

Araştırma Makalesi / Research Article

YENİ KAMU YÖNETİMİ EKSENİNDE BİR ŞİKÂYET MEKANİZMASI OLARAK CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ (CİMER)

Mehmet DARICI*

ÖZ

Türk kamu yönetimi alanına 20. yy'ın sonlarına kadar hâkim olan geleneksel kamu yönetimi anlayışı ve onun sahip olduğu temel ilkeler, bazı olumsuz yönleri nedeniyle yoğun bir şekilde eleştirilmiştir. Bu yönetim anlayışının terk edilerek, katılımcı, şeffaf, hesap verebilir ve vatandaş odaklı bir yönetim anlayışı olan yeni kamu yönetimi anlayışına geçiş çalışmaları günümüze kadar devam etmiştir. Bu yeni anlayışa göre, vatandaşların devlete kolay ulaşabilmeleri büyük önem taşımaktadır. Günümüzde vatandaşların devlete ulaşabilmeleri dilek ve şikâyetlerini iletebilmeleri Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) kurumuyla sağlanmaktadır. Bu kurum aynı zamanda işletme anabilim dalında üzerinde sıklıkla çalışılan şikâyet yönetimi kavramının kamu yönetiminde uygulanma alanı olarak da düşünülebilir.

Çalışmada şikâyet ve şikâyet yönetimi kavramları üzerinde durulmuş ve kamu yönetiminde şikâyet yönetiminin uygulama alanı olarak görülen Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Kurumu üzerinde incelemelerde bulunulmuştur. Alanyazın taraması yöntemiyle tasarlanan çalışmada CİMER uygulaması, yeni kamu yönetimi alanındaki temel ilkelerden olan katılımcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş odaklılık ilkeleri açısından incelenmiştir. Yapılan incelemeler sonucunda CİMER uygulamasının yeni kamu yönetiminin temel ilkeleriyle bağdaşan bir yapıda olduğu ve bu ilkelerin hayata geçmesi için uygun zemin hazırladığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Şikâyet, Şikâyet Yönetimi, Yeni Kamu Yönetimi, CİMER.

* Öğr. Gör., Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Reşadiye Meslek Yüksekokulu, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, mehmet.darici@gop.edu.tr, ORCID: 0000-0002-2764-9470



PRESIDENCY COMMUNICATION CENTER (CIMER) AS A COMPLAINT MECHANISM IN THE NEW PUBLIC ADMINISTRATION AXIS

ABSTRACT

The traditional understanding of public administration and its basic principles that dominated the field of Turkish public administration until the end of the 20th century have been criticized intensely for some of its negative aspects. This management approach has been abandoned and efforts to transition to a new public administration approach, which is a participatory, transparent, accountable and citizen-oriented management approach, have continued until today. According to this new understanding, the issue of easy access of citizens to the state is of great importance. Today, citizens are able to reach the state and their wishes and complaints are provided by the Presidential Communication Center (CIMER) institution. This institution can also be considered as the application area of the complaint management concept, which is frequently studied in the department of business administration, in public administration.

In the study, the concepts of the complaint and complaint management were emphasized and investigations were made on the Presidential Communication Center Authority, which is considered as the application area of complaint management in public administration. In the study designed with the literature review method, the CIMER application was examined in terms of participation, transparency, accountability and citizen orientation, which are among the basic principles of the new public administration. As a result of the investigations, it was concluded that CIMER implementation has a structure that is compatible with the basic principles of the new public administration and prepares the conditions for the implementation of these principles.

Keywords: *Complaint, Compliment Management, New Public Administration, CIMER.*

GİRİŞ

İşletme anabilim dalında şikâyet kavramı; müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteriler gözünde firmanın olumlu bir imaj bırakması ve sadık müşteri oluşturma gibi konularda oldukça önemlidir. İyi bir şekilde yönetilen şikâyet, hem firma için artı değer yaratmaya olanak vermekte hem de müşteri memnuniyetinin sağlanması noktasında olumlu katkılar sunmaktadır.

Kamu yönetimi alanında ise 90'lı yıllardan itibaren kamuya sunulan hizmetlerde vatandaş odaklılık, halkın yönetime katılımı, hesap verebilirlik ve şeffaflık gibi ilke ve değerlere önem veren politikalar ortaya çıkmaya başlamıştır. Bununla birlikte yeni kamu yönetimi anlayışıyla toplam kalite yönetimi, stratejik yönetim ve performans yönetimi gibi işletme anabilim dalında uygulanan yönetim yaklaşımları kamu yönetimi alanında da uygulanmaya başlamıştır.

Bu gelişmeler neticesinde kamu yönetimi alanındaki vatandaş kavramı, işletme anabilim dalındaki müşteri niteliğine bürünerek özel işletmeler için müşterilerin şikâyetleri ne kadar önem arz ediyor ise kamu kurum ve kuruluşları için vatandaşlar da aynı derecede öneme sahip olmuşlardır. Bu değişim ile birlikte vatandaşların, kamu kurum ve kuruluşlarında yaşadıkları olumsuzlukları iletebilecekleri bir birim olan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) kurulmuştur. Bu kurum ile birlikte kamu yönetimi alanının da şikâyet yönetimi kavramı uygulanmaya başlanmıştır.

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının şikâyetlerini devlete daha kolay ulaştırmaları amacıyla ilk olarak Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) adıyla bir çevrimiçi şikâyet mekanizması kurulmuştur. 2017 yılında Türkiye Cumhuriyetinin başkanlık sistemine geçmesiyle söz konusu çevrimiçi şikâyet mekanizması Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) olarak isim değişikliğine uğramıştır. CİMER hakkında yazındaki bilgiler oldukça kısıtlı durumdadır. Diğer yandan yazında şikâyet yönetimi ve CİMER konusunu kamu yönetimi ve yeni kamu yönetimi anlayışı bağlamında ele alan bir çalışma bulunmamaktadır. Bu çalışmayla CİMER uygulaması katılımcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş odaklılık gibi yeni kamu yönetimi alanındaki temel ilkeler üzerinden tartışılarak yazındaki söz konusu boşluk doldurulmaya çalışılmıştır.

