



Prof. Dr. Orhan GÖKÇE
Toplumda İçişleri Bakanlığı
ve Mülki İdare Amirleri
Algısı Projesi Akademik
Koordinatörü



Selim ÇAPAR
Toplumda İçişleri Bakanlığı
ve Mülki İdare Amirleri Algısı
Projesi İdari Koordinatörü

Vatandaşın İçişleri Bakanlığı ve Mülki İdare Algısı

Giriş

İçişleri Bakanlığı ve Türk İdari Araştırmalar Vakfı işbirliği içinde “Toplumda İçişleri Bakanlığı ve Mülki İdare Amirleri Algısı”¹ adı altında kapsamlı bir araştırma projesi başlatılmıştır. Bu projenin ilk ve önemli aşamasını “Vatandaşın İçişleri Bakanlığı’na ve Mülki İdare Amirlerine Bakışı” konusu oluşturmaktadır.² Bu amaçla, 27 Nisan-10 Mayıs 2013 tarihleri arasında, Türkiye’deki seçmen nüfusunu temsil eden farklı sosyo-ekonomik ve sosyo-demografik gruba mensup kişilerden yaş, cinsiyet, eğitim kotalarına göre tesadüfî seçilmiş 18 yaş ve üstü toplam 3.050 kişi (haneyi temsilen) ile yüz-yüze görüşme yapılmıştır. Bu anket çalışması kapsamında elde edilen veri ve bulgulardan bazıları aşağıda sunulmaktadır.³

1.Vatandaşın Ankete Bakışı

Araştırma esnasında, bu araştırma hakkında vatandaşların duygu ve düşüncelerini doğrudan yansıtan ifadeler de kayıt altına alınmıştır. Bu ifadeler, İçişleri Bakanlığının vatandaş nezdindeki imajını son derece iyi bir şekilde yansıtmaktadır. Bu nedenle de vatandaşın bakış ve algısını yansıtan bazı söz ve söylemlere aşağıda yer verilmektedir.

“80 yaşıma geldim. Devlet bana ilk kez İçişleri Bakanlığını, Valiyi ve Kaymakamı soruyor. Bu çalışmayı yaptırandan ve yapandan Allah razı olsun.”

“Lütfen Bakana, Müsteşara iletin. Bu çok iyi bir çalışma. Umarım İçişleri Bakanlığı verdiğimiz cevapları göz önünde bulundurur.”

Vatandaş, sıradan bir

vatandaş gibi ara sıra caddede korumasız yürüyen, ona dokunma mesafesinde olan, ona selam veren, onunla sohbet eden, hayatın içinden gelen ve vatandaşın ne ve nasıl yaşadığını bizzat kendisinin gözlemlediği bir Vali ve Kaymakam beklemektedir.

“Sayın hocam, Polis müdahaleleri ile ilgili neden fazla soru yok?”

“İçişleri Bakanlığına yanlışlarını düzeltmek için bu anket yetmez.”

¹ Bu proje, İçişleri Bakanlığı Müsteşarı Seyfullah Hacımüftüoğlu’nun düşünce ve girişiminin bir ürünüdür. Projenin gerçekleşmesi aşamasında da desteklerini esirgemeyen Müsteşar Seyfullah Hacımüftüoğlu’na teşekkürü bir borç biliriz.

² “Toplumda İçişleri Bakanlığı ve Mülki İdare Amirleri Algısı - Rapor I - Vatandaş Algısı” kitabı Türk İdari Araştırmalar Vakfı tarafından 2013 yılında yayınlanmıştır.

³ Kapsamlı bilgi için bkz. TİAV, (2013), age., Ankara.



“İçişleri Bakanlığının biz Alevilere yönelik politikasından memnun değiliz.”

“Çok az olumsuz soru var. Vatandaştan korkmayın.”

“Bakanlık bizim ne düşündüğümüzü bilmek istiyor, bizim fikrimizi soruyor ve biz istediğimizi söyleyebiliriz, öyle mi, gerçekten çok iyi, bu milleti kimse yıkamaz.”

