkemeye tanınmıştır.

Yürütme yetkisi Azerbaycan Cumhurbaşkanına aittir. Cumhurbaşkanının görev süresi yedi yıldır. Başkanlık Sisteminin bir özelliği olarak halk tarafından seçilmiş başkan hem devletin, hem de hükümetin başıdır.

Anayasa ile yürütmenin başı olan Cumhurbaşkanına çok geniş yetkiler verilmiştir. Anayasa ile Milli Meclisin ve yargı organlarının yetkilerine dahil edilmeyen diğer tüm işlerde yürütme organı yetkili kılınmıştır.

Yargı görevini yalnızca yargı organları yerine getirir. Yargı yetkisini Anayasa Mahkemesi, Yüksek Mahkeme ve genel mahkemeler hayata geçirir. Mahkemelerin kuruluşu ise anayasa ile belirlenir. Hakimler bağımsızdırlar ve dokunulmazlıkları vardı. Yalnızca Anayasaya ve yasalara uymakla yükümlüdürler. Anayasaya göre; Anayasa Mahkemesi ve Yüksek Mahkeme üyeleri ile Cumhuriyet Başsavcısı, Cumhurbaşkanının önerisi üzerine Milli Meclisin oluru ile atanırlar ve görevden alınırlar. Anayasa Mahkemesi ve Yüksek Mahkeme üyelerinin görevden uzaklaştırılmasına ilişkin karar Milli

Meclisin 83 oyuyla kabul edilir, diğer hakimlerin görevden uzaklaştırılabilmesi ise Milli Meclisin 63 oyu ile kabul edilir.

Dokuz üyeden oluşan Anayasa Mahkemesinin görev ve yetkileri, Cumhurbaşkanının, Milli Meclisin, Bakanlar Kurulunun, Yüksek Mahkemenin, Cumhuriyet Savcılığının, Nahçıvan Özerk Cumhuriyeti Yüksek Meclisinin ve Merkezi yürütme hakimiyeti organlarının karar ve işlemleri ile yürürlüğe girmemiş devletlerarası antlaşmaların Anayasaya uygunluğunu denetlemek, siyasi partilerin ve diğer sivil toplum örgütlerinin kapatılması ve yasama ve yürütme organları arasındaki yetki paylaşımı ile ilgili sorunları çözüme bağlamaktır. Ayrıca, Anayasada öngörülmüş olan Anayasa değişikliklerine ilişkin halk oylamasına gidilmesi, Milli Meclise yasa önerileri yapılması gibi yetkileri de bulunmaktadır.⁴⁰

2.4.3. Azerbaycan'da Merkezi Yönetimin Yapısı Ve İşleyişi

Azerbaycan'da devletin temel yönetsel görevleri genel yönetimi oluşturan kuruluşlarca yürütülmektedir. Genel yönetimin merkez örgütü, Cumhurbaşkanı, Başbakan ve Bakanlar Kurulu, Bakanlıklar ve İcra Hakimiyeti Başkanlıklarından oluşmaktadır. Azerbaycan'da 18 bakanlık, 19 merkezi devlet komitesi bulunmaktadır. Genel yönetim, üstleneceği görevleri yerine getirebilmek için kamu hizmetlerinin gereklerine göre taşrada örgütlenmiştir. Bu örgütler merkezdeki genel yönetimin taşraya bir uzantısıdır ve genel olarak ülkeye yayılmıştır. Genel yönetimin taşra kuruluşları şehir, rayon, kasaba ve köylerde örgütlenmişlerdir. Şehir ve rayonların icra Hakimi Başkanları doğrudan Cumhurbaşkanınca atanmaktadır. Dolayısıyla da Azerbaycan'da Merkez ağırlıklı bir

⁴⁰ Mürteza Hasanoğlu, Azerbaycan Cumhuriyeti'nde Devletin Yeniden Yapılandırılması Ve Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Çabaları, ss 78-80

yönetim sistemi bulunmaktadır. Ayrıca hükümet ya da bakanlıklara yardımcı olmak üzere merkezde kurulmuş yardımcı kuruluşlar bulunmaktadır.

Devletin ve aynı zamanda hükümetin de başkanı olan Cumhurbaşkanının konumu daha önce açıklandığı için burada üzerinde durulmayacaktır. Genel yönetimin merkezi örgütünü oluşturan ve Cumhurbaşkanlığına bağlı üst düzeyde bir icra organı olan Bakanlar Kurulunun çalışmalarını Cumhurbaşkanı belirler ve Bakanlar Kurulu yaptığı çalışmalardan dolayı Cumhurbaşkanıya karşı sorumludur. Bakanlar Kurulunun yapılanması Azerbaycan Sovyet Sosyalist Cumhuriyetindeki yapılanmayla benzerlik göstermektedir.

Bakanlar Kurulunun görev ve yetkileri, devlet bütçesi tasarısının hazırlanarak Cumhurbaşkanıya sunulması, devlet bütçesinin uygulanması, maliye, kredi ve para politikalarının ve devletin ekonomik programlarının hayata geçirilmesi ve Cumhurbaşkanıca verilecek diğer görevlerin yerine getirilmesini kapsamaktadır.⁴¹

2.5. DÜNYADAKİ E-DEVLET UYGULAMARI

Dünyada e-devlet yaklaşımları öncelikli olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlatılmıştır. Gelişmiş ülkelerin yanı sıra gelişmekte olan ülkelerde de e-devlet uygulamalarına büyük önem verilmektedir. Fakat gelişmekte olan ülkelerle gelişmiş ülkelerin e-devlet uygulamaları arasında amaç farklılıkları vardır. Örneğin, bir Afrika ülkesinde başlatılan e-devlet girişiminde amaç yolsuzluğu önleme iken, batılı ülkeler ise devletler/eyaletler arası rekabette öne çıkmak, devletin

⁴¹ Mürteza Hasanoğlu, Azerbaycan Cumhuriyeti'nde Devletin Yeniden Yapılandırılması Ve Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Çabaları, ss. 80-81

halkına high-tech³ bir imaj verme isteği amaçlarıyla e-devlet girişimlerini yönlendirmektedir.