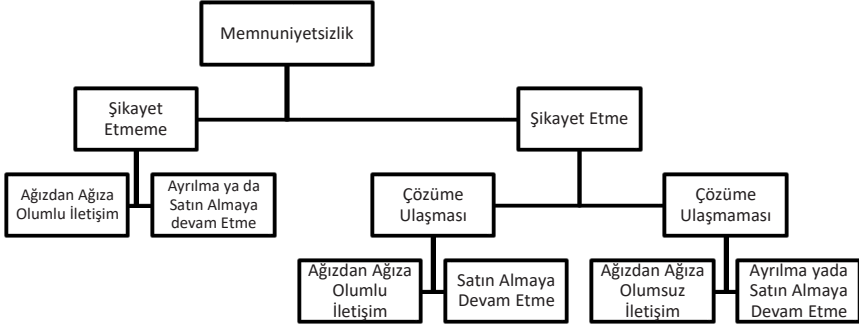
1. ŞİKÂYET KAVRAMI

Şikâyet kavramını açıklamadan önce şikâyetin oluşmasında etkin rol oynayan memnuniyetsizlik kavramına değinmek yerinde olacaktır. Memnuniyetsizlik, temel olarak bir ürün veya hizmetin deneyimlendikten sonraki performansının, deneyimlenmeden önce o ürün veya hizmetten beklenen performansın altında kalmasıdır (Parasuraman vd., 1988: 16-17). Bu doğrultuda şikâyet kavramının başlangıcı, bir işletmenin ürün veya hizmetlerinden satın alan kişilerin beklentilerinin karşılanmaması ve memnuniyetsizliklerinin ortaya çıkması olarak ifade edilebilir (Lapre ve Tsikriktis, 2006: 352).

Şikâyet kavramı, müşterilerden işletmelere yapılan olumsuz geri bildirimler olarak da tanımlanmaktadır (Bell vd., 2004: 114). Memnuniyetsizlik ekseninde ele alındığında şikâyet kavramı, müşterilerin bir ürün veya hizmetten beklediği performansı görememesinin neticesinde, memnuniyetsizliğini kelimelerle ifade etmesi olarak belirtilebilir (Barış, 2008: 23). Şikâyetler sadece ürün veya hizmetin satın alınması sonucu oluşan tatminsizlikten değil; aynı zamanda satın alma işlemi sırasında satıcıların nezaketsiz davranışları, hizmet sunulan ortamların uygunsuz olması, müşteri tarafından talep edilen ürünün mevcut olmaması, ürün ve hizmet alımında yaşanan gecikmeler gibi durumlarda da ortaya çıkabilmektedir (Aşkun, 2008: 223).

Aldığı ürün veya hizmet neticesinde beklentileri karşılanmayan kişiler; ilk olarak bu durumun neden olduğu mutsuzluğu şikâyet konusu yapıp yapmayacağına karar vermektedir. Daha sonra bu kişiler değişik biçimlerde (yazarak, telefon aracılığıyla veya yüz yüze iletişim kanalları ile) o ürün ya da hizmeti üretene veya satana başvururlar.

Bunun yanında şikâyet sadece memnuniyetsizlikten ortaya çıkmamakta; bazen de kişilerin sürekli ürün veya hizmet aldıkları ve sevdikleri işletmelerin daha iyiye gitmesini sağlamak için şikâyet mekanizmalarını kullandıkları bilinmektedir (Barış, 2008: 22–24). Kişilerin yaşadığı bir memnuniyetsizlikle ilgili şikâyet etme/etmeme süreci ve bu sürecin sonraki adımları aşağıdaki Şekil 1’de gösterilmiştir;



Şekil 1: Kişilerin Şikâyet Etme/Etmeme Süreci ve Sonrası

Kaynak: Görmüş, Aydın ve Aydın (2013: 171)'den uyarlanmıştır.

Şekil 1'e göre bir ürün veya hizmet alımı sonucunda ortaya çıkan memnuniyetsizlikle birlikte kişiler, şikâyet etme ya da etmeme davranışını sergilemektedirler. Şikâyette bulunan kişiler, belirttikleri şikâyetleriyle ilgili olarak çözüme ulaşıp ulaşılmadığı yönünde bir değerlendirme yapmakta ve bunun neticesinde şikâyetler çözüme ulaşmışsa ağızdan ağıza olumlu iletişim ile bu durum başka kişilerle paylaşılmakta ve kişiler ürün veya hizmeti aldıkları yerden alışverişe devam etmektedirler. Şikâyetin çözüme ulaşmaması durumunda ise başka kişilere yaşadığı olumsuzluğu anlatmakta ve bunun sonucunda da ayrılma veya satın almaya devam etme davranışlarını göstermektedirler.

Şikâyette bulunmayan kişiler ise memnuniyetsizliklerini başka kişilere ağızdan ağıza olumsuz iletişim kanalı ile aktarmaktadırlar. Ayrıca yaşanan bu olumsuzluk karşısında kişiler, aynı işletmeyi bir daha tercih etmeyip başka işletmelere yönelerek ayrılabilirler. Bunun aksine şikâyet etme davranışı gösteren kişiler aynı işletmeden alışveriş yapmaya devam edebilmektedirler. Bu kişilerin tekrar memnuniyetsizlik yaşamaları durumunda ise işletmeden ayrılma olasılıkları da artmaktadır.

Şekil 1' de görüldüğü üzere kişiler her memnuniyetsizliği şikâyete dönüştürmemekte ancak şikâyetlerinin sonuca ulaşacağından emin oldukları zaman şikâyet etme eğilimi göstermektedirler. Odabaşı'ya (2003: 116) göre yaşanan tatminsizlikler üzerine kişiler, şikâyet etmeme nedeni olarak üç unsur üzerinde karar vermektedirler. Bunlar: harcanan çabanın şikâyet etmeye değmeyeceği düşüncesi, müşteri gözünde sonucun değişmeyeceği kanısının

oluşması ve şikâyet etme yöntemine hâkim olunmaması şeklindedir.

2. ŞİKÂYET YÖNETİMİ

Şikâyet yönetimi kavramı; müşterilerden gelen şikâyetlerin ele alındığı, incelendiği ve çözüme ulaştırılmaya çalışıldığı süreci ifade etmektedir. Bu sürecin iyi planlanması, yürütülmesi ve denetlenmesi önem arz etmektedir (Johnston, 2001: 61). Müşterilerin tatminsizliklerini dile getirmesiyle başlayan bu süreç, müşterinin bildirmiş olduğu problemle ilgili çalışmaların işletme tarafından yapıp bu çalışmalar sonrasında müşteriye geri dönüşü ile devam etmektedir.

Şikâyet eden müşteriler, sorun ya da memnuniyetsizlik yaşadıkları işletmelerle henüz ilişkisini kesmemiş ve şikâyetlerinin iyi yönetilmesi durumunda işletme ile ilişkisini devam ettirecek müşterilerdir (Timur ve Sarıyer, 2004: 11). Bu nedenle işletmelere ya da kuruluşlara iletilen şikâyetlerin memnuniyete dönüştürülmesi iyi bir şikâyet yönetiminin varlığına bağlıdır. Yapılan araştırmalara göre, işletmeler tarafından müşteri şikâyetleri doğru bir şekilde ele alınırsa ve müşterilerin şikâyetinde bulunma gereksinimi duydukları konularda işletmeler iyileştirme ve düzenleme yaparlarsa müşteriler, daha önce hiç memnuniyetsizlik ile karşılaşmamış müşterilere oranla daha fazla memnun olmaktadır (McCoolough vd., 2000: 122).