“Bu anketi yaptırandan Allah razı olsun. Vali ve Kaymakama vatandaş hatırlatıyor.”

“İlk defa vatandaş olduğum hatırlatıldı. Allah razı olsun.”

“Hükümet bizi dışlıyor. Bizi anlayan bir vali göndersin.”

“Bu türden çalışmaların sıkça yapılması gerekir.”

“İçişleri Bakanlığından kadınlara yönelik şiddete acil çözüm bulmasını istiyoruz.”

“İçişleri Bakanı vatandaş hiç korumuyor. Hep Polisi koruyor. İçişleri Bakanlığından memnun değiliz.”

2. Vatandaşın Bakış Açısından İçişleri Bakanlığı

Anketin odak noktalarından biri, Vatandaş, İçişleri Bakanlığı kavramı ile neyi ilişkilendirdiğini ya da İçişleri Bakanlığı kavramı ile neyi çağrıştırdığını saptamaktır. Bu amaçla vatandaşa bir dizi simge sunulmuş ve bu temelde İçişleri Bakanlığı kavramını duyunca aklına gelenleri söylemesi istenmiştir. Verilen yanıtlardan vatandaşın, İçişleri Bakanlığı kavramı ile öncelikli olarak Vali, Kaymakam ve Emniyet çağrışımlarını zihninde canlandığı görülmektedir. Ayrıca Belediye Başkanları,

nüfus ve vatandaşlık, barış, huzur ve güven, toplumsal olaylara müdahale, jandarma, polis karakolu, mahalli idareler, terörle mücadele, insan haklarının korunması vatandaşın İçişleri Bakanlığı adını duyunca aklına gelen diğer unsurlardır.

3. Hükümete Güven Düzeyi ve İçişleri Bakanlığı'nın Katkısı

Hükümet, toplumda %52.3'lük bir kitlenin güven ve desteğine sahiptir.⁴ Görüşülen kişilerden %60'ı İçişleri Bakanlığı'nın hükümete duyulan güvenin oluşması ve pekişmesinde doğrudan ve dolaylı etkisi olduğunu söylemektedir. Vatandaşın hükümete güven oluşumunda İçişleri Bakanlığı'na olumlu bir rol ve işlev atfetmiş olması, İçişleri Bakanlığı açısından son derece olumlu bir göstergedir.

4. İçişleri Bakanlığı'na Güven ve Destek

İçişleri Bakanlığı yüzde 50 civarında bir güven düzeyine sahiptir. Görüşülen kişilerin yarısı, İçişleri Bakan-

lığına toplumda huzur ve güven ortamının sağlanması, şiddetin önlenmesi ve insan hak ve özgürlüklerinin temini ve korunması açısından güvendiğini ifade etmiştir. Ayrıca ankete katılan vatandaşın yaklaşık %97'si, İçişleri Bakanlığı'nın eylem ve kararlarının vatandaşın yararları, çıkarları, beklentileri ile uyumlu olduğu görüşündedir.

Ankete katılan vatandaşın yarısından fazlası (%57), İçişleri Bakanlığının planladığı projelere (radar kontrolünün artırılması, araç plakalarına çip takılması, TEDES-Trafik Elektronik Denetleme Sistemi'nin yaygınlaştırılması vb.) destek verdiğini belirtmiştir.

Bu puanlar, vatandaşların devlete ve devlet kurumlarına yönelik olarak tekrar yükselen güvenin yansıması olarak da değerlendirilebilir.