2.5.1. ABD

A.B.D bilişim ve iletişim sektörlerinde öncü bir ülke olduğu kadar e-devlet uygulamalarında da önde gelen ülkeler arasındadır. 1993'te başlatılan ve tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak çevrim içi sunulması hedefini güden “Access America” e-devlet programı kapsamında 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde bütünleştirilmesi amaçlandırılmıştır. Program kapsamında “firstgov” adlı Internet portalı tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir. A.B.D İdare ve Bütçe Komisyonu tarafından hazırlanan ve 3 Ekim 2003'de Başkan tarafından onaylanan “E-Devlet Stratejileri Raporu” da devletin vatandaşlara hizmet verme ve/veya onlarla birlikte çalışma yöntemlerini e-Devlet stratejilerini geliştirmek yoluyla iyileştirmenin gerekliliğini ortaya koymaktadır. ABD'nin e-devlet stratejileri üç temel üzerine kuruludur:

- Bürokrasi merkezli değil, vatandaş odaklı devlet
- Sonuç odaklı devlet
- Yenilikleri destekleyen pazar odaklı devlet

Bu stratejileri gerçekleştirmeye yönelik e-devlet uygulamaları beş ana başlık altında ele alınmıştır. Bunlar:

- Devletten Şirketlere(G2B) Uygulamalar
- Devletten Devlete (G2G) Uygulamalar
- Devletin İç Etkinlik ve Verimliliğini (IEE) Sağlamaya Yönelik Uygulamalar

- E-devletin başarısına engel olan konulara yönelik projeler (E-onay sistemi, Merkezi yapı, Mimari) şeklinde sıralanmaktadır
- E-Yetkilendirme (Authentication)

2001 yılında Senato'ya sunulan ve 15 Kasım 2002 tarihinde Başkan George W. Bush tarafından imzalanarak yürürlüğe giren “E-Devlet Yasası” bilişim ve iletişim teknolojilerinin daha etkin kullanımıyla federal hükümetin yurttaşlarla ilişkisine daha çok etkileşim getirmeyi amaçlamaktadır. Yasa kapsamında Beyaz Saray'ın Yönetim ve Bütçe Ofisi bünyesinde bir e-devlet ofisi kurulması öngörülmektedir.

Başkan Bush üç yıl içinde devletin “vatandaş odaklı” bir hale getirmeye yönelik planın bir parçası olarak e-devlet fonu kurulması için 100 milyon dolar harcamayı taahhüt etmiştir (www.turk.internet.com, 01.03.2001).

Federal düzeyin yanı sıra eyaletler bazında da pek çok çevrim içi hizmet verilmektedir. Örneğin; California eyalet portalı trafik vergisi, lisans yenileme gibi pek çok hizmetin sunulduğu kişiselleştirilebilir bir portaldır. Indiana eyaleti kamusal bilgilere abonelik ücreti karşılığında erişim sağlamaktadır.

Minnesota eyaletinde bilgi teknolojileri aracılığıyla “daha etkili ve hesap verilebilir” bir eyalet yönetimini tesis etmek amacıyla “Mükemmellik Girişimini Sürdürmek” adlı bir proje başlatılmıştır.

Illinois eyaletinde e-devlet uygulamalarının diğer eyaletlerle bilgi alışverişini kolaylaştırdığı, vatandaşların seçilmiş ve atanmış bürokratlarla olan iletişimini artırdığı tespit edilmiştir.

E-devlet uygulamalarını başarılı kılan diğer husus kayıtların elektronik yollarla tutulmasını mümkün kılan e-imza yasası olarak bilinen Küresel ve Ulusal Ticarete Elektronik İmza Kanunudur.

2.5.2. Singapur

Singapur'un e-devlet yolculuğu Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programıyla (CSCP) 1980'lerin başlarında başlamıştı. Ardından 1990'ların sonunda Bilgi Teknolojileri ve Telekomünikasyon kavramları arasındaki yakınlaşma kamu hizmetlerinde bir paradigma değişimini gerekli kıldı ve ilk edevlet eylem planı 2000'de uygulamaya kondu. Bu plan kamu hizmetlerinin sunumunda müşteri merkezli bir yaklaşımı benimseyerek e-devlet planı II'nin de (EGAP II) temelini oluşturdu.

Singapur'daki e-devlete yönelik hazırlanan planlara ilişkin açıklamalar aşağıda daha ayrıntılı olarak verilmiştir:

- Ulusal Bilgisayarlaştırma Planı (1980-1985): Bu plan, geleneksel iş fonksiyonlarını otomatikleştirmeye, kağıda dayalı çalışmayı azaltmaya, kamu hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını artırmaya odaklandı.