Günümüzdeki yoğun rekabet ortamında işletmeler müşteri memnuniyetlerinin sağlanması konusunda yoğun çaba sarf etmektedirler. Müşteri memnuniyetinin sağlanması ise müşteri odaklı bir işletme olmayı zorunlu kılmaktadır (Alabay, 2012: 138-139). Müşteri odaklılığı, işletmenin tüm bölümlerinin müşterilerin istek ve taleplerine göre stratejiler oluşturması (Varinli, Yaraş ve Başalp, 2009: 117) olarak düşünülürse, iyi bir şikâyet yönetiminin müşteri odaklı bir işletmenin temel stratejilerinden biri olması kaçınılmazdır. İyi bir şikâyet yönetiminde bulunması gereken temel nitelikler ise şu şekilde belirtilebilir (Johnston, 2001: 61-62);

- ✓ Şikâyetler için irtibat noktası kurmak,
- ✓ Net prosedürlere sahip olmak,
- ✓ Personelleri şikâyet süreçleri hakkında eğitmek,
- ✓ Personelleri şikâyetle baş etmeleri konusunda yetkilendirmek,
- ✓ Şikâyetleri ciddiye almak,

- ✓ Şikâyetlere hızlı yanıt vermek,
- ✓ Verilen yanıtların güvenilirliğini sağlamak,
- ✓ Müşterinin şikâyet sürecine erişim kolaylığını sağlamak,
- ✓ Şikâyetçi müşteriye bilgilendirmek,
- ✓ Şikâyet çözüme kavuştuktan sonra müşteriye geri dönüş sağlamak.

İşletmeler için yeni bir müşteri kazanmanın var olan müşteriye elde tutmaktan 5–6 kat daha maliyetli olduğu bilinmektedir (Blodgett, 1995: 31). Bu bağlamda ele alındığında işletmeler için sadık müşteriler oldukça önem arz etmektedir. Sadık müşteri kavramı, daha fazla ürün alma yoluna giden, işletmenin ürettiği diğer ürünlerden de alma potansiyeli yüksek olan, işletmenin ürünleri ile ilgili pozitif düşüncelere sahip ve rakip işletmelerin ürün ve markalarına daha az duyarlı müşteriler olarak belirtilebilir (Baytekin, 2005: 43-44).

Bu bağlamda, şikâyette bulunan müşteriler, işletme ile bağıni koparmamış ve etkin bir şikâyet yönetimi mekanizması ile sadık birer müşteriye dönüşebilmektedirler. İşletmelerin mevcut müşterilerinin yalnızca %5'ini elde tutarak karlılıklarını %25'ten %125'lere kadar çıkarabildikleri (Aksu, 2004: 72) göz önüne alındığında, işletmeler için sadık müşteriler, sadık müşteriler içinse etkin bir şikâyet yönetimi oldukça önem arz etmektedir. Ek olarak etkili bir şikâyet yönetimi kurmanın firmalara sağladığı faydalar şu şekilde belirtilebilir (Harrison ve Walker, 2001: 401).

- ✓ Müşteriyi elde tutma oranına olumlu etki etmesi,
- ✓ Negatif ağızdan ağıza iletişimi önlemesi,
- ✓ Müşterilerin, çevrelerindeki diğer bireylere işletme hakkında olumlu söylemlerde bulunmalarını sağlatarak, şirket imajı yaratması
- ✓ Müşterilerde kalite algısı yaratması,
- ✓ Yeni pazarlara erişimi kolaylaştırması,
- ✓ Performansı arttırması,
- ✓ Müşterilerin işletmeye dava açma ihtimalinin azalmasıdır.

3. GELENEKSEL KAMU YÖNETİMİ VE YENİ KAMU YÖNETİMİ AYRIMI

Kamu yönetimi alanında 19. yüzyılın ikinci yarısından başlanarak 20. yüzyılın son çeyreğine kadar uygulanan kamu yönetimi paradigması *Geleneksel Kamu Yönetimi* olarak anılmaktadır (Eryılmaz, 2017: 43). Bu paradigmanın teorik

arka planı Frederick Taylor'un *Bilimsel Yönetim Yaklaşımı*, Henry Fayol'un *Yönetim Süreci Yaklaşımı*, Max Weber'in *Bürokratik Yönetim Teorisi* ve Woodrow Wilson'ın *siyaset ve yönetimin birbirinden ayrılması gerektiğine dair görüşlerinden* meydana gelmektedir (Yüksel, 1997: 34).

Geleneksel kamu yönetimi anlayışının temelinde ilk olarak siyasi iktidarın önderliğinde ve denetimi altında hiyerarşik bir bürokrasi modeline dayanan bürokratik yönetim anlayışı yatmaktadır (Ağbal, 2000: 223). Bu anlayış ile şekillenmiş olan geleneksel kamu yönetimi paradigmasının kurucu unsurları; bürokrasi ilkeleri doğrultusunda meydana getirilmiş örgüt yapısı, bilinenin en iyi yol olarak görülmesi, bürokratik hizmet sunumu ilkesi, kamusal çıkarların önceliğe sahip olması, siyaset ve yönetim kavramlarının ayırımına dair genel bir kanı, özerk ve iş garantisi olan bürokrasi ihtiyacı ve idare anlayışı olarak belirtilebilir (Lamba, 2015: 129).

Geleneksel Kamu yönetimi paradigması, siyasi liderliğin denetimi altında bir idare, sıkı ve katı bir bürokratik hiyerarşinin varlığı, istikrarın ve sürekliliğin esas alındığı ve kamu yararı ile güdülenmiş personel sistemi ile karakterize edilmiştir (Gökçe ve Turan, 2008: 178). Bu paradigmanın yapısı ile ilgili; katı ve merkeziyetçi bir örgüt yapısının varlığı, katı bir hiyerarşi ile örgütlenmiş idari yapı, merkez yönetimin sahip olduğu geniş yetkiler, devletin *Hizmet Devleti* rolü üstlenmesi, büyük ölçekli bir idari yapı ve bu yapının bürokrasi yönelimli olması da söylenebilir (Eryılmaz, 2017: 56).

Bu paradigma ve teorik anlamda uygulanışı ile ilgili çalışmalar incelendiğinde geleneksel kamu yönetiminde hakim olan temel ilkeleri şu şekilde belirtmek mümkündür (Lane, 1995: 161–162)

- ✓ İdari örgütlenmeler merkeziyetçi bir yapıdadır,
- ✓ Yönetimde gizlilik ve kapalılık esas alınmaktadır,
- ✓ Kurallara sıkı sıkıya bağlılık hakimdir,
- ✓ Katı bir hiyerarşik düzen söz konusudur,
- ✓ Çıktılardan çok girdilere önem verilmektedir,
- ✓ Kamu idareleri karşısında vatandaşlar pasif konumdadır,
- ✓ Daimi süreli çalışanların varlığı söz konusudur.