5. İçişleri Bakanlığı'nın Kurum Olarak Algılanış Biçimi

İçişleri Bakanlığı'nın kurum olarak nasıl algılandığına ilişkin sorulara

Tablo 1. İçişleri Bakanlığının Kurum Olarak Algılanış Biçimi

NİTELİK	YÜZDE
Saygın	%68.3
Toplumsal barışı tesis eden, bireysel hak ve özgürlükleri sağlayan, can ve mal güvenliğini temin eden	%65.8
Güvenilen	%55.8
İnsanı merkeze alan	%60
Vatandaşla iyi ilişkiler kuran	%57.2
Hukuka bağlı	%64.8
Yenilikçi	%50
Çalışanlarını destekleyen ve takdir eden	%47.8
Yoksulların ve kimsesizlerin koruyucusu	%46.2

⁴ Anket çalışması, Gezi olaylarından 15 gün öncesi ve 1 Mayıs sonrası tamamlanmıştır. Gezi olayları sonrası da tablonun çok fazla değişmiş olabileceği varsayılmamaktadır.



**Vatandaşın hükümete
güven oluşumunda İçişleri
Bakanlığı'na olumlu bir rol ve
işlev atfetmiş olması, İçişleri
Bakanlığı açısından son
derece olumlu bir göstergedir.**

verilen yanıtlar, İçişleri Bakanlığı'nın vatandaş nezdinde son derece olumlu bir algı ve imaja sahip olduğunu göstermektedir. Vatandaş, İçişleri Bakanlığını "saygın" (%68.3), "toplumsal barışı tesis eden, bireysel hak ve özgürlükleri sağlayan, can ve mal güvenliğini temin eden" (%65.8), "güvenilen" (%55.8), "insanı merkeze alan" (%60), "vatandaşla iyi ilişkiler kuran" (%57.2), "hukuka bağlı" (64.8), "yenilikçi" (%50), "çalışanlarını destekleyen ve takdir eden" (%47.8), "yoksulların ve kimsesizlerin koruyucusu" (%46.2) vb. imgelerle ilişkilendirmektedir.

İçişleri Bakanlığının, bazı noktalarda olumsuz imgelerle de ilişkilendirildiği gözlemlenmektedir. Bunların arasında "siyasallaşmışlık" (%38.9), "hizmet kalitesi düşüklüğü" (%39.1), Endişe (%40.9) vb. ön plana çıkmaktadır.

İçişleri Bakanlığı, güçlü bir toplumsal itibara sahiptir. Bu son derece memnuniyet vericidir. Ancak tablo, aynı zamanda sonuçların dikkatli bir şekilde okunması, yorumlanması ve ek önlemlerin alınması gerekliliğini de ortaya koymaktadır.

**6. Güven ve Huzurlu Ortam
Algısı**

10-15 yıl öncesine göre bugün ülkemizin daha güvenli, huzurlu ve

daha yaşanılır olduğunu düşünenlerin oranı %50'nin üzerindedir. Bu oran, çok yüksek olmamakla beraber, geçmiş yıllardaki oranlara bakıldığında oldukça iyidir. Dolayısıyla bu oran, vatandaşın aidiyet duygusunun geçmişe oranla biraz daha güçlendiğinin, geleceğe daha güvenle baktığının bir göstergesi olarak değerlendirilebilir.

**7. İçişleri Bakanlığı'nın Önceki
Yıllara Kıyasla Hizmet Kalitesi**

Son 10-15 yıl öncesine göre İçişleri Bakanlığının bugün daha etkin ve kaliteli hizmet sunduğu algısı yaygındır. Bu çerçevede vatandaşın, geçmişe göre hizmet sunumunda bir iyileşmenin olduğu, ancak buna rağmen geline noktanın yeterli olmadığını düşündüğü, gözlemlenmektedir.

**8. İçişleri Bakanlığı'na İlişkin
Algıda Medyanın Rolü**

Doğrudan deneyimin olmadığı durum ve ortamlarda, kişiler ve kurumlar, çevreleri hakkındaki bilgilerini dolaylı yollardan, yani medya aracılığıyla sağlamaktadır. Bu bağlamda İçişleri Bakanlığına ilişkin algıların oluşumu da büyük ölçüde

medya aracılığıyla gerçekleşmektedir.