- Ulusal Bilgi Teknolojileri Planı (1986-1991): Bilgi teknolojilerine ilişkin stratejilerin gelişmesiyle tek duraklı kesintisiz hizmet verilmesine doğru bir yönelim olmuş bu plan doğrultusunda Okul linkleri, Ticaret Ağı, Hukuk Ağı, Tıp Ağı, Bütünsel Arazi Kullanım Sistemi, Tek Duraklı Adres Değişim Bildirim Sistemi gibi projeler hayata geçirilmiştir.

- Bilgi Teknolojileri 2000 (1999-1992): Singapur'da yaşam kalitesini geliştirici hizmetlere (Ekonomiyi geliştirme, Singapurluların teknolojik hizmetlere olan ilgi ve potansiyelini artırma, Toplulukları yerel ve global olarak Internet'e bağlama vb.) odaklanmıştır. Özellikle hızlı ve güvenli geniş bant teknolojisini kullanan, bilgi, alışveriş, kültür-

sanat vb. işlevleri entegre eden “Singapore One” geniş bant girişimi interaktif multimedya uygulamaları ve hizmetlerini Singapur’daki tüm ev, işletme ve okullara yaygınlaştırmıştır.

- Infocomm 21 (2000-2003): Bilgi teknolojileri ve Telekomünikasyon kavramlarının birbiriyle bütünleşmesi Singapur’da başarılı bir e-devlet ve e-toplum geliştirmeyi amaçlayan Infocomm 21 master planının 2000 yılında başlatılmasını sağlamıştır.

- Bağlı Singapur (2003-): Şu an yürürlükte bulunan bu plan Infocomm’u yeni değerler üretmekte ve yaşamı zenginleştirmek hususunda yeni fikirleri gündeme getiren bir araç olarak görmektedir. E devlet ikinci eylem planı (2003-2006) da Infocomm’u müşterilerin ve Internet’e bağlı vatandaşların memnuniyetini sağlayan bir plan olarak geliştirmek istemektedir.

Singapur’da kamusal alanda en dikkat çekici proje e-citizen’dir. Projenin amacı, çeşitli idari hizmetleri sağlayan tek bir portal yaratmaktır. E-citizen portalı kamu hizmetlerinin vitrinidir. Site vatandaşların on-line işlerini tamamlamalarını kolaylaştıran kullanıcı dostu ve iyi organize edilmiş bir görünüme sahiptir. Sitedeki hizmetler daha çok yaşam olaylarına göre (Eğitim, iskân, sağlık, iş, iş bulma, ulaşım, vb.) organize edilmiştir. Site 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir.

E-citizen’in başarısının arkasında e-hizmetlerin çabuk ve etkili yayılımına imkan veren Kamusal Hizmet Yapısı büyük bir rol üstlenmiştir.

2.5.3. Avustralya

Avustralya e-devlet hizmetlerinin gelişimine öncelik eden ve yıllardır bu konuda diğer ülkelerce örnek alınan bir ülkedir. Federal Hükümet 2001’de tüm hizmetleri on-line sunma hedefine ulaşmak için

kapsamlı e-devlet siyasaları oluşturmuştur. İnternet kullanımının nispeten düşük maliyeti ve etkin pazarlamanın bir sonucu olarak e-devlet hizmetleri kamusal alanda hızla artmaktadır.

Ülke vergi, istihdam, işletmelere hizmet sunma konularında en iyi örneklerden biridir. Ayrıca çoğu eyalet ve bölge yönetimi de birçok online hizmet sunmaktadır. Viktorya Eyaleti elektronik ihale yöntemini uygulayarak Kasım 1998'de hizmet sunumuna başladığından beri 1.3 milyar Avustralya doları tasarruf sağlamıştır.

E-devlet vizyonu Kasım 2002'de İletişim, Bilgi Teknolojisi ve Sanat Bakanlığı tarafından başlatılmıştır. Bu vizyon bilgi teknolojilerinin nimetlerinden faydalanarak kamusal alandaki hizmet sunumunda ve kamusal bilgilere erişimde kapsamlı ve bütünleşik bir yapı kurmayı hedeflemektedir.

Avustralya'daki web siteleri interaktif olmakla beraber, şeffaf olma özelliğine daha çok sahiptir.

2.5.4. Finlandiya

Finlandiya e-devletin gereği olan rekabetçi bir toplumu yaratma amacını gerçekleştirmede başarı sağlamış bir ülkedir. Bu başarı ulusal karakteristiklere dayandırılmaktadır. İyi gelişmiş bilgi altyapısı, yüksek nitelikli iş gücü, etkin politika uygulamaları, uzmanlaşmış BİT uygulamalarının kullanılmasına imkan vermektedir. "Tretotupa" (Bilgi Merkezleri) gibi bölgesel programlarla İnternet ve diğer teknolojilere erişim yaygınlaştırılmaya çalışılmaktadır. Tüm okullarda İnternet erişimi vardır. E-devlete yönelik altyapı arzu edildiği gibi gelişmektedir.

2005 için konulan bir milyon geniş bant hedefine daha 2004 Nisan'ında 700.000 geniş bant bağlantısının kurulmasıyla büyük ölçüde varılmıştır. Ayrıca Finlandiya'da web siteleri arasında Başbakan'ın düzenlediği Kasım'daki en iyi örnekler ödül galasında en yüksek

derecenin verileceği, ulusal işbirliğinin, yüksek kaliteli hizmetlerinin geliştirilmesi ve küresel ihraç piyasasında Finlandiya'nın kendini kanıtlaması amaçlı "En iyi Internet hizmeti" yarışması (17 Mayıs 2004) başlatılmıştır.

