

*Araştırma Makalesi / Research Article*

## **TÜRKİYE’DE COVID-19 SALGINI İLE MÜCADELE SÜRECİNDE BİR YÖNETİŞİM MODELİ OLARAK VEFA SOSYAL DESTEK GRUPLARININ İNCELENMESİ**

Mehmet ÖZEL\*  
Demet DÖNMEZ\*\*

### **ÖZ**

Küresel bir salgın olan Covid-19, insan sağlığını tehdit etmenin yanı sıra siyasal, ekonomik, sosyal ve kültürel birçok alanda toplumu derinden etkilemektedir. Covid-19 salgınının ortaya çıkardığı olumsuz etkilerin ortadan kaldırılabilmesi, bu salgınla çok boyutlu olarak mücadele edilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda öngörülen mücadele yöntemlerinden biri olarak değerlendirilebilecek olan sokağa çıkma kısıtlamaları, özellikle 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlıkları olan vatandaşların temel ihtiyaçlarının karşılanması sorununu gündeme getirmiştir. Bu soruna karşı bulunan çözüm, uygulama ile şekillenen Vefa Sosyal Destek Gruplarıdır. Bu çalışmada, salgınla mücadele sürecinde insanların günlük temel ihtiyaçlarının karşılanması zorunluluğunun bir pratik sonucu olarak ortaya çıkmış olan Vefa Sosyal Destek Gruplarının bir yönetim modeli olup olmadığı sorusu üzerinde durulmaktadır. Bu çalışmanın amacı, Vefa Sosyal Destek Gruplarının bir yönetim modeli olarak incelenmesi sonucunda bu modelin diğer afetlerde ve acil durumlarda bir şablon uygulama olarak kullanılıp kullanılmayacağını irdelemektir. Çeşitli afetler ve acil durumlarla karşı karşıya olan Türkiye’de, bu olağanüstü kriz dönemleri ile mücadelede başarılı olunması bakımından Vefa Sosyal Destek Grupları gibi bir modelin incelenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle çalışmada öncelikle yönetişim kavramının kurumsal ve kuramsal tanımları ele alınmış, yönetişimin çok aktörlü yapısı; esnek, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir işleyişi; yönetişimin uygulanması ile ortaya çıkan kamu hizmetlerinin sunumundaki anlayış değişikliği, vatandaş memnuniyeti, hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesi sonuçları

\* Dr., Kaymakam, Büyükkçekmece Kaymakamlığı, mehmet9951@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-8444-3823

\*\* Dr., Öğr. Üyesi, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi, Antakya MYO, donmezdemet@gmail.com, ORCID:0000-0002-5833-9088



anlatılmaya çalışılmıştır. Ardından Vefa Sosyal Destek Gruplarının bir yönetim modeli olup olmadığı yönetişimin öngördüğü yapı, işleyiş ve sonuçlar üzerinden değerlendirilmiştir. Çalışmanın sonucunda Vefa Sosyal Destek Gruplarının çok aktörlü yapıları, ihtiyaçlara göre şekillenen esnek işleyişleri ve kamu hizmetinin sunumunda sağladıkları kamu ve diğer paydaşların ortak iş yapma, etkinlik ve verimlilik, vatandaş memnuniyeti gibi sonuçlar bakımından bir yönetim modeli olduğu ve bu modelin afet ve acil durumlarda bir şablon uygulama olarak değerlendirilebileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu çalışma, ulusal ve uluslararası birçok kuruluş ile yerli ve yabancı birçok teorisyen tarafından ele alınan yönetim konusunu, Türk kamu yönetiminde güncel bir uygulama olan Vefa Sosyal Destek Grupları üzerinden incelenmesi bakımından önemlidir. Gerçekten de yönetim hakkında kamu yönetimi yazınında pek çok kuramsal tanımlama, açıklama ve analiz yapılmasına karşılık bu kavramın uygulamasına ilişkin yapılan çalışmaların sayıca az, içerik olarak da yetersiz olduğunu söylemek mümkündür. Bu bakımdan yönetişimi, Vefa Sosyal Destek Grupları örneği üzerinden somutlaştıran bu çalışmanın konuya ilişkin yapılacak sonraki çalışmalara da kaynaklık edeceği değerlendirilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Covid-19, Salgın, Yönetişim, Vefa Sosyal Destek Grupları.

## **INVESTIGATION OF THE VEFA SOCIAL SUPPORT GROUPS AS A GOVERNANCE MODEL IN COMBATING THE COVID-19 PANDEMIC IN TURKEY**

### **ABSTRACT**

*Covid-19, a global pandemic, affects society deeply in many political, economic, social, and cultural areas as well as threatening human health. Eliminating the negative effects of the Covid-19 pandemic necessitates a multi-dimensional struggle against this pandemic. In this context, the curfew restrictions, which can be considered as one of the foreseen methods of struggle, brought up the problem of meeting the basic needs of citizens aged 65 and over and citizens with chronic diseases. The solution to this problem is the Vefa Social Support Groups shaped by the practice. The research focuses on the question if Vefa*

*Social Support Groups, which emerged as a practical solution for the necessity of meeting the daily people’s needs during the fight against the pandemic, is a governance model or not. The aim of this study is to examine whether Vefa Social Support Groups can be used as a template application for other disasters and emergencies as a result of examining Vefa Social Support Groups as a governance model. In Turkey, which is faced with various disasters and emergencies, it is considered important to examine a model such as Vefa Social Support Groups in order to be successful in combating these extraordinary crisis periods. For this reason, in this study, first of all, the institutional and theoretical definitions of the governance have been discussed. And it has been dwelled on the multi-actor structure of governance and its results such as; flexible, participatory, transparent and accountable functioning, the change in understanding in the provision of public services, citizen satisfaction, and the effective and efficient fulfillment of services that emerged with the implementation of governance. Then, whether Vefa Social Support Groups are a governance model or not has been evaluated over the structure, operation and results that governance envisages. As a result of the study, it has been concluded that, Vefa Social Support Groups can be considered as a governance model and could be evaluated as a template application for the other disaster and emergency situations in terms of their multi-actor structures, flexible functioning shaped according to needs and the results such as joint work of the public and other stakeholders, efficiency with productivity and finally citizen satisfaction.*

*This study is important in terms of examining Vefa Social Support Groups, which is a current practice in Turkish public administration the issue of governance, handled by many national and international organizations and many local and foreign theorists. Indeed, although many theoretical definitions, explanations and analyzes are made in the public administration literature about governance, the studies on the application of this concept are few in number and insufficient in content. In this respect, it is considered that this study, which embodies the governance through the example of Vefa Social Support Groups, will also be a source for future studies on the subject.*

**Keywords:** Covid-19, Pandemic, Governance, Vefa Social Support Groups.



## GİRİŞ

İlk defa Çin' in Wuhan kentinde 2019 yılı Aralık ayı sonunda görülen, kısa sürede tüm dünyaya yayılan ve Covid-19 olarak adlandırılan salgın, görüldüğü tüm ülkelerin ekonomik, sosyal ve kültürel yapılarında değişime yol açmıştır. Küresel bir sorun haline gelen salgınla birlikte ülkeler, sağlıktan eğitime, ticaretten turizme kadar pek çok sektörde çeşitli sorunlarla yüz yüze gelmişlerdir. Bu süreçte birçok ülkenin, Covid-19 salgınının daha fazla can kaybına yol açmaması, sosyal ve ekonomik olumsuzluklara neden olmaması için yoğun bir çaba içerisinde girdiği söylenebilir.

Salgın sürecinin nasıl yönetildiği ve bu süreçte salgınla mücadele kapsamında alınan tedbirler ile gerçekleştirilen faaliyetlerin başarısı, aynı zamanda ülkelerin kamu yönetimlerinin performansını ortaya koymakta, halkın kamu otoritesine duyduğu güven ve bağlılığın belirleyicisi olmaktadır. Bunun nedeni devletlerin olağanüstü dönemlerde halk nezdinde daha fazla güven tesis etmek zorunluluğunun bulunmasıdır. Çünkü olağanüstü dönemlerde sürecin yönetilmesindeki başarının, kamu yönetimlerinin meşruluğu ve geleceği üzerinde de doğrudan etkide bulunduğunu söylemek mümkündür.

Kriz dönemlerinde sürecin etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesi, toplumun farklı kesimlerinin ortak bir amaca yönlendirilmesi ile mümkündür. Söz konusu dönemlerde hem halkın ihtiyaç ve beklentilerinin en kısa sürede karşılanması hem de kaynakların daha doğru ve yerinde kullanımı bakımından kamu kurumları ile sivil toplum ve özel sektör arasındaki koordinasyon ve işbirliği son derece önemlidir. Yönetişim kavramı ile ifadesini bulan bu işbirliği, salgın gibi kriz dönemlerinde kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde sorumluluğun farklı aktörler arasında paylaşımını öngörmektedir. Katılımcılığı, şeffaflığı, hesap verebilirliği esas alan ve birlikte yönetmeye vurgu yapan yönetişim, salgın sürecinde sunulan hizmetlerin halka yakın, etkin ve verimli sunulmasını sağlayan bir yaklaşım olarak karşımıza çıkmaktadır.