Günlük bilgi ihtiyacını karşılamada geleneksel medya (Televizyon) her zaman olduğu gibi yine öncelikli konumunu korumaktadır. Vatandaşların %62.5'i televizyonu aktüel bilgi ihtiyacının karşılayıcısı olarak değerlendirmektedir. Vatandaşların %45.8'i ise, interneti önemli bir bilgi kaynağı olarak görmektedir. Üçüncü sırada, ancak daha düşük bir oranda (%26.4), Ulusal Gazeteler gelmektedir. Ulusal Gazeteleri %17.4'lük oran ile Yerel ya da Bölgesel TV Kanalları izlemektedir.

**9. Mülki İdare Amirlerinde
Aranan Özellikler**

Anket çalışması kapsamında, vatandaş gözünde iyi bir Mülki İdare Amirinin sahip olması gereken özellikler de saptanmaya çalışılmıştır. Bu çerçevede Vali ve Kaymakamlar aranan özellikler açısından birbirine çok yakın puana sahip olduğu görülmüştür.

Tablo 2. yakından incelendiğinde, vatandaşın "tarafsız ve halkla bütünleşen" bir Mülki İdare Amiri arzu ettiği açıkça görülmektedir. Vatandaşın

Tablo 2. Mülki İdare Amirlerinde Aranan Özellikler

Nitelikler	Vali %	Kaymakam %
Tarafsız, adil, tutarlı, dürüst ve güvenilir olması	%75.0	%77.3
Halka yakın olma/Halkla iç içe olma	%56.9	%77.3
İletişime açık olma	%34.1	%39.4
İnsan haklarına saygılı olma	%33.6	%44.0
Yöre sorunlarına vakıf olma	%34.4	%46.8
Çevre sorunlarına duyarlı olma	%27.6	%41.2
Çözüm odaklı olma	%29.8	%9.1
Değerlerimize saygılı ve bağlı olma	%20.9	%33.3

Vatandaş nezdinde, her ne kadar vali ve kaymakamların yetki, kaynak ve sorun çözme bakımından zaman içerisinde geriye düştükleri değerlendiriliyor ise de, söz konusu kamu görevlilerinin halkın üst seviyede güven ve itibarına layık görülme ve devam ettikleri de bu çalışmanın bulguları arasında yer almaktadır.

daş, sıradan bir vatandaş gibi ara sıra caddede korumasız yürüyen, ona dokunma mesafesinde olan, ona selam veren, onunla sohbet eden, hayatın içinden gelen ve vatandaşın ne ve nasıl yaşadığını bizzat kendisinin gözlemlediği bir Vali ve Kaymakam beklemektedir.

Aranan özellikler listesinde Girişimci ve Yatırımcı Olma, Hükümete Yakın Olma, Sanatçıya Değer Verme, Devleti/Hükümeti Temsil vb. etme gibi özelliklerin geriye düşmüş olması dikkat çekicidir.

10. Vali Ve Kaymakama İlişkin Yargılar

Vatandaş gözünde Mülki İdare Amirleri çok önemli görevler yerine getirmektedir. Vatandaş, kendi oyu ile seçtiği kişilerden ziyade Vali ve Kaymakama daha fazla güvenmektedir. Vali ve Kaymakam, sadece halk ile iletişim kurma ve dolayısıyla

halka yakın olma kriteri açısından Belediye Başkanından sonra gelmektedir.

Bununla birlikte bu araştırma, Vali ve Kaymakamların, tarafsızlıkları açısından, çevrenin korunması, kurumlararası eşgüdüm sağlanması, kamu hizmetinin sunumunun denetlenmesi, yoksullukla mücadele, bölgenin tanıtımı ve gelişimi açısından vatandaş nezdinde vazgeçilmez konumda olduğunu ortaya koymaktadır.