Maliye Bakanlığı da kamu yönetimindeki Internet hizmetleri konusunda niteliği önemseyen bir başka yarışmayı yürütmektedir. Bu yarışmanın amacı ise vatandaşların bakış açısına göre işlevsel ve yararlı olan kaliteli çözümleri ve Internet hizmetlerini belirlemektir.

Finlandiya 19 Şubat 2003 tarihli Dünya Ekonomik Formu'nun 82 ülkeyi kapsayan Küresel Bilgi Teknoloji Raporu'na (2002-2003) göre; bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım ve gelişimine sağladığı pazar ortamı ile politik/düzenleyici ortam açısından zirvede yer almıştır. Bilgi teknolojilerinin vatandaşlar ve işletmelerce kullanımında ileri bir ülke olan Finlandiya "Komünikasyon Süper Gücü" olarak nitelendirilmektedir.⁴²

⁴² Demokaan Demirel, E-Devlet Ve Dünya Örnekleri, ss. 102-109

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YENİLİKÇİ KAMU YÖNETİMİ ANLAYIŞININ AZERBAYCAN UYGULAMASI: ASAN HİZMET ÖRNEĞİ

Son dönemler teknolojinin gelişmesiyle beraber gelişmiş ülkelerde “E-Devlet”in oluşturulması demokrasiyi, ülkenin refahını, kalkınmasını hızla geliştiren önemli etkenlerden biri olarak bilinmektedir. Bu durum karşısında devletler elektronik yapılanma yoluna giderek yeni politikalar yaratmaya ve kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaşın memnuniyetini sağlamak amacıyla vatandaşların devlete olan güvenlerini daha da artıracak projeler geliştirmeye yönelmektedir.

3.1. AZERBAYCAN’DA “E-DEVLET” PROJESİ

Azerbaycan’da E-Devletin uygulanması, zamanın gerektirdiği önemli ve zaruri devlet biçimidir.⁴³

Azerbaycan'da "elektronik hükümet" düşüncesi ilk kez “Azerbaycan Cumhuriyeti'nin gelişmesi adına Bilgi ve İletişim

⁴³ Besti Aliyeva, “Asan Hizmette Bilgi Ve İletişim Teknolojilerinin Uygulanması“, **Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi**, 2016, s. 2

Teknolojileri Ulusal Stratejisi (2003-2012 yılları)” belgesinde yer almıştır. Stratejinin uygulanması için 2004 yılında İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı tesis edilmiştir. İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı, söz konusu stratejinin gerçekleştirilmesi doğrultusunda 2005-2008 yılları (I. Devlet Programı) ve 2010-2012 yılları (II. Devlet Programı) için "Elektronik Azerbaycan" Devlet Programları'nı hazırlamış ve uygulamaya koymuştur. "Elektronik hükümet" projesinin uygulanması alanında yapılan çalışmalar da yukarıda adı geçen bu I. ve II. "Elektronik Azerbaycan" Devlet Programları ve "Azerbaycan Cumhuriyeti'nde “Elektronik hükümet”in oluşturulmasına ilişkin Faaliyet Programı (2010-2011)" çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. I. "Elektronik Azerbaycan" Devlet Programı daha çok bilgi toplumunun temellerini hazırlamaya yönelse de, II. Program doğrudan elektronik devlete geçişi hızlandırmaya yöneliktir.

“Elektronik Hükümet” projesinin amaçları İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı tarafından aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- Devlet organlarında modern BİT'lerin kullanımını genişleterek yönetim yöntem ve mekanizmalarının geliştirilmesi.
- Devlet organlarının faaliyetlerinin etkinliğinin artırılması ve şeffaflığın sağlanması.
- Kamu kararlarının alınması sürecine vatandaş katılımının sağlanması ve vatandaşların hükümet organları ile ilişkilerinin daha basit ve uygun elektronik yöntemlerle gerçekleştirilmesi.⁴⁴

Ülkemizde E-Devletin oluşturulması ulusal denetime dayanır. İletişim ve Komünikasyon Teknolojileri Bakanlığı bu alanda yapılan

⁴⁴ Leyla Sultanlı, Azerbaycan Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2016, ss. 99-100

çalışmaları koordine etmekle “E-Devlet”in biçimlenmesinde diğer devlet kurumlarıyla sıkı işbirliği yaparak gereken alt yapının oluşturulmasıyla bağlı faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Şunuda belirtelim ki, E-Devlet tüm Sosyal iletişim sistemlerini odaklaştırılarak tek bir merkezden vatandaşların hizmetine sunulması demektir.⁴⁵

Azerbaycan'da elektronik hükümetin teknik altyapısı Estonya'nın X-road sistemi temelinde kurulmuştur. X-Road sistemi devlet kurumlarının bilişim sistemlerinin bağımsızlığını sağlayarak güvenli veri alışverişini temin etmektedir. X-Road elektronik hükümet modeline Azerbaycan ve Estonya'dan başka Finlandiya hükümeti de başvurmuştur.⁴⁶

18 Nisan 2012 tarihinde Cumhurbaşkanı İlham Aliyev, İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı yanında Elektronik Hükümet ile ilgili Devlet Ajansı'nın kurulması konusunda kararname imzalamış da, 13 Temmuz 2012 tarihli kararı ile bu kararnameyi iptal etmiş ve Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı yanında Vatandaşlara Hizmet ve Sosyal İnovasyonlar Devlet Ajansı kurulmuştur.