Yazın incelendiğinde geleneksel kamu yönetimi anlayışı 20. yy'ın son çeyreğine kadar uygulanagelmiş ve bu dönemin merkeziyetçi ve bürokratik bir yapıda olması, devletin elinde bulundurduğu ekonomik ve siyasi gücün sınırsızlığı, devletin özel işletmelerin daha iyi sunabilecekleri mal ve hizmet üretimini üstlenmesi, kırtasiyecilik, yönetimde gizlilik ve kapalılık, yönetime katılma gibi konularda eleştirilere maruz kalmıştır. Tüm bu eleştirilerin yanı sıra, kamu hizmetlerinin şeffaf bir şekilde ve kaliteli bir biçimde yürütülmesi ile ilgili talepler, demokratik mekanizmaların etkinlik kazanması, vatandaşların gösterdiği yönetime katılma isteği (Gökçe ve Turan, 2008: 176–177) gibi nedenler neticesinde kamu yönetimi değişime zorlanmıştır.

Aynı dönemde, 1970'li yıllarda yaşanan ekonomik kriz, Keynes'in ekonomi modeli ve refah devleti düşüncelerinin eleştirilmesi ve yeni görüşlerin ortaya atılması, ekonomik krizler neticesinde ekonomiyi geliştirmek amacıyla yeni kurum ve tekniklerin arayışı, hantal ve zorlayıcı idari yapıların verimsizliği, küreselleşme olgusunun ulusları etkilemesi (Ömürgönülşen, 1997: 517) gibi nedenler de geleneksel kamu yönetimi anlayışından uzaklaşarak yeni bir yönetim anlayışının ortaya çıkmasını zorunlu hale getirmiştir.

Tüm bu değişim dinamikleri neticesinde ortaya çıkan yeni yönetim anlayışını genel olarak üç aşamada incelenebilir. İlk aşama; 1980'den itibaren uygulama alanı bulan, yasal ve yapısal olarak deregülasyon (serbestleşme) ve kamusal mal ve hizmetlerde sübvansiyonların ortadan kaldırılmasıdır. İkincisi; 1985 sonrası kamu iktisadi girişimlerinde özelleştirme uygulamalarıdır. Aynı dönemde İngilizcede 3E olarak tabir edilen, Economy (Ekonomi), Efficiency (Verimlilik) ve Effectiveness (Etkinlik) uygulamalarının varlığıdır. Sonuncu aşama ise; 1990 ve sonrası dönemde, kamu hizmetlerinde katılımcılık, hesap verilebilirlik, kalite, vatandaş odaklılık, performansa dayalı yönetim ve açıklık gibi ilke ve yöntemlerin uygulanmaya çalışıldığı politikaları oluşturmaktadır (Özer vd, 2016: 128).

Tüm bu zorlayıcı nedenler ve çağın gereklikleri neticesinde kamu yönetimi alanında yeni kamu yönetimi uygulamaları etkin olmaya başlamıştır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışında meydana geldiği düşünülen aksiliklere ve olumsuzluklara bir tepki olarak ileri sürülen yeni kamu yönetimi anlayışı, yönetim süreçlerinde teorik ve pratik anlamda yapılan değişikliklerin tümünü ifade eden geniş bir kavramdır (Gözel, 2003: 197).

Bu kavram, geleneksel kamu yönetimi anlayışının noksanlıklarını gidermek için özel sektörde uygulama alanı bulmuş yönetim stratejilerinin kamu yönetimine uyarlanma süreci olarak da belirtilebilir (Özer, 2012: 202-203). Bu anlayışın altında özel sektörde uygulanan yönetim uygulamalarının kamu sektörüne kıyasla daha üstün olduğu ve sosyo-ekonomik problemleri çözme konusunda en iyi yöntem olduğu düşüncesi (Wilson ve Doig, 1996: 53–54) yer almaktadır. Bu bağlamda yeni kamu yönetiminin bileşenleri C. Hood (1991) tarafından 7 ana eksenle toplanabileceğini savunulmuş ve bu bileşenler şu şekilde belirtilmiştir.

- ✓ Kamu yönetimi alanında geleneksel yönetime oranla çok daha fazla rekabet ortamının varlığı,
- ✓ Kamu yönetimi alanında özel sektör yöntem ve uygulamalarından yararlanılması,
- ✓ Girdilerden çok çıktılara önem vererek, sonuç odaklı bir yönetim tarzının benimsenmesi,
- ✓ Kamu kaynaklarının kullanımında disiplin ve tutumluluğa önem verilmesi,
- ✓ Büyük yapıli kamu örgütleri yerine, optimal büyüklükteki yeni yapılara doğru bir dönüşümün varlığı,
- ✓ Yönetim anlamında standartların önemi ve bu standartlara göre performans ölçümlerinin yapılması,
- ✓ Kamu yöneticilerine geniş yönetim serbestliğinin tanınması'dır.

Yukarıda değinilen geleneksel ve yeni kamu yönetimi anlayışlarının yapısal özellikleri Tablo 1'de de belirtilmiştir.

Tablo 1: Geleneksel Yönetim ile Yeni Yönetim Anlayışının Karşılaştırılması

	Geleneksel Yönetim	Yeni Yönetim
Yapı	Katı Örgüt Yapısı Merkeziyetçi Katı Hiyerarşi Geniş Merkez Hizmet Devleti Büyük Ölçekli Yapı Bürokrasi Yönelimli	Esnek Örgüt Yapısı Adem-i Merkeziyetçi Yumuşak Hiyerarşi Dar Merkez – Geniş Çevre Minimal Devlet Küçük Ölçekli Yapı Piyasa Yönelimli

Kaynak: Eryılmaz (2017: 56-57)

4. CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ (CİMER)

CİMER uygulaması, 20 Ocak 2006 tarihinde ve 26055 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 2006/3 Başbakanlık Genelgesi ile Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)¹ ismi ile kurulup, 2017 yılında yapılan Anayasa değişikliği ve Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi’ne geçiş ile Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) olarak iş ve işleyişine devam etmektedir. Uygulama, kurumun resmi internet sitesinde bir halkla ilişkiler uygulaması olarak anılmaktadır. Bu uygulama ile “Devlet ile vatandaşlar arasındaki iletişim kanallarının tümü (elektronik, mektup, faks, telefon ve şahsen) açık tutularak, vatandaşların kendileri ve kamuyla ilgili, talep, şikâyet, ihbar, görüş ve önerileri ile bilgi edinme haklarına ilişkin idari makamlara yapacakları müracaatlara cevapların hızlı ve etkin bir şekilde verilmesi, iş ve işlemlerin merkezden kamu nezdinde takip ve denetimi hedeflenmiştir” (T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2019).