11. Mülki İdare Amirlerinden Beklentiler

Vatandaşın Validen ve Kaymakamdan beklentileri öncelikle ekonomik kaynaklı değildir; daha çok beklentiler, başta vatandaşa yakın olmak üzere eğitim, sağlık, yoksullukla mücadele, kimsesizlere sahip çıkma, dezavantajlıların entegrasyonunun sağlanmasını destekleme, sunulan hizmetin kalitesinin artırılması ve en önemlisi de illerde ve ilçelerde asayişin sağlanması, yani vatandaşın güven ve huzur içinde yaşamını sürdürebileceği hissiyatının verilmesi noktasında odaklanmaktadır.

Kısacası vatandaşın, Vali ve Kaymakamdan beklentileri, insanların yaşam kaliteleri, gelecekleri, huzur ve güven içinde yaşamlarını sürdürmeleri ve insanlararası güvenin tesisi ile ilgilidir.

12. Mülki İdare Amirlerinin Bölge Sorunlarını Çözme Konusunda Etkinlikleri

Bölge/yöre sorunlarının çözümü konusunda vatandaş önceliği hükümete (%35.3) tanınmaktadır. Vatandaşın gözünde bu sorunların ikinci çözüm adresi Belediye Başkanı

Vatandaşın, Vali ve Kaymakamdan beklentileri, insanların yaşam kaliteleri, gelecekleri, huzur ve güven içinde yaşamlarını sürdürmeleri ve insanlararası güvenin tesisi ile ilgilidir.

(%25.8)'dir. Bu da vatandaş nezdinde Belediye Başkanının bölgede/yörede otorite konumuna geldiğine işaret etmektedir. Vali'ye ilişkin veri de bunu doğrulamaktadır.

Nitekim Vali (%13.4), Hükümetin ve Belediye Başkanının arkasından üçüncü sırada gelmektedir. Bu bağlamda, Kaymakam ise daha düşük bir oran (%4.8) ile değerlendirilmektedir.

13. Mülki İdare Amirlerinin Bölge İnsanını Temsil Etme Kapasiteleri

Bölge/Yöre insanının çıkarlarını temsil etme konusunda Belediye Başkanı %49'luk oranla ilk sırayı almaktadır. Belediye Başkanını, daha düşük oranlarla Vali (%13.9) ve Kaymakam (%11.3) izlemektedir. Muhtarlar %5.7 ile dördüncü sırada yer almaktadır.

Yöreye ilişkin kamu hizmetinin yürütülmesinde de Belediye Başkanı %62 ile ilk sıradadır. Belediye Başkanını %52.6 ile Vali izlemektedir. Vali'yi 27 puan geriden Kaymakam (%25.2) ve Kaymakamı da üç puan geriden Milletvekilleri izlemektedir. Kısacası, vatandaşlar yaşadıkları çevreye ait sorunların çözümünde kendi seçtikleri Belediye Başkanlarına öncelik atfetmektedir.



14. Vatandaşın kamu Yöneticilerine Duygusal Yakınlıkları

Görüşülen kişilerin neredeyse yarısı (%46.4) kendisini Belediye Başkanı'na daha yakın hissetmektedir. Buna karşılık sadece %12.5'lik bir kesim, kendisini Valiye daha yakın hissettiği görüşündedir. Kendisini, her ikisine de yakın hissetmeyenlerin oranı (%24.6) ile fikir belirtmeyenlerin oranı (%16.5) arasındaki fark ise, %10'nun altındadır. Bu noktada "kendini hiçbirine yakın hissetmiyorum" diyenlerin oranının (% 24.6) oldukça yüksektir. Bunun nedenleri üzerinde düşünülmesi gerekmektedir.