E-hizmetlerin sunulması sürecinin kavramsal gelişimi ve izlenmesi yeni oluşturulan Vatandaşlara Hizmet ve Sosyal İnovasyonlar Devlet Ajansı tarafından gerçekleştirilse de, e-hizmetlerin teknik açıdan gelişiminin sağlanması ise İletişim ve Yüksek Teknolojiler Bakanlığı'nın bünyesinde faaliyet gösteren Bilgi İşlem Merkezi tarafından gerçekleştirilmektedir.⁴⁷

⁴⁵ Besti Aliyeva, “Asan Hizmette Bilgi Ve İletişim Teknolojilerinin Uygulanması“, **Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi**, 2016, s. 2

⁴⁶ Leyla Sultanlı, Azerbaycan Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2016, s. 99

⁴⁷ Leyla Sultanlı, Azerbaycan Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2016, ss. 103-104

Devlet kurumları vatandaşlara yetkileri çerçevesinde e-hizmetler sunmakla birlikte kendi çalışma alanlarına dahil olan konulara ilişkin e-devlet projeleri de hazırlamakta ve vatandaşların kullanımına sunmaktadırlar. Bu yıllar içerisinde aşağıdaki e-devlet projeleri oluşturularak hizmete sunulmuştur:

- Vatandaşların Elektronik Sağlık Kartı Sistemi
- Halk Bilgisayarı Projesi
- "Öğrenci-Mezun" Devlet Elektronik Bilgi Sistemi
- "Benim Okulum" Portalı
- Tıbbi Muayene Kartı Sistemi
- "Derslik Portalı" Projesi
- Devlet Organları'nın Düşünce Portalı (Düşünce Bankası)
- ASAN Hizmet
- Hükümet Ödeme Portalı (HÖP)
- Açık Hükümet Bilgileri Portalı
- Vahit Elektronik Bilgi Sistemi

3.2. ASAN HİZMET

"ASAN Hizmet" merkezleri Azerbaycan Cumhurbaşkanı yanında Vatandaşlara Hizmet ve Sosyal İnnovasiyalar üzere Devlet Ajansı'nın uyumluluğu, Azerbaycan Cumhurbaşkanınının 2012 yılı 13 Temmuz tarihli 685 numaralı Kararnamesine dayanarak yaratılmıştır.

Cümhuriyetimizde E-Devletin bir kolu olarak oluşturulan "ASAN Hizmet" merkezleri şu anda 9 Devlet kurumu - Azerbaycan Cumhuriyeti'nin Adalet Bakanlığı, İç İşleri Bakanlığı, Emlak Meseleleri Devlet Komitesi, Gümrük Komitesi, Devlet Muhacir Komitesi, Devlet Toprak ve Haritacılık Komitesi, Devlet Sosyal Güvenlik Fonu ve Milli

Arşiv İdaresi'ne verilen 23 değişik hizmet türünü tek ve koordine edilmiş şekilde gerçekleştiren ve bununla da vatandaşlarımıza daha kolay, rahat, şeffaf ve kültürel şekilde hizmet veren kurumlardır.⁴⁸

Devlet Ajansı hizmet merkezlerinin tek merkezden yönetilmesini, hizmet merkezlerinde faaliyet gösteren kamu kuruluşları personelinin faaliyetlerinin koordinasyonunu, kontrol ve değerlendirmenin yapılmasını, devlet kurumlarının bilgi tabanlarının karşılıklı entegrasyonunu, elektronik hizmetlerin düzenlenmesi sürecinin hızlandırılmasını, bu alanda yönetim sisteminin geliştirilmesini sağlayan devlet kurumudur.⁴⁹

"ASAN hizmet" merkezleri devlet kurumları tarafından verilen hizmetlerin tek ve koordineli şekilde yürütülmesini sağlayan kurumlardır. Bu merkezlerin faaliyetleri hızlılık, şeffaflık, kibarlık, sorumluluk ve esneklik ilkeleri temelinde kurulmaktadır.⁵⁰

Kamu Ajanslarının faaliyet amaçlarına uygun olarak "ASAN hizmet" merkezleri şeklinde yönetilmesi, hizmet merkezlerinde faaliyet gösteren Kamu Kurumlarının işbirliğinin birlikte çalışılabilir hale getirilmesi, nezaret ve değerlendirmenin yürütülmesi, kamu kurumlarının bilgi depolarının karşılıklı entegrasyonu, dijital hizmetlerin hızlandırılması, bu alanlarda yapılan geliştirmeleri icra eden Kamu Kurumudur.⁵¹

"ASAN Hizmet" oluşturulmasında bir kaç amaç vardır. Bu amaçları şöyle sıralamak mümkündür:

⁴⁸ Besti Aliyeva, "Asan Hizmette Bilgi Ve İletişim Teknolojilerinin Uygulanması", **Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi**, 2016, s. 2

⁴⁹ http://www.azerbaijans.com/content_1799_tr.html

⁵⁰ Besti Aliyeva, "Asan Hizmette Bilgi Ve İletişim Teknolojilerinin Uygulanması", **Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi**, 2016, s. 2

⁵¹ Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilişim Merkezleri Yöneticileri Birliği Kamu Bilişim Platformu, **E-Devlet Hizmetlerinden Beklentilerimiz**, 2015, s. 30

- Vatandaşların ek maliyetlerinin ve zaman kaybının azalması,
- Vatandaşlara karşı etik kurallara, nezaketli davranışa uymak,
- Profesyonellik seviyesinin artırılması,
- Devlet yapılarına güvenin daha da güçlendirilmesi,
- Şeffaflığın artırılması, yolsuzlukla mücadelenin güçlendirilmesi,
- Elektronik hizmetlerden daha geniş kullanılması,
- Bu alanda yapılan kurumsal reformların verimliliği artırmak.⁵²

3.2.1. ASAN Hizmetin Faaliyet Alanı

Kamu Ajansı 2 ana başlık altında faaliyet göstermektedir:

- “ASAN HİZMET” merkezlerinin faaliyeti,
- “ASAN OKUL” gönüllülük programı.