Türkiye'de Covid-19 vakasının ilk defa görüldüğü 11 Mart 2020 tarihinden itibaren salgınla mücadele çerçevesinde toplumsal farkındalığın yaratılması, ulaşımın ve dolaşımın kısıtlanması, sağlık alt yapısının sürdürülebilirliğinin sağlanması, tedarik ve üretim zincirinin aksamaması ve kamu düzeninin sürdürülmesi temel stratejileri kapsamında pek çok tedbir alınmıştır. Alınan

tedbirlerden istenilen sonuçların elde edilebilmesi klasik kamu yönetimi anlayışından ziyade kamu, sivil toplum ve özel sektör dayanışmasını ve bu kesimler arasında koordinasyon ve işbirliğini, kısaca yönetişimi esas alan bir yaklaşımın benimsenmesini zorunlu kıldığı görülmektedir.

Bu çalışmada, Covid-19 salgını ile mücadelede, özellikle salgının olumsuz etkilerinin en üst seviyede seyrettiği dönemlerde uygulanan sokağa çıkma kısıtlamasının sonucunda, önce 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların temel ihtiyaçlarının karşılanması için öngörülen ancak uygulamada bunun da ötesinde bir hizmet yöntemi olarak dikkat çeken Vefa Sosyal Destek Grupları (VSDG) incelenmektedir. Çalışmada öncelikle yönetişim kavramının tanımı yapılmış, yönetişimin öngördüğü yapı, işleyiş ve yönetişimin uygulanması ile ortaya çıkması beklenen sonuçlar üzerinde durulmuş, ardından VSDG’nin yapısı, işleyişi ve bu grupların çalışması ile elde edilen sonuçlar yönetişim ile birlikte ele alınarak analiz edilmiştir.

## **1. YÖNETİŞİM KAVRAMININ TANIMI VE UNSURLARI**

Kelime anlamı olarak yönetişim (governance), “resmi ve özel kuruluşlarda idari, ekonomik, politik otoritenin ortak kullanımı” (TDK, 2021); “bir şeyin kontrolünü ve yönlendirilmesini yönetme veya denetleme eylemi veya süreci, idare” (Merriam-Webster, 2021) şeklinde tanımlanmaktadır. Kamu Yönetimi Sözlüğü’nde ise yönetişim, “bir toplumsal-politik sistemdeki ilgili bütün aktörlerin ortak çabalarıyla elde edilen sonuçların oluşturduğu yapı ya da dışarıdan bir baskı olmadan her bir aktörün birbirini etkilediği düzen” (Bozkurt, Sezen ve Ergun, 2008: 274) olarak ifade edilmiştir.

Bir kavram olarak yönetişimin tanımlanmasında literatürde bir uzlaşmanın olmadığı görülmektedir. Bunun nedeninin yönetişim kavramının kullanımından kaynaklanan farklılıklar olduğu söylenebilir. Nitekim bir kavram olarak yönetişim; siyasal, ekonomik, sosyal ve kültürel alanlardaki kullanımlarından hareketle veya yapı, düzen, işleyiş, ilişki yöntemi, yönetme tarzı gibi farklı ele alınış şekilleriyle veyahut kurumsal, yerel, bölgesel, ulusal, uluslararası gibi farklı düzeylerde incelenmesiyle değişik şekillerde tanımlanabilmektedir.

Yönetişime ilişkin yapılan kurumsal tanımlamalarda kavramın araçsal bir bakış açısı ile ele alındığı görülmektedir. Bu tanımlamalarda yönetişim,



belirli birtakım amaçlara ulaşmanın bir aracı olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda DPT'ye göre yönetim, “demokrasi, hukukun üstünlüğü ve insan hak ve özgürlüklerine önem veren, katılımcılığın, etkinlik ve etkililiğin, denetimin, yerinden yönetimin, açıklık, saydamlık ve hesap verebilirliğin, kalitenin, liyakatin ve etiğin hakim olduğu, sivil toplumu ön plana çıkaran ve sivil toplum kuruluşlarının gelişmesinin önünü açan, bağımsız işleyen bir yargı düzenine sahip olan, teknolojideki gelişmelerle uyumlu bir ekonomik ve siyasi düzendir” (2007: 5). Bu tanımlamada yönetim, liberal demokrasinin gerekleri olarak görülen birtakım ilkelere ve amaçlara ulaşmak için gerekli ekonomik ve siyasi düzeni sağlayan araçsal bir kavram olarak ele alınmıştır. Maliye Bakanlığı tarafından hazırlanan bir raporda ise yönetim, “bir ülkenin idaresi için tüm düzeylerde ekonomik, siyasi ve idari yetkilerin kullanılması” ve “kamu kurumlarının kamusal işleri yürüttükleri, kamu kaynaklarını idare ettikleri ve insan haklarını gözettikleri bir süreç” (2003: v) olarak tanımlanmıştır.

Dünya Bankası (WB), Uluslararası Para Fonu (IMF), Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) ve Birleşmiş Milletler Kalkınma Fonu (UNDP) gibi uluslararası kuruluşlar ile AB gibi ulusüstü örgütlenmeler, gelişmekte olan ülkelerde yaşanan ekonomik krizlerin bu ülkelerdeki yönetim başarısızlığından kaynaklandığını ve bu başarısızlıkların ortadan kaldırılması, yani kalkınmanın gerçekleşebilmesi için de yönetimin vazgeçilmez bir yaklaşım olduğunu ileri sürmektedirler. Nitekim Dünya Bankası'na göre yönetim, “bir ülkenin kalkınması için gerekli olan ekonomik ve sosyal kaynakların yönetiminde otoritenin kullanılma şeklidir.” (WB, 1992: 1). Dolayısıyla bu yaklaşımda yönetim, “güçlü kalkınma yönetimi” ile eş anlamlı olarak değerlendirilmiştir. Bu çerçevede yönetim; öngörülebilir, açık ve şeffaf bir siyasal karar verme sürecini, profesyonel ilkeler üzerine kurulu bir bürokrasiyi, yerine getirdiği iş ve işlemlerin hesabını verebilir bir hükümeti, kamusal hayata katılan güçlü bir sivil toplumu ve hukukun üstünlüğü ilkesine uygun işleyen bir sistemi gerekli kılmaktadır (WB, 1994: 7). IMF'ye göre ise ülke ekonomilerinin başarılı olabilmesi için yönetimin, hukukun üstünlüğü ilkesinin sağlanması, kamu sektörünün etkinliğinin ve hesap verebilirliğinin artırılması ve yolsuzlukla mücadele edilmesi gibi tüm yönleriyle desteklenmesi gerekmektedir (IMF, 1996). Yönetimi, kurumsal, “demokratik” gibi farklı niteliklemlerle kullanan OECD'ye göre kurumsal iyi yönetim, uzun vadeli yatırım, finansal istikrar ve çalışma hayatının entegrasyonu için gerekli güven, şeffaflık ve hesap verebilirlik

ortamının oluşturulmasını sağlayarak daha güçlü büyümenin ve daha kapsayıcı toplumların ortaya çıkmasını desteklemektedir (OECD, 2021). Diğer taraftan yönetişimi, sürdürülebilir insani kalkınmanın aracı olarak gören BM Kalkınma Fonu, bir ülkenin işlerinin yönetiminde siyasal, ekonomik ve yönetsel yetkilerin kullanılma biçimini yönetim olarak tanımlamaktadır. Bu tanımlamaya göre yönetim, bireylerin ve grupların çıkarlarını dile getirdikleri, hak ve ödevlerini kullandıkları ve farklılıklarını çözüme kavuşturdıkları mekanizmaların, süreçlerin, ilişkilerin ve kurumların bütünüdür. Ayrıca yönetim, gücün dağılımı, kaynakların ve sorunların yönetimi için toplumların kullandıkları tüm yöntemleri kapsamaktadır (UNDP, 1997: 9). Ulusüstü bir yapı olan AB ise, Avrupa Komisyonu tarafından hazırlanan Avrupa Yönetişimi - Beyaz Kitap (European Governance - A White Paper) ile kendi örgütü ve üye ülkeler için yönetim perspektifini belirlemiştir. Bu rapora göre yönetim; açıklık, katılım, hesap verebilirlik, etkinlik ve tutarlılıkla ilgili olarak Avrupa düzeyinde yetkilerin uygulanma şeklini etkileyen kurallar, süreçler ve faaliyetler anlamına gelmektedir (European Commission, 2001).