CİMER uygulamasının kuruluş ve işleyişi ile ilgili hususlar yayımlanan genelgede şu şekilde belirtilmiştir. (T.C. Başbakanlık İletişim Merkezi, BİMER Hakkında Genelge, 2006: 1):

“Bakanlıklarda, fiziki olarak erişimi kolay bir noktada halkla ilişkiler müracaat bürosu kurulacak, bu bürolarda halkla ilişkiler konusunda hizmet verebilecek nitelikte ve yeterli sayıda personel görevlendirilecektir. Valilik ve kaymakamlıklar da kendi düzenlemelerini bu mantık içinde gerçekleştireceklerdir.”

“Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) için Türkiye genelinde kullanılmak üzere «150» numaralı kısa telefon hattı tahsis edilmiştir. Bu numara illerden arandığında valilik halkla ilişkiler müracaat bürosunda bulunan telefon hattı devreye girecek ve buradaki halkla ilişkiler görevlileri tarafından alınacak müracaat, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) web ara yüz programı kullanılarak sisteme girilecektir.”

¹ Yukarıda da değinildiği gibi, BİMER uygulaması, Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi’ne geçiş ile CİMER olarak anılmaktadır. Ancak uygulamanın ismi, yasal düzenlemelerin çoğunda BİMER olarak yer almaktadır. Bu nedenle çalışma boyunca kavram karışıklığına mahal vermemek için yasal düzenlemelerde ve web kaynaklarındaki alıntılmalarda uygulama, güncel ismi olan CİMER olarak kullanılmıştır. Çalışmadaki bir diğer husus ise “Başbakanlık İletişim Merkezi” yerine “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi” isminin kullanılmasıdır.



“Bakanlıklar ve valilikler Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı ile; kaymakamlıklar ise valiliklerle koordinasyon içerisinde bu sistem ile uyumlu çalışacak iletişim ve bilişim sistemlerini oluşturacaklardır.”

“4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu, 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile insan hakları ihlallerine ilişkin müracaatlar da bu bürolara bizzat ya da Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) aracılığıyla doğrudan Cumhurbaşkanlığı numarası veya Cumhurbaşkanlığı web sayfası aracılığı ile yapılabilecektir.”

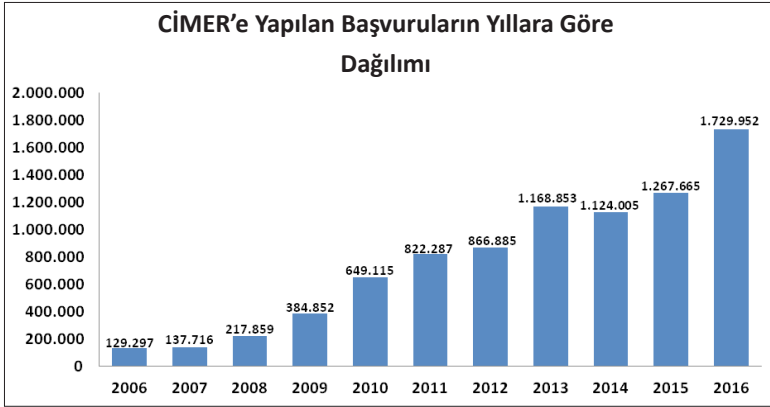
“Diğer kamu kurum ve kuruluşlarının benzer amaçla kullandıkları telefon numaraları da uygun bir zamanda bu sisteme dahil edilecektir. Bu sayede vatandaşların müracaatlarını her zaman hatırlanabilir tek bir numaradan yapması ve müracaat sürecinin basitleştirilmesi sağlanmış olacaktır. Sistemin tam olarak hayata geçirilmesi ile önemli ölçüde tasarruf sağlanması da beklenmektedir.”

CİMER uygulamasının hukuki altyapılarını 1982 Anayasası'nın 74. Maddesi, Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik oluşturmaktadır. Anayasal düzeyde CİMER uygulamasının dayanağı şu şekilde düzenlenmiştir: “Vatandaşlar ve karşılıklılık esas gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir” (T.C. 1982 Anayasası, Madde: 74).

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun’da da 1982 Anayasası’na paralel bir düzenlemeye yer vermiştir: “Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptirler. Türkiye’de ikamet eden yabancılar karşılıklılık esas gözetilmek ve dilekçelerinin Türkçe yazılması kaydıyla bu haktan yararlanabilirler (T.C. Resmi Gazete, 1984, Madde: 3).

Değınildiği gibi Anayasal ve yasal düzeyde güvence altına alınan bilgi edinme veya dilek ve şikâyetler için yetkili makamlara başvuru yapma hakkı, Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'te de düzenlenerek kamu görevlilerine bu hakkın kullanımı esnasında vatandaşlara yardımcı olma görevi yüklenerek şu şekilde düzenlenmiştir: “Kamu görevlileri, halkın bilgi edinme hakkını kullanmasına yardımcı olurlar. Gerçek ve tüzel kişilerin talep etmesi halinde istenen bilgi veya belgeleri, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda belirlenen istisnalar dışında, usulüne uygun olarak verirler” (T.C. Resmi Gazete, 2005, Madde: 19).

CİMER uygulamasının 2006 – 2016 yılları arasında aldığı başvuru sayıları, başvuruların türlere göre dağılımı ve yapılan başvuruların konularına göre dağılımı kurumun internet sitesinde yayınlanan resmi istatistikî bilgiler² ışığında aşağıda verilmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2019a):



Şekil 2: CİMER'e Yapılan Başvuruların Yıllara Göre Sayıları

Kaynak: T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (2019a)

Şekil 2'de de görüldüğü üzere uygulamanın kuruluş yılı olan 2006 dan 2016 yılına kadar geçen 10 yıllık sürede toplam başvuru 8.498.486'dır ve başvuruların 2013 – 2014 yılları arası hariç sürekli olarak artma eğiliminde olduğu söylenebilir. 2013 yılında ise uygulamaya yapılan başvuru sayısı 1.168.853 iken; 2014 yılında bu sayı 1.124.005'e düşmüş ve bu yıllar arasında başvuru sayısı %0,3 azalma göstermiştir.

² Kurumun resmi internet sitesinde, CİMER uygulamasının kuruluş yılı olan 2006 ve 2016 yılları arasında istatistikî bilgiler yer almakta olup 2016 sonrası istatistikî bilgiler yer almamaktadır. Değerlendirmeler bu yılları kapsayan bilgiler ışığında yapılmıştır.