15. Vali ve Kaymakama Ulaşma

Vatandaş her ikisini de gerektiğinde ulaşılabilir görmektedir. Vatandaş, her ne kadar Mülki idare Amirlerini kendilerinden biraz uzak olarak konumlandırırsa da, işi olduğunda gitmekten çekinmeyeceği kurumlar olarak değerlendirmektedir. Özellikle Büyükşehir dışındaki illerde ikamet edenler öncelikle Vali ve/ya Kaymakama gideceklerini ifade etmişlerdir. Vatandaşın Valiye gitme nedenleri arasında, "Valinin daha yetkili olması ve daha fazla güven vermesi" seçeneği ön plandadır. Kaymakamı tercih etme nedenleri arasında ise, "daha kolay ve çabuk ulaşılabilir olması" ve "Kaymakamın kendisini daha iyi anlayabileceği" düşüncesi ilk sırada yer almaktadır. Vatandaş, Kaymakamla daha kolay iletişim kuracağını, kaymakamın kendisini daha iyi anlayacağını ve kendisine yardımcı olacağını düşünmektedir. Bu açıdan Kaymakamın vatandaş üzerinde az da olsa biraz daha fazla çekim gücü olduğu söylenebilir.

16. Mülki İdare Amirlerinin Hizmet Sunumunda Vatandaş Yaklaşımı

İl ve ilçelerde sosyal yardımların dağıtımı konusunda Mülki İdare Amirlerinin eşit ve adil davranmadığına ilişkin algı mevcuttur. %45.3'lük bu oran, bu algının düzeltilmesi konusunda çalışma yapılması için sinyal vermektedir.

17. Mülki İdare Amirlerinden Memnuniyet

Vali ve Kaymakama yönelik memnuniyet düzeyi ilk etapta düşük gözükmemektedir. Validen memnunum diyenlerin oranı % 32.5, Kaymakamdan memnunum diyenlerin oranı %31.1'dir. Öte yandan memnun olmayanların oranı Vali için %21.4, Kaymakam için ise, 15.4'tür. Dolayısıyla mülki idare amirlerinden memnun olanların oranı memnun olmayanlardan biraz daha yüksektir.

Bununla birlikte, bu konuda memnuniyet oranlarının yükselmesi yönünde strateji belirlemek üzere çalışma yapılması gerekmektedir. Memnuniyet, genelde hizmet düzeylerinin bir fonksiyonu olsa da, bu süreçte halka yakınlık, insanlar ile iletişim ve yaklaşım biçimi, tarafsızlık ve dürüstlük algısı ön plana çıkmaktadır.

Son Söz

Araştırma, İçişleri Bakanlığı'nın vatandaş nezdinde oldukça itibarlı, yasalara bağlı, güvenilen ve saygı duyulan bir kurum ve cazip bir işveren olduğunu göstermektedir.

Genel resme bakıldığında, İçişleri Bakanlığına ilişkin oldukça olumlu bir algının ağırlıklı olduğu gözlem-

Araştırma, Vali ve Kaymakamların, tarafsızlıkları açısından, çevrenin korunması, kurumlararası eşgüdüm sağlanması, kamu hizmetinin sunumunun denetlenmesi, yoksullukla mücadele, bölgenin tanıtımı ve gelişimi açısından vatandaş nezdinde vazgeçilmez konumda olduğunu ortaya koymaktadır.

lenmektedir. Bu tablo İçişleri Bakanlığı açısından memnuniyet vericidir. Toplumda İçişleri Bakanlığına ilişkin böyle bir algının oluşumunda İçişleri Bakanlığı yönetici ve mensuplarının büyük katkısı olduğu açıktır.

Vatandaş nezdinde, her ne kadar vali ve kaymakamların yetki, kaynak ve sorun çözme bakımından zaman içerisinde geriye düştükleri değerlendiriliyor ise de, söz konusu kamu görevlilerinin halkın üst seviyede güven ve itibarına layık görülme devam ettikleri de bu çalışmanın bulguları arasında yer almaktadır.

İçişleri Bakanlığı, hem kurum olarak kendisinin hem de mülki idare amirlerinin vatandaş gözünden itibar ve imajını sorgulamayı ve bu şekilde vatandaşın düşüncelerini, eleştirilerini ve beklentilerini öğrenerek yönetim anlayışını geliştirmek amacıyla bu çalışmayı başlatmıştır. Bu çalışma, bu yönde atılan bir ilk adım özelliği taşımaktadır.