Yönetişime ilişkin kurumsal tanımlamalardaki araçsal yaklaşıma karşılık kavramın kurumsal tanımlamalarında yönetim kavramı ile farklılıkları üzerinden açıklamalar yapıldığı görülmektedir. Buna göre yönetim kavramı, hiyerarşik bir yapı öngörürken yönetim, eşitler arasındaki bir düzende, sadece devletin değil, toplumdaki siyasal, ekonomik, sosyal ve yönetsel tüm aktörlerin yönetme, yönlendirme, kontrol ve rehberlik etme faaliyetlerini anlatmaktadır. Nitekim günümüzde birçok alanda yaşanan hızlı değişimler, devletle toplumun sınırlarını belirsizleştirmekte, ikisinin birbiri içine geçmesine ve taraflar arasında tek yönlü bir iletişim yerine, dinamik, karmaşık ve karşılıklı etkileşime dayalı ilişkilerin ortaya çıkmasına yol açabilmektedir. Artık devletlerin tek belirleyici güç olduğu yönetim sistemlerinin geride kaldığı, bunun yerine günümüzde birlikte yapmanın, ortak düzenlemenin, görev ve sorumlulukları paylaşmanın geçerli olduğu bir örgütlenme ve işleyiş söz konusu olduğu değerlendirilmektedir (Koomian, 1993: 2-3).

Yönetişim, klasik yönetim kurumlarınca tek taraflı olarak belirlenen ilişkiler yerine çok aktörlü, birlikte yönetme, birlikte düzenleme ve kamu-özel sektör ortaklığı felsefesine ve etkileşime dayalı bir yönetim sürecidir. Bu çerçevede ortak bir amacı gerçekleştirmek için tek özneli, merkezi, hiyerarşik bir iş bölümünü esas



arak olarak üretim yapan, bunun gerçekleşmesi için kaynakları kendiliğinden kullanan yönetimden, ağ ilişkileri içinde yapılanmış, çok aktörlü, adem-i merkezîyetçi, kendisi yapmaktan çok toplumdaki diğer aktörleri yetkilendiren ve yapabilir kılan, yönlendiren ve kaynakların yönlendirilmesini kolaylaştıran yönetim modeline geçildiği ifade edilmektedir (Tekeli, 1999: 248).

Keleş'e göre yönetişimin biri dar, diğeri geniş olmak üzere iki anlamı vardır. Dar anlamda yönetim, bir yönetim anlayışı ve tarzıdır; geniş anlamda ise toplumun tümüne egemen kılınmak istenen bir dünya görüşüdür. Bu yaklaşıma göre yönetim, yöneten ve yönetilen ilişkisini yeniden düzenlemenin ötesinde, kapitalizmi sadece ekonomik bir sistem olarak değil, ama aynı zamanda sosyal, kültürel, siyasal ve kurumsal tüm alanlarda egemen kılmaya çalışan bir iktidar tarzıdır (2010: 65). Bu eleştirel görüşe karşılık yönetişimin, toplumun devlete güven duyduğu, kamusal hizmetlerin toplumun ihtiyaçlarına göre belirlendiği etkin ve demokratik kurallar sistemi olduğu ileri sürülmektedir. Bu yaklaşıma göre yönetim, kamu kurumları ile birlikte, *özel sektör*, bireyler ve sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere *tüm paydaşların, karşılıklı ve eşit şekilde uzlaşmaya dayalı ilişkilerle oluşturdukları ağsal* bir yapıya sahiptir. *Şeffaflık, dürüstlük*, etik değerler, hukuka uygunluk ve hesap verebilirlik gibi ilkelerin esas alındığı yönetim, sivil toplumun kamu yönetimine güven duyduğu bir sistemin varlığını gerekli kılmaktadır (Czaputowicz, 2007: 30). *Böyle bir sistemde yönetim faaliyetleri sivil toplum kuruluşları, odalar, meslek grupları, özel sektör kuruluşları, üniversiteler gibi çeşitli kesimleri de süreçlere dahil ederek gerçekleşmektedir* (Toksöz, 2008: 13).

Yönetişimin bir ideal tipi olarak kullanılan iyi yönetim ise, insanların güvenliğinin sağlandığı, hukukun üstünlüğünün gerçekleştiği ve yargının bağımsız olduğu hukuk devletini, kamu harcamalarını adil ve doğru bir *şekilde* yöneten kamu kuruluşlarının hesap verme sorumluluğu altında bulunduğu, vatandaşların gerekli bilgilere kolayca ulaşabildiği saydam yönetimi ve insan haklarının asgari gereklerini içermektedir (Yüksel, 2000: 155). *İyi yönetimden söz edilebilmesi için şeffaf, hesap verebilir, katılımcı, etkin, uzlaşmacı, tutarlı, adil bir yönetim anlayışı yanı sıra tüm yönetim faaliyetlerinde; temel hak ve özgürlüklere saygılı, hukukun üstünlüğü ilkesinin geçerli olduğu, toplumun tüm kesimlerini kapsayıcı bir yaklaşımın da benimsenmiş olması gerekir* (Ali, 2015: 69).



Yönetişimin dayandığı birtakım temel ilkeler söz konusudur. Bu temel ilkelerin, kriz yönetiminin temel ilkeleriyle de büyük oranda örtüştüğü **söylenebilir**. Nitekim gerek yönetişimde gerekse kriz yönetiminde tüm süreç, bütüncül bir yaklaşımla ele alınır; birikmiş bilgi ve veriler göz önünde bulundurulur; açık, anlaşılır, kapsayıcı, adil, şeffaf, hesap verebilir, hukuka bağlı bir yaklaşım benimsenir; katılım ve yerindenlik dikkate alınır; yerel koşullara ve ihtiyaçlara göre bir yapılanmaya gidilir; yeni koşullara uyarlanabilir esnek, dinamik ve etkin bir işleyiş esastır (Yavaş, 2005: 31-32; Toksöz, 2008: 18; Özer, 2006: 79-81). Bu ilkelere uygun hareket edilmesi hem iyi bir yönetişimin hem de iyi bir kriz yönetiminin ortaya çıkması bakımından kritik bir öneme sahiptir.

Yönetişim, sistemsel, siyasal ve yönetsel olmak üzere üç farklı anlamda ele alınabilir. Sistemsel anlamda yönetişim, modern yönetimlerde toplumların üretim ve dağıtım yaşamını belirleyen kuralların, politikaların ve ekonomik ilişkilerin oluşturduğu yapıdır. Siyasal anlamda yönetişim, siyasal iktidarın meşruiyetini ve demokratik yönetimini ve vatandaşların seçimler dışında da yönetime katılımını anlatır. Yönetsel anlamda yönetişim ise etkili, bağımsız, şeffaf, hesap verebilir ve denetlenebilir bir kamu yönetimi yapısı olarak değerlendirilmektedir (Leftwich, 1993: 611).

Tüm bu tanımlama ve açıklama gayretleri dikkate alındığında yönetişimin; sağlıklı ve güçlü kalkınmanın veya demokratik değerlerle yönetmenin bir aracı; şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılım gibi ilkeleri hayata geçirmeye yarayan bir yapı veya düzen; etkin ve etkili bir yönetim yapısına ulaşmak için gerçekleştirilmesi gereken kural, kurum ve faaliyetler şeklinde tanımlandığı görülmektedir. Bu çalışmada ise yönetişim, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde uygulanan bir model olarak ele alınmaktadır. Bu bağlamda yönetişim, kamu hizmetlerinin vatandaşların sosyal, ekonomik, psikolojik ihtiyaçlarını, onların memnuniyetini merkeze alan bir yaklaşımla sunulması anlamına gelmektedir. Bu hizmet sunum modelinde kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi sadece kamu kurumlarının sorumluluğu olmaktan çıkarılmakta ve bu faaliyetlerinin yürütümünde kamu kurumları ile birlikte özel sektöre ve sivil toplum kuruluşlarına da yer verilmektedir. Dolayısıyla bir kamu hizmet sunum modeli olarak yönetişimde, kamu-özel sektör-sivil toplum kuruluşları şeklinde farklı aktörlerin yer aldığı bir yapı söz konusu olup, bu yapıda sadece kamu hizmetlerini sunan aktörlerin sayısı artmamakta ama



aynı zamanda bu aktörler arasındaki ilişkiler ve bu ilişkilerde geçerli olan ilkeler de değişmektedir. Sonuç olarak yönetim, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde yeni bir işleyiş şeklini ve klasik yönetim anlayışı ile ulaşılan sonuçların ötesinde birtakım farklı sonuçların elde edilmesini de öngörmektedir.

### **1.1. Yönetişimde Yapı**

Yönetişim, çok aktörlü bir yönetim modeli olarak ele alınmaktadır (Güler, 2003: 114). Gerçekte yönetişimi doğuran şey, birden fazla aktör arasındaki etkileşimdir (Kooiman, 1993: 36). Bir başka deyişle yönetişim, hiyerarşide üst kademedeki olanın tek yönlü kararlarıyla yönetilme yerine, birbirinden bağımsız çok sayıda aktörün kendi aralarında karşılıklı etkileşimleriyle oluşmakta ve bu aktörlerin birbirleriyle olan uyumu ve koordinasyonu ile sağlanmaktadır (Tekeli, 1999: 250). Uyum ve koordinasyon gerekliliği, aktörlerin birbirlerine karşılıklı olarak bağımlı olduğunu da göstermektedir. Bu durumun nedeninin en büyük kamusal otorite olan devlet kuruluşları da dahil olmak üzere her bir paydaşın tek başına siyasal, ekonomik ve sosyal bir çok yönü olan karmaşık sorunların çözümü için gerekli bilgi, kaynak veya kapasiteye sahip olmada yetersiz kalması olduğu düşünülmektedir (Bariletti ve Zoli, 2006: 336).