“ASAN HİZMET” kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaş memnuniyetinin sağlanmasında yeni yaklaşımların formallaşmasına, ülkede kamu personeli vatandaş ilişkisinin yeni düzleme geçmesine hizmet etmektedir.⁵³

"ASAN Hizmet" merkezlerinde devlet kurumlarının kendisine ait hizmetleri vardır. Bunlar aşağıdaki maddeler şeklinde gösterilmiştir:

- Adliye Bakanlığında, doğumun kayda alınması, ölümün kayda alınması, nikahın kayda alınması ve b. kayıtlar ve noterlik faaliyetleri;
- İçişleri Bakanlığında, kimlik verilmesi ve değiştirilmesi, ümumvatandaş pasaportlarının verilmesi ve değiştirilmesi, ehliyet değiştirilmesi ve mahkumluk hakkında arayışların verilmesi;

⁵² <http://asan.gov.az/az/content/index/145/haqqimizda#.WREN-oiLTMw>

⁵³ Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilişim Merkezleri Yöneticileri Birliği Kamu Bilişim Platformu, s. 32

- Vergiler Bakanlığında ticari tüzel kişilerin ve vergi mükelleflerinin kaydı;
- Emlak Meseleleri Devlet Komitesinde, konutlar (menziller) üzerinde mülkiyet haklarının devlet kaydına alınması hakkında tapuların (ilkin kayıt hariç) verilmesi ve gayrimenkul tasvirine, devlet kaydına alınmış hukuklara ve onların kısıtlanmasına dair devlet reyestrinden arayışların verilmesi;
- Devlet Gümrük Komitesinde, Gümrük beyannamelerinin, gümrük resmleştirilmeleri için belgelerin kabulü;
- Devlet Göç Hizmetinde, yabancılara ve vatandaşlığı olmayan kişilere Azerbaycan Cumhuriyeti topraklarında geçici ve daimi ikamet izninin yanı sıra ücretli çalışma faaliyetlerini gerçekleştirmeleri için çalışma izninin verilmesi;
- Devlet Toprak ve Haritaçekme Komitesinde, Toprak kadastro bilgileri hakkında arayışların verilmesi;
- Devlet Sosyal Güvenlik Fonu, Emeklilik maaşların tayin edilmesi;
- Milli Arşiv İdaresi, tüzel ve gerçek kişilere arşiv arayışlarının verilmesi;
- Seferberlik ve Askeri Hizmete Çağrı üzere Devlet Hizmetinde, Yerleşim yeri üzere kayıt alındığı veya kayıttan çıkarıldığı durumlarda çağırışçıların ve askeri görevli vatandaşların askeri kayıta alınması ve askeri kayıttan çıkarılması;
- Fonksiyonel yardımcı hizmetlere ise Banka, Sigorta, Hukuk ve diğer hizmetleri dahil etmek olur.⁵⁴

3.2.2. Seyyar ASAN Hizmet

⁵⁴ Besti Aliyeva, "Asan Hizmette Bilgi Ve İletişim Teknolojilerinin Uygulanması", **Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi**, 2016, s.3

“ ASAN HİZMET “ merkezinin henüz kurulmamış olan bölgelere vatandaş hizmetinin götürülmesi için özel teknoloji donanımlı MOBİL GEZİCİ ARAÇLAR kullanılmaktadır. Mobil Gezici Araçlarla verilen hizmetler: noter, nüfus cüzdan verilmesi ve değiştirilmesi, pasaport verilmesi ve değiştirilmesi, ehliyet değiştirilmesi, emekli maaşının tayin edilmesi, yerleşim yeri belgesi, döviz alışverişi, vergi ve kamu hizmet karşılığı meblağının alınması, idari hatalara ilişkin cezalarının kabulü, otomobil sigortası, taşınmaz emlak sigortasıdır.⁵⁵

Vatandaşın kanunda öngörülen şekilde ve ödeniş yapılmakla kendi iş veya yerleşim yerini terk etmeden hizmetlerden yararlanması demektir. Dolayısıyla, hizmetin gerçekleştirilmesi için talep edilen belgeler ve hizmetin sonucu olarak vatandaşa verilmesi gereken belgeler onun konut veya iş yerinde teslim alınabilir ve tahvil verilebilir. Sadece dışarıdan bakım ve yardıma ihtiyacı olan engelliler ve sağlık imkanları kısıtlı çocuklar için seyyar hizmetler ilave ücret yapılmadan gerçekleştirilir. "Seyyar hizmet" in hayata geçirilmesinin temel amaçları sırasına aşağıdakileri ilave etmek olur:

- Devlet hizmetlerinin vatandaşlara daha rahat, yeni ve modern yöntemlerle tanıtımı;
- Devlet hizmetlerinin vatandaşlar için kolayca ulaşılmasını temin edilmesi;
- Vatandaş memnunluğunu sağlamak.