Bu azalmanın aksine, 2006 yılında CİMER' e yapılan başvuru sayısı 129.297 iken, bu sayı 2016 yılında 1.729.952 sayısına ulaşmıştır. Bu 10 yıllık zaman zarfında uygulamaya olan başvuru sayısı yaklaşık olarak 13,37 kat artmıştır. Bu artış oransal olarak ~%1237'lik bir artışa tekabül etmektedir.



Şekil 3: CİMER'e Yapılan Başvuruların Türlerine Göre Dağılımı

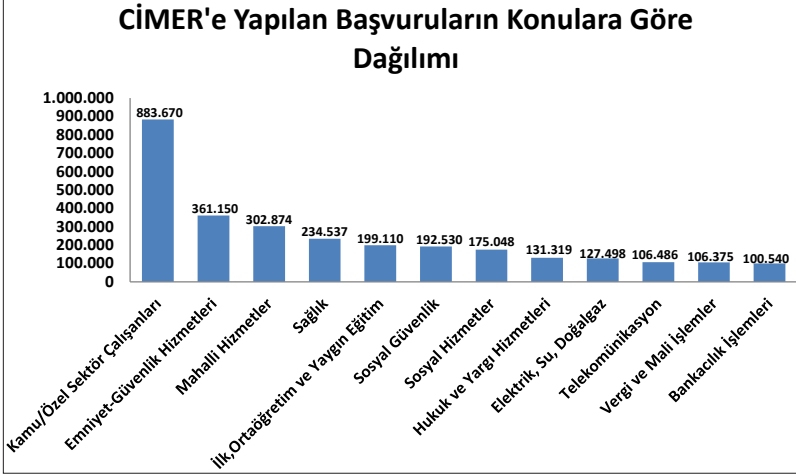
Kaynak: T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (2019a)

Şekil 3'te de görüldüğü üzere, uygulamaya yapılan başvuruların toplam sayısı 1.729.952 olarak söylenebilir. Kurumun resmi web sitesinde yayınlanan bu istatistikî bilginin hangi yılı ya da yılları kapsadığı açıkça belirtilmemiştir. Ancak Şekil 2'de görülen 2016 yılında uygulama yapılan toplam başvuru sayısı, uygulamaya yapılan başvuruların türlerle göre dağılımının toplamına (1.729.952) eşit olduğundan bu verinin 2016 yılını baz alarak hazırlandığı düşünülmektedir.

Bu bilgiler ışığında, uygulamaya yapılan başvuruların türlerine göre dağılımı incelendiğinde ~%41,08'ini istekler, ~%40,07'sini şikâyetler, ~%6,89'unu bilgi edime, ~%6,27'sini ihbarlar ve ~%5,66'sını görüş ve önerilerin oluşturduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca yapılan başvuruların büyük bir çoğunluğunun, ~%81,15 oranla istek ve şikâyetlerden oluştuğu görülmektedir.

Aşağıda verilen Şekil 4'te de görüldüğü üzere, 2006 ve 2016 yılları arasında CİMER uygulamasına yapılan başvurular 12 alt kategoriye ayrılmıştır. Şekil 4 toplam 2.921.137 başvuru göz önünde bulundurularak oluşturulmuştur. Grafiğe göre en çok başvuru alan konu kamu/özel sektör çalışanları olurken; en az başvuru alan ise bankacılık işlemleri olmuştur. Bunun yanında Şekil 4'te gösterilen 12 kategori incelendiğinde kategorilerin büyük bir çoğunluğunu özel sektör kurum ve kuruluşlarından ziyade kamu kurum ve kuruluşlarından gelen

başvuruların oluşturduğu göze çarpmaktadır.



Şekil 4: CİMER'e Yapılan Başvuruların Konulara Göre Dağılımı

Kaynak: T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (2019a)

SONUÇ

Yeni kamu yönetimi anlayışının kamu yönetimi alanındaki sorunlara çözüm bulabilmek ve ayrıca bu alandaki etkinliği, etkililiği ve verimliliği arttırmak için özel sektör uygulama ve stratejilerinin kamu yönetimi alanına uygulanma süreci olarak düşünülebileceği çalışmanın daha önceki bölümlerinde dile getirilmiştir. Bu bağlamda, bir özel sektör anlayışı olan şikâyet yönetimini ve bunun kamu yönetimindeki uygulama alanını temsil eden CİMER uygulaması, yeni kamu yönetiminin temel ilkelerinden olan yönetimde *katılımcılık*, şeffaflık, hesap verebilirlik ve *vatandaş odaklılık* gibi dört temel ilke kapsamında ele alınmıştır.

Yönetimde katılımcılık, yönetici sınıfta bulunmayan bireylerin karar verme süreçleri içerisinde bir yere sahip olabilmesi (Denhart, 1972: 93) veya alınacak kararlardan etkileneceklerin, bu kararları etkileyebilmesi ve personellerin uygulama esnasındaki durumlarını rapor ederek yönetime bildirme mekanizmasının işlemesi olarak tanımlanabilir (Vural, 1990: 53).

Şekil 4'te katılımcılık perspektifinde ele alındığında, kamu/Özel sektör çalışanları, emniyet – güvenlik hizmetleri, mahalli hizmetler, sağlık, ilk, orta öğretim ve yaygın eğitim, sosyal güvenlik, sosyal hizmetler, hukuk ve yargı



hizmetleri, elektrik, su doğalgaz, vergi ve mali işlemler ve son olarak ta bankacılık işlemleri alt kategorileri özel sektörden çok kamusal sorunlarla ilgili konular olduğu göze çarpmaktadır. Bu konularda vatandaşların, hem yerel hem de ulusal düzeyde yaşadıkları problemleri CİMER kanalı ile kamu yöneticilerine aktarması yerel ve ulusal düzeyde politika belirlenme sürecinde etkili olacağı düşünülmektedir.

Ek olarak Şekil 3'te görüldüğü üzere, yapılan başvuruların büyük bir çoğunluğu %81,15 oranla istek ve şikâyetlerden oluşmaktadır. Bu durumda vatandaşların kamusal alanda yaşadığı olumsuzlukları istek ve şikâyetler yoluyla kamu yöneticilerine ve ilgili kurumlara iletmesi, CİMER uygulamasının yönetimde katılımcılığa fırsat verdiği bir uygulama olduğu söylenebilir.

Politika oluşturma sürecinin yanında, oluşturulan politikaların uygulanması sürecinde de CİMER uygulaması, alınan kararların uygulanması esnasında ortaya çıkabilecek sorunların veya aksaklıkların vatandaşlar tarafından kamu yöneticilerine iletilmesi ile bir şikâyet mekanizması görevini üstlenmiştir. Bu görevi ile CİMER uygulaması, kararların alınmasından sonra da yapılacak şikâyetler ile bir katılım mekanizması olarak işlemektedir. Bu doğrultuda kamu yönetimi alanında bir şikâyet mekanizması olarak işlev gören CİMER uygulamasının halkın yönetime katılımı noktasında yeni kamu yönetimi anlayışı ile paralellik gösteren bir uygulama olduğu ileri sürülebilir.