Günümüzde yönetişim kavramı, kamu yönetimini, özel sektörü ve sivil toplum kuruluşlarını içine alan karmaşık bir sistemi ve bunların kendi aralarındaki ilişkiler ağını ve karşılıklı etkileşimlerini anlatmak için kullanılmaktadır. Bu süreçte merkezi yönetim ve yerel yönetim kuruluşları ile birlikte sivil toplum kuruluşlarını, özel girişimcileri ve kar amacı gütmeyen kuruluşları kapsayan farklı aktörler yönetim sistemine dahil edilmektedir (Eryılmaz, 2000: 28). Nitekim yönetişim; kamunun, sivil toplumun ve özel sektörün bir faaliyetin yürütülmesindeki karşılıklı ve uzlaşmaya dayalı ilişkileriyle oluşan ağsal bir yapıya sahiptir (Kickert, 1997: 735). Bu ağsal yapı, şekli ve içeriği planlı bir şekilde belirlenemeyen, dinamik, sürekli değişim geçiren ve aktörlerin birbirleri ile etkileşimde bulunarak geliştikleri bir yapıdır. Yönetişimin ağsal yapısı sayesinde yürütülen faaliyetlerin değişen koşullara ve ihtiyaçlara göre hızlı bir şekilde uyarlanabilmesi, bu kapsamda yeni yapılanmalara veya var olan yapıda değişimlere gidilebilmesi ve aktörler arasındaki işbirliğinin bir sonucu olarak pozitif dışsallıklar yaratılabilmesi mümkün olmaktadır.

Yönetişimin kamu, sivil toplum, özel sektör kuruluşlarından oluşan üçlü yapısı içinde yer alan aktörlerden biri olan devlet/kamu, ekonomik ve sosyal alanda doğrudan “yönetme” görevi yerine “yönlendirme” görevini yapmaktadır (Üstüner, 2003: 52). Bir başka deyişle “kürek çeken” değil, “dümen tutan” devlet anlayışı geçerlidir. Dolayısıyla yönetişimde kamu otoritesinin rolü, doğrudan hizmet sunmaktan ziyade toplumdaki bireyleri, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını güçlendirmek, desteklemek, yetkilendirmek, yönlendirmek ve yapabilirliklerini arttırmaktır (Sözen ve Algan, 2009: 13). Bu nedenle kamu kurumları, uygulayacakları politikaları ve sunacakları hizmetleri, bu politikalardan etkilenen ve bu hizmetlerden yararlanan paydaşlarla beraber şekillendirmeli ve bunlar için kullanılacak kaynakları da diğer paydaşlarla birlikte yönetmelidir (Loeffler, 2009: 225). Kısaca yönetişim, politika belirleme ve hizmet sunumunda devletin/kamunun tek güç olma niteliğini ortadan kaldırmaktadır. Ancak bu süreçte devlet/kamu, diğer aktörlere yönelik işbirliği zeminini oluşturma, koordinasyonu sağlama, rehberlik etme, gözetim ve denetim gibi yeni görevler de üstlenmektedir.

Yönetişimde rol alan aktörlerden bir diğeri, sivil toplum kuruluşlarıdır. Aslında 1980’li yıllarda yönetim bilimi yazınına egemen olan yeni kamu işletmeciliğindeki özel sektör vurgusu, 1990’ların başında tartışılmaya başlanılan yönetişim ile birlikte sivil toplum kuruluşlarına kaymış durumdadır. Sivil toplum kuruluşları, kamu hizmetlerinin vatandaşların beklentileri doğrultusunda yerine getirilmesini sağlayan araçlardır. Bu kuruluşlar, kamunun öncelikleri ile vatandaşların taleplerini uzlaştırarak, kamu bakımından kaynakların etkin ve yerinde kullanılmasını, vatandaşlar bakımındansa hizmet memnuniyetini sağlamaktadırlar. Böylece kamu hizmetlerinin sunumunda katılımçılık, hesap verebilirlik, şeffaflık gibi temel ilkeler de yerine getirilmiş olmaktadır.

Yönetişimde yer alan üçüncü aktör ise farklı ekonomik alanlarda faaliyette bulunan ve her türlü ticari işletmeyi kapsayan özel sektördür. Özel sektör, kamu hizmetlerine ilişkin kararların alınmasında ve uygulanmasında etkili bir paydaştır. Yönetişim ile özel sektör, kamu hizmetlerinin sunumuna katkıda bulunabildiği gibi kamu politikalarının belirlenmesinde kendi beklentilerini de anlatma imkanına sahip olabilmekte, böylece kendilerini temsil etme imkanı kazanabilmektedirler (Okçu, 2005: 270). Bu bağlamda kamu-özel sektör işbirliğini arttırmak ve aradaki



farkları ortadan kaldırmak, özel sektörle özdeşleşen verimlilik, etkinlik ve tasarruf ilkelerini ön plana çıkarmak önem taşımaktadır (Kalfa ve Ataay, 2008: 231). Böylece yönetim çerçevesinde özel sektör, kamusal bir ihtiyacın karşılanmasında inisiyatif alabilmekte ve diğer aktörlerle, yani kamu ve sivil toplum kuruluşları ile işbirliği ve koordinasyon içinde söz konusu kamusal ihtiyacın giderilmesine destek sunabilmektedir.

### **1.2. Yönetimde İşleyiş**

Yönetim, sadece kamu, özel sektör, sivil toplum aktörlerinden oluşan yeni bir örgütlenme modeli değil aynı zamanda klasik yönetim anlayışından farklı bir işleyiş de öngörmektedir. Bu yeni işleyiş; politika belirleme ve hizmet sunumunda ortak akılla karar veren, farklı aktörler arasında iletişim, etkileşim, koordinasyon ve işbirliğini gözeten, aktörler arasında hiyerarşik değil heterarşik bir ilişki kuran, katı kurallara bağlılık yerine esnek bir çalışmayı, geribildirim ve proaktif yaklaşımı benimseyen ve katılımcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik ilkelerini dikkate alan bir işleyiştir (Işık ve Çetenak, 2018: 99).

Her şeyden önce yönetimde karar alma süreci, tek merkezli olmaktan çıkmakta ve bu süreç, kamunun yanı sıra sivil toplum ve özel sektör kuruluşlarını temsil eden paydaşlara da açılmaktadır (Toksöz, 2008: 7). Karar almada, bu paydaşlar arasında ortak akıl ve istişarenin esas alınması, alınan kararların daha sağlıklı, uygulanabilir ve ihtiyaçlara uygun olmasını sağlarken aynı zamanda sorumluluğun paylaşılması ile kararların uygulanması sürecinde karşılaşılabilecek sorunlara çözüm bulabilmek kolaylaşmaktadır.

Yönetimde işleyişin bir diğer özelliği katı kurallara bağlı olmayan esnek bir yaklaşımın benimsenmesidir (Jessop, 2002: 22). Bu esnek çalışma, hizmetlere ilişkin toplumun beklentilerinde meydana gelen değişimlere hızlı ve etkin bir şekilde cevap verilebilmesini sağlar. Bu noktada bireylerin hizmetlerin kalitesine ilişkin geribildirimleri önem taşımaktadır. Hizmetten yararlananların geribildirimleri ile hizmet sunumu değişen beklenti ve koşullara göre yeniden uyarlanabilir ve bu süreç proaktif ve dinamik bir şekilde takip edilerek hizmet memnuniyeti sağlanabilir.

Son olarak yönetim katılımcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde bir işleyişe sahiptir (European Commission, 2001). Bu üç ilke birbirini

gerekli kılan, biri olmayınca diğlerinden de bahsedilemeyecek olan temel ilkelerdir ve hukukun üstünlüğü, öngörülebilirlik, etkinlik, tutarlılık, adillik gibi birtakım ilkelerle de ilişki ve etkileşim içindedirler. Katılımcılık, yerine getirilecek hizmetin karar ve uygulama aşamalarında kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları ile vatandaşların katkı sunmalarını ve aktif olmalarını; şeffaflık, hizmet sürecinin tüm aşamaları hakkında vatandaşların bilgi sahibi olabilmelerini; hesap verebilirlik ise alınan kararlar ve yapılan hizmetlerin hukukiliği, yerindeliği ve etkinliği hakkında yönetim sürecinde yer alan aktörlerin sorumlu olmalarını ve hizmetten yararlananların onlara hesap sorabilmelerini ifade eder. Katılımcılık ilkesi ile sunulan hizmetlere ilişkin kararların alınmasında farklı çıkarların uzlaştırılarak ortak çıkarı amaçlayan bir karara ulaşılması amaçlanır. Böylece vatandaşlar kararların verilmesine ve uygulanmasına ortak edilerek yapılan hizmetlerin onlar tarafından benimsenmesi sağlanır. Şeffaflık ilkesi ile hizmetlerin karar verme ve sunum aşamalarına ilişkin öngörülebilirlik artar ve vatandaşların işleyişe ilişkin güveni tesis edilir. Hesap verebilirlik ilkesi ile de etkin kaynak kullanımı ile kaliteli hizmet sunumu gerçekleşmiş olur.