Tüm bu amaçlara ulaşmak için "ASAN hizmet" merkezlerinin tesis edilmediği bölgelerdeki nüfusa hizmetlerin ulaştırılması ve merkezlere gelmeden vatandaşların hizmetlerden yararlanmalarının sağlanması planlanmaktadır. Seyyar hizmetin içeriğine Durum Merkezi,

⁵⁵ Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilişim Merkezleri Yöneticileri Birliği Kamu Bilişim Platformu, s. 35

Operatörler, Seyyar hizmeti otobüsü, Seyyar hizmeti otomobili, Seyyar hizmet çantası dahildir.⁵⁶

3.2.3. ASAN Çağrı Merkezi

Hizmetler arasında "Çağrı" Merkezleri de önemli röle sahiptir. "Çağrı" Merkezi aracılığıyla vatandaş merkeze gelmeden internet veya telefon aracılığıyla tüm hizmet türleri, talep edilen belgeler hakkında bilgi alabilir, sıra tuta, merkezin faaliyetleri ile ilgili önerilerini bildirebilir. Ülke genelinde tüm ev ve iş telefonlarından aramak ücretsizdir. Çağrı merkezleri Pazar günü hariç hizmet vermektedir.⁵⁷

3.2.4. ASAN OKUL Gönüllülük Programı

“ ASAN HİZMET ” gönüllük esası programı kapsamında “ASAN OKUL” çalışmasını da yürütmektedir. Program kapsamında Azerbaycan’da gönüllü çalışmalarının yaygınlaştırılması ve de gönüllü gençlerin tecrübe ve bilgi ve becerilerini çoğaltmaları hedeflenmiştir. Asıl amaç ise;

- Gençlerin kişisel gelişimlerinin sağlanması,
- Gençlerin mesleki hayatlarını profesyonel ve başarılı şekilde sürdürebilmeleri için pratik bilgi ile temin edilmesi,
- Onların sosyal birey olabilmesi ve toplumda aktif rol alabilmesi doğru yönlendirilmesi,
- Gençler arasında Kamu Bilincinin geliştirilmesi, Milli Ruh bilincinin geliştirilmesi,
- Bilgili ve Yetenekli Gönüllülerin keşfedilmesi,
- Kamu ve Özel sektör için Genç İş Gücünün yetiştirilmesi

⁵⁶ Besti Aliyeva, “Asan Hizmette Bilgi Ve İletişim Teknolojilerinin Uygulanması“, **Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi**, 2016, s. 3

⁵⁷ Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilişim Merkezleri Yöneticileri Birliği Kamu Bilişim Platformu, s. 33

- Gönüllülerin kendi potansiyelini göz önüne çıkarmaları için desteklenmesidir.

Program birinci Aşaması Master 1 ve Master 2 olarak 2 aşamadan oluşmaktadır.⁵⁸

SONUÇ

Bilgi toplumu olarak adlandırdığımız sınırların ortadan kalktığı günümüz çağında dünyanın neredeyse her yerine ulaşabilmek mümkün olmaktadır. Böylesine hızlı değişen bir dünyada ülkelerin dolayısıyla devletlerin rekabet güçlerini koruyabilmeleri ve artırabilmeleri bilişim teknolojileri açısından hangi seviyede oldukları ile de birebir ilişkilidir. Kısacası küresel dünyada rekabet edebilmenin, güçlü olmanın ve hatta belki de hayatta kalabilmenin yolu bilişim teknolojilerine sahip olmak ve iyi kullanmaktan geçmektedir. Devletlerin buna bağlı olarak ulusal yada uluslar arası taleplere ve ihtiyaçlara cevap verebilmelerinin yolu bu teknolojileri kamu yönetim anlayışları ile entegre ederek yeni kamu sistemlerini oluşturmalarına bağlıdır. Çünkü artık günümüz dünyasında toplumsal beklentiler ve ihtiyaçlar bir hayli değiştirmekte; dolayısıyla devlet yapıları da değişime zorlanmaktadır. Bu bağlamda ya şimdi ya da gelecekte geleneksel devlet yerini elektronik devlete bırakacaktır.

Devletin yenilikçi kamu yönetimi uygulamalarının gücüne, yenilikçi kamu yönetimi uygulamalarının gerçekleştirilmesi yoluyla kamu kurum ve kuruluşlarında etkinliğin, verimliliğin ve şeffaflığın

⁵⁸ Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilişim Merkezleri Yöneticileri Birliği Kamu Bilişim Platformu, s. 38

artacağına, bütçede tasarruf edileceğine, kamu hizmetlerine harcanan zaman ve maliyetin azalacağına, karar alma sürecine vatandaş katılımının sağlanacağına, vatandaşların hükümet organları ile daha rahat ilişkiler kurabileceğine, kamu hizmetlerine erişimde fırsat eşitliğinin sağlanacağına inanması ve bu yüzden de devletin yenilikçi kamu yönetimi uygulamalarına güçlü destek vermesine ilişkindir.

Hem halkın, hem hükümetin, hem de uygulamaları gerçekleştiren memurların yenilikçi kamu yönetimi uygulamaları sürecine ilişkin olumlu düşüncede oldukları ve bu kamu yönetimi uygulaması sürecinden pozitif beklentileri olduğu sonucuna varılmıştır. Azerbaycan'da ASAN hizmet gibi yenilikçi kamu yönetimi uygulamaları halen devam eden bir süreç olmasına rağmen bu uygulamalara bu kadar inanılması yenilikçi kamu yönetiminin şimdiye kadar Azerbaycan kamu yönetimine kayda değer ölçüde katkılar sağlamasından kaynaklanmaktadır.