Kamu yönetiminde şeffaflığı, yönetimin işleyişinin, aldığı kararların ve yönetim süreçlerinde aktif rol alan personelin tutum ve davranışlarının tüm ilgililer tarafından bilinmesine imkân sağlanması olarak tanımlamak mümkündür (Eken, 1998: 1214). Bu bağlamda Şekil 3'te CİMER'e yapılan başvuru türlerine bakıldığında kamu yönetiminde şeffaflık açısından bilgi edinme, şikâyet ve istek kategorilerinin yönetimde şeffaflığın sağlanabilmesi için zemin hazırlayan başvuru türleri olduğu söylenebilir.

Bu anlamda, vatandaşların kamu kurum ve kuruluşlarından bilgi edinme hakları doğrultusunda talep ettiği bilgi ve belgeler kamu yönetimi alanında şeffaflığın sağlanabilmesi için önemli görülmektedir. Aynı zamanda vatandaşların kamusal alanda yaşadığı problemler ile ilgili istek ve şikâyetleri yönetimde şeffaflığın sağlanabilmesi açısından önem arz etmektedir.

Şeffaflığın tanımında değinilen personelin tutum ve davranışlarının

ilgililer tarafından bilinmesi (Eken, 1998: 1214) söyleminin de Şekil 3'teki Şikâyet kategorisi tarafından hayata geçirilebileceği de belirtilebilir. Tam bu nokta da Şekil 4'te CİMER'e yapılan başvuruların konulara göre dağılımı incelendiğinde en çok başvuru konusunu kamu/özel sektör çalışanları oluşturmaktadır. Bu durumda, CİMER uygulamasının, personelin tutum ve davranışlarının ilgililer tarafından bilinmesine imkân sağlayan bir uygulama olduğunu göstermektedir. Tüm bu bilgiler ışığında CİMER'in yönetimde şeffaflık noktasında yeni kamu yönetimi anlayışı ile paralellik gösteren bir uygulama olduğu ileri sürülebilir.

Hesap verebilirlik, bir idari yapılanmada yetki ve sorumluluk kullanan kişilerin, yaptıkları ya da yapmaları gerektiği halde yapmadıkları eylemlerden sorumlu tutulması (Ebrahim, 2003: 817) ya da bir kişi ve ya grubun yaptığı eylem ve işlemlerden ötürü, bu kişi veya grubun dışındaki kişi ve ya gruplara açıklama yapması olarak (Mulgan, 2003:1) belirtilebilir.

CİMER uygulaması, yeni kamu yönetimi anlayışının hesap verebilirlik ilkesi açısından, vatandaşların kamu hizmeti yürüten kurum ve kuruluşlardan bilgi talep etmesi ya da kamusal konularla ilgili yaşanan bir olumsuzluk neticesinde şikâyette bulunarak hesap sorabilmesine zemin hazırlayan bir uygulamadır. Bu noktada Şekil 3'te belirtilen CİMER'e yapılan başvuruların türlere göre dağılımı incelendiğinde şikâyet ve özellikle bilgi edinme kategorilerinin yeni kamu yönetimi anlayışının temel ilkelerinden biri olan hesap verebilirliğe hizmet ettiği söylenebilir.

Kamu yönetiminde vatandaş odaklılık ise, işletme biliminde sıklıkla kullanılan müşteri odaklılık kavramının yansıması olarak düşünülebilir (Toker ve Ekici, 2003: 4). Kamu yönetimi alanında etkin, verimli, kaliteli ve ekonomik bir hizmet sunumu hedefleyen vatandaş odaklılık ilkesi, vatandaşların müşteri olarak algılanmasını ve bu doğrultuda müşteri memnuniyetini sağlama amacıyla çalışmalar yürütülmesini ifade etmektedir (Kutlu, Usta ve Kocaoğlu, 2009: 511 – 512).

Kamusal alanda bir memnuniyetsizlik ya da kamusal hizmetlerde bir olumsuzluk yaşayan vatandaşlar, yaşadığı bu durumları CİMER'e yaptığı başvurular aracılığıyla kamu yöneticilerine bu memnuniyetsizliklerin giderilmesi için bir bildirim göndermektedir. Bu bildirim, yeni kamu yönetimi anlayışının temel ilkelerinden olan vatandaş odaklılık ilkesinin hayata geçirilebilmesi ve



vatandaşların müşteri gibi görülüp memnuniyetlerinin sağlanabilmesi için bir fırsat niteliğindedir. Ek olarak, Şekil 3'te CİMER'e yapılan başvuruların türlere göre dağılımını incelendiğinde, bilgi edinme, şikâyet, görüş-öneri ve istek kategorilerinin CİMER uygulamasının vatandaş odaklılık ilkesine hizmet ettiği kategoriler olduğu görülmektedir.

Çalışmada CİMER uygulaması, kuruluş belgelerinde belirtildiği gibi bir halkla ilişkiler uygulamasının yanı sıra bir şikâyet yönetimi mekanizması olarak ve yeni kamu yönetimi ekseninde değerlendirilmiştir. Bu anlamda, literatürde kamu yönetimi alanında şikâyet yönetimi konusu ilk defa ele alınmaya çalışılmıştır. Bu konu özel sektör kuruluşları ve işletme anabilim dalında önemli yer tutan bir konudur. Özel sektör kuruluşları için iyi yönetilen bir şikâyet müşteri kaybını önleme ve sadık müşteriler oluşturma konularında etkilidir. Kamu yönetimi alanında ise kamu yöneticileri ve siyasi iktidarlar açısından iyi yönetilen şikâyetler, yönetimden memnuniyet duyan vatandaşlara, yönetimden memnuniyet duyan vatandaşlar ise bir siyasi iktidarın devamlılığına olumlu etki edeceği düşünülmektedir.

Bu çalışma, yeni kamu yönetimi anlayışı doğrultusunda ilk kez CİMER uygulamasını incelediği ve yine ilk kez kamu yönetimi alanında şikâyet yönetimi konusunu ele aldığı için önem arz etmektedir. Tüm bu bulgular ışığında, CİMER uygulamasının son yıllarda kamu yönetimi alanındaki hâkim anlayış olan yeni kamu yönetimi anlayışı ve onun temel ilkeleri olan katılımcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş odaklılık gibi temel ilkelerle bağdaşan bir yapıda ve bu temel ilkelerin hayata geçirilmesi için uygun zemin hazırlayan bir uygulama olduğu ileri sürülebilir.