### ***1.3. Yönetişimden Beklenen Sonuçlar***

Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının birlikteliğini gerektiren ve aynı zamanda ortak aklı, iletişimi, etkileşimi, koordinasyonu, işbirliğini, esnekliği, katılımcılığı, şeffaflığı, hesap verebilirliği esas alan bir işleyişe sahip olan yönetim modelinin uygulanması ile genel anlamda yöneten-yönetilen ilişkilerinde birtakım sonuçların elde edilmesi beklenir. Bu sonuçların başında kamu otoritelerinin sunmakla yükümlü olduğu hizmetlerin yerine getirilmesinde köklü bir anlayış farklılığının ortaya çıkması gelmektedir. Yönetişim ile birlikte kamunun diğ paydaşlarla ortaklaşa iş yapma, ağsal ilişkiler kurma ve ortak çıkarlarda uzlaşma sağlama kültürü geliştirilmiş olur (Karaçor ve Oltulu, 2011: 409-410). Aslında bu sonuç, tek başına politikalar belirleyen ve hizmet gören kamu otoritesini esas alan klasik yönetim anlayışından ne kadar uzaklaşıldığının ve birden çok aktörün uzlaşması ile kararlar alan ve bunları birlikte uygulayan yönetim anlayışına ne kadar yaklaşıldığının da bir göstergesidir.

Diğ taraftan yönetim, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde katılımcılığın, şeffaflığın ve hesap verebilirliğin dikkate alınması ile birlikte daha



demokratik bir kamu hizmeti anlayışının ortaya çıkmasını ve vatandaş ile kamu otoritesi arasında iletişimi, ilişkiyi ve etkileşimi arttırarak yakınlaşmayı sağlar (Sobacı, 2007: 224). Bu durum, bir taraftan kamu otoritelerinin vatandaşların taleplerine karşı olan duyarlılıklarını arttırırken diğer taraftan vatandaşların kamu otoritelerine duyduğu güveni de pekiştirir. Bu ise kamu düzeninin sürdürülebilirliği açısından son derece önemlidir.

Yönetişimde kararların alınması ve hizmetlerin sunulması sürecinin vatandaşların beklenti ve taleplerinin dikkate alınarak şekillenmesi sayesinde vatandaşların hizmetlere ilişkin memnuniyeti artar (Toksöz, 2008: 89). Vatandaşlardan alınan olumlu geribildirimler, daha kaliteli ve yaygın hizmet sunma bakımından kamu otoritelerini motive eder. Bu ise kurumları, kamu hizmetlerini daha iyi nasıl sunulabileceği yönünde bir araştırmaya sevk eder. Böylece kurumlar, daha dinamik, esnek ve etkin bir şekilde kamu hizmetlerini yürütme çabası içerisine girerler.

Yönetişim sürecinde özellikle sivil toplum kuruluşlarının yer alması, vatandaşların talep ve beklentilerinin kamu otoritelerine daha adil, sistemli ve düzenli iletilmesi bakımından önemlidir. Bu, özellikle kamu otoritelerine ulaşma noktasında sıkıntılar yaşayabilecek olan yaşlı, engelli, tek başına yaşayan hassas kesimlerin kamu hizmetlerinin sunulmasında öncelikle dikkate alınmalarını sağlar. Bu sayede kamu otoritelerine ulaşılabilirlik ve kamu hizmetlerine erişebilirlik gerçekleşmiş olur. Bu da kamu hizmetlerinin daha adil, eşit ve kapsayıcı bir şekilde yerine getirilmesi anlamına gelir.

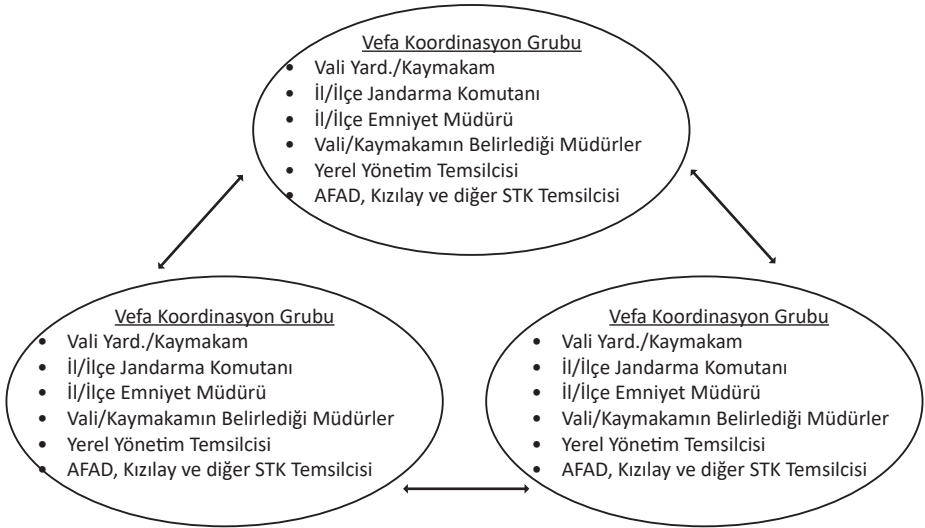
## **2. BİR YÖNETİŞİM MODELİ OLARAK VEFA SOSYAL DESTEK GRUPLARI**

Türkiye’de Covid-19 salgınına ilişkin ilk vakanın görüldüğü 11.03.2020 tarihinden itibaren salgınla mücadele kapsamında çok önemli tedbirler alınmıştır. Bu tedbirlerden biri de vatandaşlar için ulaşımın ve dolaşımın kısıtlanmasıdır. Bu kapsamda İçişleri Bakanlığı’nın 21.03.2020 tarihli genelgesi ile 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlıkları olan vatandaşların 21.03.2020 günü saat 24.00’ten itibaren ikametlerinden dışarı çıkmaları, açık alan ve parklarda dolaşmaları ve toplu ulaşım araçları ile seyahat etmeleri sınırlandırılarak sokağa çıkmaları kısıtlanmıştır. Bu ilk sokağa çıkma yasağı, Sağlık Bakanlığı ve Bilim Kurulunun tavsiyeleri doğrultusunda, 65 yaş ve üstü vatandaşlar ile astım, kronik rahatsızlığı olan vatandaşların

kendi hayatlarının ve halk sağlığının riske edilmemesi ve vaka sayılarının artış göstererek can kayıplarının artması sonucunda halk sağlığı ve kamu düzeninin bozulmaması gerekçesi ile alınmıştır. Farklı tarihlerde, farklı zaman aralıkları ile ve farklı kapsamlarda olmak üzere tekrarlanan sokağa çıkma kısıtlamalarında özellikle tek başına yaşayan ve ihtiyaçlarını karşılayabilecek yakını bulunmayan 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların mağdur olmamaları ve temel ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla Vefa Sosyal Destek Grupları (VSDG)’nin oluşturulması öngörülmüştür (İçişleri Bakanlığı, 2020).

### 2.1. Vefa Sosyal Destek Gruplarının Yapısı ve Yönetişim

VSDG, üç ayrı yapının bütünlüğünü ifade etmektedir. Bu yapılar; Vefa Koordinasyon Grubu, Vefa İletişim Merkezi ve Vefa Saha Ekipleridir (Şekil. 1).



**Şekil.1: Vefa Sosyal Destek Gruplarının Yapısı**

**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

a) Vefa Koordinasyon Grubu; vali yardımcısı/kaymakamın başkanlığında, il/ilçe jandarma komutanı, il/ilçe emniyet müdürü, vali/kaymakam tarafından belirlenecek kamu kurumlarının temsilcileri (uygulamada il/ilçe müftüsü, il/ilçe milli eğitim müdürü, il/ilçe sağlık müdürü, il/ilçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı-SYDV Müdürü) ile yerel yönetim temsilcisi (uygulamada il/ilçe belediye başkanı ve ilgili belediye başkan yardımcısı) ile AFAD, Kızılay ve ihtiyaç duyulacak STK temsilcilerinden oluşturulmuştur. Koordinasyon Grubunun temel



görevi, gerek İletişim Merkezi gerekse Saha Ekipleri arasındaki koordinasyonu sağlamak ve kurulan sistemin etkin bir şekilde işlemesi için gerekli tüm tedbirleri almak, STK'lar ve gönüllülerle işbirliği içerisinde hizmetin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesidir.

b) Vefa İletişim Merkezinde; il/ilçe SYDV, il/ilçe jandarma komutanlığı ve emniyet müdürlüğü, il/ilçe sağlık müdürlüğü, il/ilçe belediyesinden birer personel ile illerde AFAD ve Kızılay, ilçelerde ise sadece Kızılay'dan birer temsilci görevlendirilmiştir. Vefa İletişim Merkezlerinin temel görevi, başta 65 yaş ve üstü vatandaşlar ile kronik hastalığı olan vatandaşlar tarafından iletilen talepleri almak, değerlendirmek ve bu ihtiyaçların karşılanması için saha ekiplerine gerekli yönlendirmeyi yapmaktır.

c) Vefa Saha Ekiplerinde; il/ilçe SYDV, il/ilçe jandarma komutanlığı, il/ilçe emniyet, milli eğitim müdürlükleri personeli, il/ilçe din görevlileri, il/ilçe belediye çalışanları, Kızılay ve diğer gönüllüler ile özel sektör çalışanları görev almışlardır. Vefa Saha Ekipleri, Vefa İletişim Merkezinden yönlendirilen ihtiyaçların temin edilmesi ve bunların doğrudan doğruya talep edenlere iletilmesini sağlamaktadırlar.