Sonuç olarak, yenilikçi kamu yönetimi uygulaması olan ASAN hizmetin Azerbaycan kamu yönetimine olumlu yönde katkılar sağladığı söylenebilir. Aynı zamanda Azerbaycan'da yenilikçi kamu yönetimi uygulaması olan e-devlet politikası hedeflendiği biçimde tüm kamu kurumlarında ve kamu hizmetlerinde uygulanmaya devam ettirilirse, ilerleyen zamanlarda devletin kamu yönetimi sisteminde sürekli olarak olumlu sonuçlar elde edeceği de öngörülmektedir.

KAYNAKLAR

AKTAN, Coşkun Can, “İyi Yönetişim”, **KalDer Forum**, Sayı 8, 2002

ALİYEVA, Besti, “Asan Hizmette Bilgi Ve İletişim Teknolojilerinin Uygulanması“, **Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi**, 2016, <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/isrjournal/article/view/5000187358/5000169232>, (06.05.2017).

ASLANOV, Eldar, Azerbaycan’da Kamu Yönetimi Reformu, (Yayınlanmış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007.

AYKAÇ, Burhan ve ÖZER, M. Akif, “Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Kuruluşlarında Uygulanması: Sorunlar ve Yeni Arayışlar”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 8, Sayı 4, 2006, <http://iibfdergisi.gazi.edu.tr/index.php/iibfdergisi/article/viewFile/177/167>, (02.05.2017).

AYKAÇ, Burhan, **İnsan Kaynakları Yönetimi Ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Stratejik Planlanması**, Nobel Yayınları, Ankara, 1999.

BALCI, Asım ve diğeri, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003.

BALCI, Asım, **E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003.

ÇEVİK, H. Hüseyin, **Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları**, Seçkin Yayınları, Ankara, 2004.

ÇUKURÇAYIR, M. A. ve SİPAHİ, E. B, “Yönetişim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminde Kalite”, **Sayıştay Dergisi**, <http://www.kamuyonetimi.biz/makaleler/yonetisim-yaklasimi-ve-kamuyonetiminde-kalite.html/>, (02.05.2017).

DEMİREL, Demokan, **E-Devlet Ve Dünya Örnekleri**, <https://kontrol.bumko.gov.tr/Eklenti/6833,demirel-d-e-devlet-ve-dunya-ornekleri.pdf?0>, (06.05.2017).

EREN, Veysel, **Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı**, (Büyükşehir Ve İl Belediyeleri Üzerine Bir Araştırma), (Yayınlanmış Doktora Tezi), Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Sakarya, 2001.

ERYILMAZ, Bilal, **Kamu Yönetimi**, Detay Yayıncılık, İstanbul, 2007.

HASANOĞLU, Mürteza, **Azerbaycan Cumhuriyeti’nde Devletin Yeniden Yapılandırılması Ve Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Çabaları**, <http://docplayer.biz.tr/7028790-Azerbaycan-cumhuriyeti-nde-devletin-yeniden-yapilandirilmesi-ve-yerel-yonetimlerin-guclendirilmesi-cabalari.html>, (03.05.2017).

HASANOV, Murtuza, **Azerbaycan Cumhuriyetinde Kamu Yönetiminin Yeniden Düzenlenmesi (1991 Bağımsızlık Sonrası)**, (Yayınlanmış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005.

<http://asan.gov.az/az/content/index/145/haqqimizda#.WREN-oiLTMw>,
(02.03.2017).

http://www.azerbaijans.com/content_1799_tr.html, (03.05.2017).

KIRAL, Burak, Kamu Yönetiminde Yeni Yönetim Yaklaşımları Ve Müşteri/Vatandaş Odaklılık (Tokat Belediyesi Örneği), (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat, 2006.

ÖZCAN, Sezer, “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Açısından Bir Değerlendirme”, **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 4, Sayı 8, 2008, <http://www.ijmeb.org/index.php/zkesbe/article/viewFile/183/132>,
(30.04.2017).

POLATOĞLU, Aykut, **Kamu Yönetimi**, METU Pres, Ankara, 2001.

SAHİLLİOĞLU, Eliz Sinem, Geleneksel Kamu Yönetimi Ve Yeni Kamu Yönetimi, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005.

SÖZEN, Süleyman, **Teori ve Uygulamada Yeni Kamu Yönetimi**, Seçkin Yayınları, Ankara, 2005.

SULTANLI, Leyla, Azerbaycan Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2016.

ŞEYLAN, Gencay, “Kamu Yönetimi Disiplininde Bunalım ve Yeni Açılımlar Üzerine Düşünceler”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 33, Sayı 2, 2000,

http://www.todaie.edu.tr/resimler/ekler/8473f0c8fe83338_ek.pdf?dergi=Amme%20Idaresi%20Dergisi, (30.04.2017).

TÜMOĞLU, Serhat, Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Kurumsal Yönetişim: Kosgeb Örneği, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2012.

Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilişim Merkezleri Yöneticileri Birliği Kamu Bilişim Platformu, **E-Devlet Hizmetlerinden Beklentilerimiz**, 2015, <http://www.kamu-bib.org.tr/kamubib-17/wp-content/uploads/2015/10/Kamu-BIB-CG3-Rapor-e-devlet.pdf>, (03.05.2017).

UÇKAN, Özgür, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, Literatür Yayıncılık, 2003.

YALÇIN, Rukiye Ülkü, Türk Kamu Yönetimi Reformu Sürecinde Kamu Hizmet Sunumu: Değişim Ve Etkinlik Bağlamında Kamu Hizmet Standartları ve Uygulamaları, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2011.