Çalışma kapsamında yapılan yazın taramasında yalnızca 2006-2016 yılları arasındaki verilere ulaşılması araştırmanın kısıtlı yönünü oluşturmaktadır. Gelecek dönem araştırmalarında daha güncel değerlendirmelerde bulunabilmek için 2016 yılından günümüze kadarki süreçte CİMER'e yapılan başvuruların durumu incelenebilir. Yine CİMER'e başvuru yapan vatandaşların memnuniyet durumları ve bu doğrultuda kamu yöneticilerine ve kurumlara bakış açıları nitel bir araştırmanın konusu olabilir.

KAYNAKÇA

Ağbal, N. (2000), “Public Administration Theory and International Trends”, *Türk İdare Dergisi*, 72(428), 199 – 226.

Aksu, A. (2004), “Otel İşletmelerinde Müşteri Sadakatine Genel Bir Bakış”, *Standart Ekonomik ve Teknik Dergisi*, 43(507), 70-75.

Alabay, M. N. (2012), “Müşteri Şikayetleri Yönetimi”, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 8(16), 138-158.

Aşkun, O. B. (2008), “Şikayet İletilerinin Örgütsel Öğrenme Üzerine Etkisi”, *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakülte Dergisi*, XXVI(1), 221-243.

Barış, G. (2008), *Kusursuz Müşteri Memnuniyeti İçin Şikâyet Yönetimi*, İstanbul: Mediacat Yayınları.

Baytekin, P. (2005), “Toplam Kalite Hedefinde Müşteri Memnuniyetinden Müşteri Sadakatine”, *Yeni Düşünceler Dergisi*, 1(1), 41-52.

Bell, J. B., Menguc, B., & Stefani, S. L. (2004), “When Customers Dissappoint: A Model of Relational İnternal Marketing and Customer Complaints”, *Academy of Marketing Science*, 32(2): 112-126.

Denhart, R. B. (1972), “Yabancılaşma ve Katılma Sorunu”, Çev: Emine Örs, *Amme İdare Dergisi*, 5(4), 92 – 101.

Ebrahim, A. (2003), “Accountability in Practice: Mechanisms for Ngos”, *World Development*, 31 (5), 813–829.

Eken, M. (1998), “Kamu Yönetimi ve Bilgi Edinme Hakkı”, *Yeni Türkiye Dergisi*, 22, 1213-1216.

Eryılmaz. B. (2017), *Kamu Yönetimi Düşünceler – Yapılar – Fonksiyonlar – Politikalar*, Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

Gökçe, O., & Turan, E. (2008), “Kamu Yönetiminin Dönüşümü Ve Dönüşümün Temel Unsurları”, *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8(15), 175-200.

Görmüş. A.Ş., Aydın. S., Aydın. M. (2013), “Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Şikayetlerinin ve Şikayet Yönetiminin Değerlendirilmesi”, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(1), 167 – 190.



Gözel. K. A. (2003), “Yeni Kamu Yönetimi Nedir?”, *Türk İdare Dergisi*, 75(438), 195-208.

Harrison-Walker, L. J. (2001), “E-Complaining: A Content Analysis of an Internet Complaint Forum”, *Journal of Services Marketing*, 15(5), 397-412.

Johnston, R. (2001), “Linking Complaint Management to Profit”, *International Journal of Service Industry Management*, 12(1), 60-69.

Kutlu, Ö , Usta, S , Kocaoğlu, M . (2009), “Vatandaş Odaklı/Vatandaşın Odakta Olduğu Yönetim: Kent Konseyleri Ve Selçuklu Belediyesi Örneği”, *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9 (18), 507-532.

Lamba, M. (2015), “Türkiye’de Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Yansımaları: Hükümet Programları Üzerinden Nitel Bir İnceleme”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(1), 127-141.

Lane, J. E. (1995), *The Public Sector Concepts, Models and Approaches*, London: Sage Publication.

Lapre, M. A., Tsikriktsis, N. (2006), “Organizational Learning Curves for Customer Dissatisfaction: Heterogeneity Across Airlines”, *Management Science*, 52 (3), 352-366.

McCullough, M. A., Berry, L. L., and Yadav, M. S. (2000), “An Empirical Investigation of Customer Satisfaction After Service Failure and Recovery”, *Journal of Service Research*, 3(2), 121-137.

Mulgan, R. (2003), *Holding Power to Account Accountability in Modern Democracies*, New York: Palgrave Macmillan

Odabaşı, Y. (2007), *Pazarlama İletişimi Yönetimi*. İstanbul: Mediacat Yayınları.

Ömürganülşen, Uğur (1997), “The New Public Management”, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakülte Dergisi*, No: 52, 517-566.

Özer, M. A. (2012), *Yeni Kamu Yönetimi*, Ankara: Barış Kitap Yayınları.

Özer, M. A., Akçakaya, M., Yaylı, H., Batmaz, N.Y.,(2016), *Kamu Yönetimi Modern Yapı ve Süreçler*, İstanbul: Adalet Yayınevi.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988), "Servqual: A multiple-Itemscale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

T.C. 1982 Anayasası, https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2011.pdf.
Erişim Tarihi: 25.04.2019.

T.C. Başbakanlık, (2006) Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) Hakkında Genelge(2006/3), Resmi Gazete Sayısı: 26055.

T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı(2019), Cimer Hakkında, <https://www.bimer.gov.tr/bimer-hakkinda>, Erişim Tarihi: 25.04.2019

T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı(2019a), Sayısal Verilerle BİMER, <https://www.bimer.gov.tr/bimer-sayisal-verileri>, Erişim Tarihi: 25.04.2019

T.C. Resmi Gazete(1984). 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, Resmi Gazete Sayısı: 18571.

T.C. Resmi Gazete(2005), "Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri İle Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik", Resmi Gazete Sayısı: 25785.

Timur M. N. ve Sarıyer, N. (2004), "Kayseri'deki Otomobil Bayilerinde Müşteri Tatmin Aracı Olarak Şikâyet Toplama Yöntemlerine İlişkin Bir Uygulama", *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (2), 9-32.

Toker, C. ve Birol E. (2003),*Vatandaş Odaklı Yönetim ve İçişleri Bakanlığı Uygulaması*, Çağdaş Gümüşsuyu vd. (Ed.), Kamu Yönetiminde Kalite III. Ulusal Kongresi, Ankara: TODAİE Yayınları.

Varinli, İ., Yaraş, E., & Başalp, A. (2009), "Duygusal Zekânın Müşteri Odaklılık Ve Satış Performansı Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 9(1), 113-130.

Vural, S. (1989), "Yayın Kurumlarında Yönetime Katılma ve TRT Örneği", *Amme İdaresi Dergisi*, 22(2), 53-75.

Yüksel, Ö. (1997), "Örgüt Kuramlarındaki Gelişmelerin İnsan Kaynakları Yönetimine Etkileri", *Amme İdare Dergisi*, 30(2), 31 – 43.