VSDG'nin bu üçlü yapısı içerisinde 25.04.2021 tarihi itibarıyla 144.907 kişi görev almış, bu gruplarda din görevlisi, öğretmen, okul müdürü, SYDV çalışanı, polis, jandarma, bekle, muhtar ve diğer kamu görevlisi olmak üzere toplam 135.127 kamu personeli ile 9.780 STK temsilcileri ile diğer gönüllüler yer almıştır (Bulur, 2021).

VSDG'de, yönetişimin öngördüğü yapıya ait temel niteliklerin var olduğunu söylemek mümkündür. Yönetişimdeki kamu, sivil toplum, özel sektör kuruluşları şeklindeki üç aktörlü yapı, VSDG'de geçerlidir. Gerek Koordinasyon Grubunda gerekse de İletişim Merkezinde kamu kurumlarının görevlileri yanı sıra AFAD ve Kızılay gönüllüleri de yürütülen hizmetlere katılmaktadırlar. Örneğin Çorum'da AFAD gönüllüleri, Vefa İletişim Merkezinde çalışmalarının yanı sıra Vefa Grubunun haberleşme ve koordinasyonuna destek olmuşlar ve ayrıca saha ekibi olarak yapılan yardımları ihtiyaç sahiplerine ulaştırmışlardır (Çorum Valiliği İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, 2020). Aynı şekilde Kızılay gönüllüleri de VSDG'nin çalışmalarında önemli katkılarda bulunmaktadırlar (Kızılay, 2020a). AFAD ve Kızılay gibi bir kurumsal kimlikle bağlantısı olmayan gönüllüler de VSDG tarafından



yürütülen hizmetlere destek olmuşlardır. Örneğin; 26.04.2020 tarihi itibarıyla Türkiye Motosiklet Federasyonu(TMF)’na üye 1.825 gönüllü motosikletli, Vefa çalışmalarına katılmak için “Bin Motosikletli Gönüllü Projesi”ne başvuru yapmış ve bu kişiler arasından seçilenler, Vefa çalışmalarında yer almışlardır (TMF, 2020). Vefa Saha Ekiplerinde ise kamu ve sivil toplum kuruluşları ile birlikte özel sektör de görev almıştır. Örneğin; İstanbul’da Vefa Sosyal Destek çalışmaları kapsamında bazı şirketlerin maddi desteği ile 50 bin vatandaşa, 6 hafta boyunca 333 bin gıda kolisi dağıtımının büyük bir kısmı, bir dağıtım şirketi tarafından yapılmıştır (Alyanak ve Tokgöz, 2020). Ayrıca yine 11.03.2021 tarihi itibarıyla 700 sürücü kursunda bulunan gönüllü eğitimciler de Vefa Saha Ekiplerine destek olmuşlardır (Bulur, 2021).

VSDG, başlangıçta Vefa Koordinasyon Grubu olarak öngörülmüş olmasına karşılık uygulamada ortaya çıkan ihtiyaç nedeniyle Vefa İletişim Merkezi ve Vefa Saha Ekipleri de oluşturulmuş ve bu yapıların üstlenecekleri görevler, ihtiyaç ve koşullara göre belirlenmiştir. Dolayısıyla VSDG’nin yapısı ve görev içerikleri, her an çok sayıda değişimin yaşandığı dinamik bir sürece göre şekillenmiştir. Örneğin; 21.03.2020 tarihli genelgede 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların temel ihtiyaçlarının karşılanması öngörülmüşken, 18.04.2020 tarihli genelge ile Ekonomik İstikrar Kalkanı Paketi Destek Programı çerçevesinde 65 yaş üstü dar gelirli vatandaşların alacağı maddi yardımın VSDG tarafından bu kişilerin ikametlerinde ödenmesi de bir görev olarak verilmiştir. Diğer taraftan VSDG’de kamu, sivil toplum ve özel sektör kuruluşları arasındaki işbirliği sonucunda pozitif dışsallıklar da ortaya çıkmıştır. Nitekim yürütülen hizmetler, sivil toplumun ve özel sektörün katkıları ile kamuya daha az emek ve maliyetle gerçekleştirilebilmiştir. Örneğin Gaziantep’in Şahinbey ve Şehitkamil ilçelerinde VSDG’nin girişimleri ile vatandaşların temel ihtiyaçlarına ilişkin borçları, hayırseverlerin bağışlarıyla ödenmiştir (Kızılay, 2020b: 82-83). Dolayısıyla gerek oluşturulan yapının ve görev içeriğinin ihtiyaç ve koşullara göre revize edilebilmesi, gerekse hizmetlerin yerine getirilmesinde elde edilen pozitif dışsallıklar, yönetişimin öngördüğü ağsal yapının VSDG’de geçerli olduğunu göstermektedir.

VSDG’de yer alan aktörlerin yapı içindeki konumlarının ve işlevlerinin yönetişimin öngördüğü yapı ile uyumlu olduğu söylenebilir. VSDG’de devlet/kamu, yönetişimde olduğu gibi kürek çeken değil, dümen tutan durumundadır. İllerde vali,



ilçelerde ise kaymakam, VSDG gibi farklı ve çok aktörlü bir yapıda koordinasyon ve işbirliğini sağlarken genel idarenin taşradaki uzantısı olmaktan kaynaklanan idari liderlik ve sosyal etki gücünden de yararlanılmaktadır. Böylece jandarma, emniyet, sağlık, milli eğitim, müftülük, SYDV gibi kamu kurumları ile AFAD, Kızılay ve diğer gönüllüler ve özel sektör kuruluşları arasında hızlı bir koordinasyon ve işbirliği sağlanarak etkin bir hizmet sunumu gerçekleştirilmektedir. Bu süreçte VSDG'den genel sorumlu olan vali ve kaymakamlar, hizmetlerin yerine getirilmesinde diğer aktörleri yönlendirmekte, yetkilendirmekte ve desteklemektedir. AFAD, Kızılay ve diğer STK'lar ise, Vefa Koordinasyon Grubunda alınan kararlara katılım sağlamakta; Vefa İletişim Merkezinde, gelen talepleri cevaplandırmakta ve Saha Ekiplerinde taleplerin karşılanmasında görev almaktadırlar. Dolayısıyla STK'lar ve gönüllüler, karar alma, talepleri cevaplama ve karşılama konularında vatandaşlar ile VSDG arasında bir köprü işlevi görmektedirler. Özel sektör kuruluşları ise özellikle taleplerin karşılanması konusunda sahip oldukları imkanlarla bu yapıya destek olmaktadır.

VSDG'nin çok aktörlü ve koşullara göre uyarlanabilen esnek bir yapıya sahip olmasının hizmetin yerine getirilmesinde sağladığı pozitif dışsallıklar dikkate alındığında, VSDG'nin Covid-19 salgını dışında diğer afet ve acil durumlarda da kullanılabilecek etkili bir yapılanma olduğunu söylemek mümkündür.

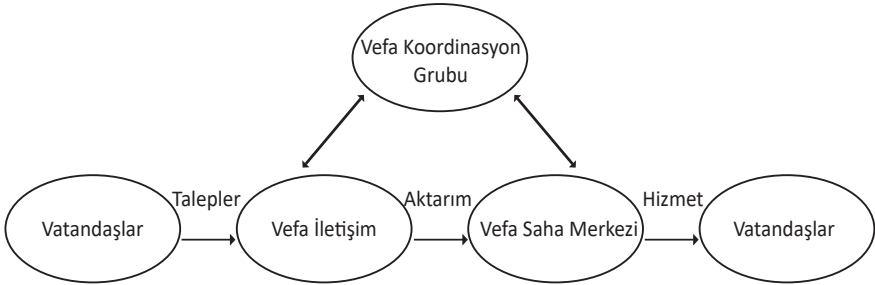
## **2.2. Vefa Sosyal Destek Gruplarının İşleyişi ve Yönetişim**

VSDG'nin genel işleyişinde ilk aşama sokağa çıkma kısıtlaması getirilen ve kendi ihtiyaçlarını karşılayamayacak durumda olan vatandaşların taleplerinin alınmasıdır. Bu amaçla öncelikle VSDG'ye ait sabit ve mobil telefon hatları tahsis ve ilan edilmiştir. Ancak daha sonra taleplerin merkezi kaydının alınması ve daha etkin çağrı takibi yapılabilmesi için 112 Acil Çağrı Merkezlerinin kurulduğu illerde 112 ve ayrıca 155, 156 numaraları üzerinden, diğer illerde ise 155 ve 156 numaraları üzerinden talepler alınmıştır. İl merkezli alınan bu talepler, il ve ilçe Vefa İletişim Merkezlerine yönlendirilmiştir. Gerek 112 Acil Çağrı Merkezlerinde gerekse de il ve ilçe Vefa İletişim Merkezlerinde aramalara cevap vermek üzere yeteri kadar personel ve araç gereç desteği yapılmıştır (Yeşilay, 2020: 16-17).

Vatandaşlar tarafından Vefa İletişim Merkezine iletilen talepler, buradaki görevlilerce değerlendirilerek ilgili Vefa Saha Ekiplerine yönlendirilmiştir. Bu ekipler, talep edilen gıda, ilaç gibi temel ihtiyaçların temini ile maaş teslimi gibi banka

işlemlerini vatandaşların ikametinde bizzat yerine getirmişlerdir. Vatandaşlar da sunulan bu hizmetlere ilişkin VSDG’ye geribildirimde bulunabilmişlerdir (Demirel, 2020: 23).

İşleyiş bakımından Vefa Sosyal Destek Grupları değerlendirildiğinde yönetişimin öngördüğü işleyiş tarzının geçerli olduğunu söylemek mümkündür (Şekil. 2). Her şeyden önce kararların alınmasında ve hizmetlerin yerine getirilmesinde ortak akılla hareket edildiği, farklı aktörler arasında iletişim, etkileşim, işbirliği ve koordinasyonun sağlandığı görülmektedir. Bu durum bir tercihten ziyade koşulların ve gerçek hayat pratiklerinin bir sonucudur. Bir afet ve acil durum niteliği taşıyan salgın ile birlikte vatandaşlar, genel ve yerel yönetim kuruluşları, STK’lar, gönüllüler ve özel sektör arasında doğal olarak iletişim ve bunun sonucunda etkileşim ortaya çıkmış, ihtiyaçların karşılanması işbirliği ve koordinasyonu gerekli kılmıştır.



## Şekil. 2: Vefa Sosyal Destek Gruplarının İşleyişi

**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır

VSDG'nin yapısı gibi işleyişi de esnekliklidir. Başlangıçta sadece 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların temel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulmasına karşılık zaman içerisinde maaş teslimi, maske-kolonya dağıtımı, merkezi bütçeden yapılan maddi yardımların teslimi gibi birçok hizmet, VSDG tarafından yerine getirilmiştir. Hizmetlerdeki bu nitelikle farklılaşma ile birlikte zaman içerisinde yürütülen hizmetlerde niceliksel olarak da artışlar ve azalışlar yaşanmıştır. Örneğin yeni normalleşme dönemi ile birlikte sokağa çıkma yasaklarının uygulanmasına ara verilen zamanlarda veya kısmi kapanma dönemlerinde doğal olarak VSDG'den talepler de azalmıştır. Dolayısıyla bu değişimler, esnek bir çalışma tarzını zorunlu kılmıştır. Ayrıca VSDG'nin gerek yapı gerekse işleyiş bakımından bir kanun ile değil de genelgelele genel çerçevede



düzenlenmiş olması, son derece dinamik olan bu süreçte ortaya çıkan yeni koşullar karşısında, çalışanların ve araç-gereçlerin sayısı ve niteliği ile çalışma süreleri ve şartları bakımından VSDG'nin kendini hızlı bir şekilde uyarlayabilmesini ve yerelde ortaya çıkan talep farklılıklarına etkin bir şekilde cevap verilebilmesini de sağlamıştır. VSDG tarafından yerine getirilen hizmetler sonrası vatandaşların hizmete ilişkin görüşlerini ifade edebilmeleri de mümkündür. Hizmet talep ederken kullanılan iletişim kanalları (112, 155, 156 ve diğer mobil ve sabit telefon hatları), hizmetlere ilişkin görüş ve öneriler için geribildirim kanalı olarak da işlev görmektedir. Böylece sunulan bir hizmetin kalitesine ilişkin vatandaşlar tarafından belirtilen görüşler, daha sonra verilecek hizmetlerin şekillenmesinde de dikkate alınabilmekte, eksiklikler varsa bunlar giderilebilmekte veya yeni hizmet yöntemleri geliştirilebilmektedir (Demirel, 2020: 25). Bu nedenle VSDG tarafından yürütülen hizmetlerin proaktif bir yaklaşımla sunulduğu ifade edilebilir.

VSDG'nin işleyişinde yönetişimin bir gereği olarak katılımçılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri geçerlidir. Katılımçılık, hizmetlerin yerine getirilmesinde kamu kurumları yanında STK'ların, gönüllülerin ve özel sektörün de aktif bir rol üstlenmeleri ile sağlanmaktadır. Özellikle Vefa Saha Ekiplerinde gönüllülerin daha fazla inisiyatif aldıkları görülmektedir (İçişleri Bakanlığı, 2021). Bununla birlikte kararların alındığı Vefa Koordinasyon Grubunda sivil toplum ve özel sektör kuruluşlarından ziyade devlet kurumları daha belirleyicidir. Bu nedenle VSDG'nin karar alma sürecine katılım noktasında yönetişim ile bağı zayıf olmakla birlikte özellikle alınan kararların uygulanmasında sivil toplum ve özel sektör kuruluşlarının daha fazla destek verdikleri dikkate alındığında işleyiş itibarıyla yönetişim bakımından iyi bir örnek oluşturduğu söylenebilir.

VSDG'nin faaliyetlerine ilişkin başta İçişleri Bakanlığı'nın resmi web sayfası olmak üzere, valilikler ve kaymakamlıkların sosyal medya hesaplarında belirli aralıklarla yapılan paylaşımlar, bu faaliyetlere ilişkin hem şeffaflığın hem de hesap verebilirliğin sağlanması bakımından önem taşımaktadır. Her ne kadar bu paylaşımlar, şeffaflığın ve hesap verebilirliğin sağlanmasında bazı sınırlılıklara sahip olsa da özellikle valilik ve kaymakamlıkların sosyal medya üzerinden yaptıkları bilgilendirmeler, sunulan hizmetlerin hem niceliğini hem de niteliğini ortaya koyarak vatandaşların yapılan faaliyetlerden haberdar olabilmelerini ve bu faaliyetleri sorgulayabilmelerini sağlamaktadır.

### **2.3. Vefa Sosyal Destek Grupları İle Sağlanan Sonuçlar ve Yönetişim**

21.03.2020 - 15.04.2021 tarihleri arasında 65 yaş ve üzeri ile kronik rahatsızlığı bulunan vatandaşların 112, 155, 156 ve diğer iletişim araçları ile yapmış oldukları hizmet talepleri, 11.133.545; Sosyal Koruma Kalkanı kapsamında ödeme yapılan hane/kişi sayısı, 3.124.580; maaş ödemesi yapılan hane/kişi sayısı 960.887; Cumhurbaşkanlığı tarafından hazırlanılarak dağıtımı yapılan hediye paketlerinin (maske ve kolonya) toplam sayısı, 5.991.887 olup, VSDG tarafından yerine getirilen toplam hizmet sayısı, 21.210.899 olarak gerçekleşmiştir (İçişleri Bakanlığı, 2021).

VSDG tarafından yerine getirilen hizmetlerin asıl sorumlusu kamu kurumları olmasına karşılık bu sürece STK’lar ile diğer gönüllüler ve özel sektör dahil edilerek kamunun diğer paydaşlarla ortaklaşa iş yapma, ağsal ilişkiler kurma ve ortak çıkarlarda uzlaşma sağlama kültürünün geliştiği söylenebilir. VSDG ile temel insani ihtiyaçların karşılanması konusunda sağlanan ve kamunun bir katalizör görevi gördüğü bu işbirliği ile elde edilen olumlu sonuçlar (çıktılar), diğer hizmet alanlarında da bu türden işbirliklerinin yapılabilirliğini göstermektedir. Kamu, sivil toplum ve özel sektör arasındaki bu işbirliğinin genişlemesi, kamu hizmetlerin etkinliği ve verimliliğinin artmasını da sağlayacaktır.

VSDG’nin yapısında ve işleyişinde yönetişimin bir gereği olarak katılımcılığın, şeffaflığın ve hesap verebilirliğin esas alınması ile VSDG tarafından yürütülen kamu hizmetlerinin daha demokratik bir anlayışla yerine getirildiği görülmektedir. VSDG’lerin toplumun en kırılgan kesimlerinin gıdadan ilaca birçok ihtiyacını yerinde karşılamaları, onlarla hizmet talep eden ve hizmeti karşılayan olmanın ötesinde bir iletişim ve ilişki kurmalarını sağlamıştır. Bu ise vatandaş ile kamu arasındaki yakınlığı arttırmış, vatandaşların salgın döneminde kamu otoritelerine duyduğu güveni pekiştirerek, kamu düzeninin korunmasına hizmet etmiştir. Örneğin; İzmir’de yaşayan bir vatandaşla yapılan görüşmede vatandaş, «Ekipler gıda desteği dışında benim faturalarımı da yatırıyor. Ben bu süreçte hiç yalnızlık hissetmedim. Destekleri için devlet büyüklerimize teşekkür ederim. Allah yurdumuza, vatanımıza ve bayrağımıza keder vermesin.» şeklinde memnuniyetini belirtmiştir (Ekizler, 2021).

VSDG’de hizmetlerin vatandaşların ikametlerinde yerine getirilmesi,



yani vatandaşlarla doğrudan muhatap olunması ve bu süreçte STK ve diğer gönüllülerin etkin bir rol oynamaları, vatandaşların talep ve beklentilerinin kamu otoritelerine daha sistemli ve doğru iletilmesini sağlamıştır. Bu durum, özellikle VSDG'nin asıl kuruluş sebebi olan yaşlı, engelli, tek başına yaşayan vatandaşların, taleplerini doğrudan kamu kurumlarına bildirebilmeleri bakımından önemlidir. VSDG sayesinde toplumun bu hassas kesimlerinin doğrudan kamu kurumlarına ulaşabilmeleri ve kamu hizmetlerine erişebilmeleri mümkün olmuştur. Böylece VSDG ile yönetişimin bir sonucu olan adil, eşit ve kapsayıcı hizmet sunumunun da gerçekleştiği ifade edilebilir.

VSDG ile elde edilen sonuçlara ilişkin olarak İçişleri Bakanlığı İç Güvenlik Stratejileri Dairesi Başkanlığınca yapılan «Vefa Sosyal Destek Grubu Faaliyetleri Memnuniyet ve Algı Araştırması»nın sonuçları önemli veriler sunmaktadır. Araştırmaya göre, katılımcıların % 93,2'si VSDG'nin oluşturulmasını çok gerekli ve gerekli olarak değerlendirmişlerdir. VSDG'nin yerine getirdiği hizmetlerden yararlanma sıklığına bakıldığında katılımcıların %87,5'i maddi yardım ödemesinden bir defa yararlandıklarını ifade ederken, katılımcıların tamamı emekli maaşlarının teslimi, market alışverişlerinin yapılması, kullanılan ilaçların temin edilmesi gibi diğer hizmetlerden birden çok kez yararlanmışlardır. Katılımcıların % 56'sı, VSDG'nin vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamasını çok faydalı bulurken, büyük bir çoğunluğu da VSDG içerisinde polis ve jandarma gibi kolluk güçlerinin yer aldığını bildiklerini belirtmişlerdir. VSDG'de bulunan kolluk personelinden hizmet alan vatandaşlar, bu görevlilerin tutum ve davranışından oldukça memnun olduklarını söylemişlerdir (Erdoğan, 2021).

## SONUÇ

Covid-19 salgını döneminde, salgınla mücadele etmek için uygulanan tedbirlerden biri de sokağa çıkma kısıtlamaları olmuştur. Türkiye'de ilk kez, İçişleri Bakanlığı'nın 21.03.2020 tarihli genelgesi ile uygulanan ve daha sonra farklı tarihlerde, sürelerde ve kapsamda tekrarlanan sokağa çıkma kısıtlamalarında 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların temel ihtiyaçlarının gecikmeksizin ve yerinde karşılanması amacıyla VSDG oluşturulmuştur. VSDG, Covid-19 salgını döneminde, kesin kurullarla belirlenen görev tanımından ziyade uygulamada ortaya çıkan ihtiyaçlarla şekillenen faaliyet alanı kapsamında pek çok hizmeti etkin bir şekilde yerine getirmiştir. Böylece başlangıçta toplumun

belirli bir kesiminin birtakım ihtiyaçlarını karşılamak için oluşturulan bu yapı, bu amacı aşarak kamu kurumlarının yanı sıra sivil toplumun ve özel sektörün de etkin olduğu bir dayanışma ve yardımlaşma hareketine dönüşmüştür. VSDG’nın bu niteliği kazanmasındaki en önemli etken, VSDG’nin yapısı, işleyişi ve elde edilen sonuçlar bakımından bir yönetim modeli olmasıdır. Yönetişim ile VSDG’nin yapısı, işleyişi ve sonuçlar bakımından değerlendirmesine Tablo 1.’de yer verilmiştir.

**Tablo.1: Yönetişim ile VSDG’nin Birlikte Değerlendirmesi**

Ölçütler	Yönetişim	VSDG
Yapı	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kamu, sivil toplum ve özel sektör kuruluşlarından oluşan çok aktörlü yapı</li><li>• Esnek ve uyarlanabilir bir yapı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Valilikler ve kaymakamlıklar ve bunlara bağlı müdürlükler, AFAD, Kızılay ve diğer gönüllüler ile özel sektör (bağışçı ve destekçi şirketler) kuruluşlarından oluşan çok aktörlü yapı</li><li>• Önce Vefa Koordinasyon Grubu, sonra ihtiyaç ile ortaya çıkan Vefa İletişim ve Saha Ekiplerinden oluşan esnek ve uyarlanabilir yapı</li></ul>
İşleyiş	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kesin kurallara bağlı olmayan, esnek bir işleyiş</li><li>• Aktörler arasında etkileşime ve işbirliğine dayanan bir işleyiş</li><li>• Geribildirim ve proaktif yaklaşımı benimseyen bir işleyiş</li><li>• Katılımcılığı, şeffaflığı, hesap verebilirliği esas alan bir işleyiş</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uygulama ile şekillenen görev alanına göre değişen esnek işleyiş</li><li>• Valilikler ve kaymakamlıklar ile STK’lar, gönüllüler ve özel sektörün birbirini etkilediği ve ortak amaç için birlikte hareket ettiği bir işleyiş</li><li>• 112, 155, 156 gibi farklı çağrı merkezlerinden ulaşılabilen ve geribildirimde bulunulabilen, ihtiyaçları önceden öngörerek hareket eden bir işleyiş</li><li>• Sivil toplumun ve özel sektörün hizmetlere katılımını sağlayan, resmi açıklamalar yanı sıra sosyal medya kanalları üzerinden yapılan bildirimler ile şeffaflığı ve dolayısıyla hesap verebilirliği esas alan bir işleyiş</li></ul>



Sonuçlar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diğer aktörlerle iş yapma kültürü gelişen bir kamu yönetimi</li><li>• Kamu hizmetlerinden memnuniyet duyan ve kamu yönetimine güveni pekişen vatandaşlar</li><li>• Erişebilirlik, ulaşılabilirlik ve kapsayıcılık ile birlikte daha eşit ve adil bir kamu hizmet sunumu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vatandaşa sunulacak hizmetleri, sivil toplum ve özel sektörle birlikte işbirliği içinde sunan bir kamu yönetimi</li><li>• Hizmetlerden memnuniyetini ve kamuya duyduğu güveni ifade eden vatandaşlar</li><li>• Hizmet talebinin farklı kanallardan yapılabilmesi, hizmetlerin ikamette yerine getirilmesi, hedef kitlenin yaşlılar, engelliler gibi hassas kesimler olması ile ortaya çıkan daha eşit ve adil bir kamu hizmet sunumu</li></ul>
----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Covid-19 salgını ile mücadele sürecinde gerek çok aktörlü yapıları, gerek esnek işleyişleri gerekse de elde edilen etkili sonuçları bakımından iyi bir yönetim modeli olan VSDG, diğer afet ve acil durumlarda da işlevsel olabilecek bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır. VSDG ile elde edilen deneyim ve birikim, bu olağanüstü dönemlerin özellikle iyileştirme aşamasının etkin bir şekilde yönetilmesine katkı sağlayacaktır. Afet ve acil durum yönetiminin iyileştirme aşamasında insanların su, yiyecek gibi temel fiziksel ihtiyaçlarının yanı sıra sosyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarının da karşılanması gerekmektedir. Tam bu noktada VSDG, bu ihtiyaçların karşılanması için deneyimli insan gücü ve işlevsel bir faaliyet şablonu sunmaktadır. Olası İstanbul depremi gibi bir büyük afetin sürekli gündemde olduğu düşünüldüğünde, bu şablonun geliştirilmesi ve bir hizmet modeli olarak dikkate alınması önem taşımaktadır.

VSDG'nin temel niteliklerinden biri, sivil toplum ve özel sektör kuruluşlarını kamusal hizmetlerin sunumunda bir paydaş haline getirmesidir. Böylelikle kamu hizmetlerinde bu birlikte iş yapmanın ortaya çıkardığı dışsallıklardan yararlanmak ve kamu yönetiminde verimlilik, yani daha az maliyetle daha fazla hizmetin yerine getirilmesi mümkün olmaktadır. Bu bağlamda VSDG'de elde edilen sonuçlar da dikkate alınarak kamusal hizmetlerin yürütümünde sivil toplum ve özel sektör kuruluşlarının hizmet etme kapasitesi daha da geliştirilmelidir. Kamu kurumları, bu kuruluşlarla ortak çalışılabilecek zeminler oluşturmalı, onlara rehberlik etmeli ve yönlendirmelidir.



VSDG’nin temel niteliklerinden bir diğeri, yapısı ve işleyişini ayrıntılı olarak belirleyen bir mevzuatın bulunmamasıdır. Bu durum, gerçekte VSDG’nin güçlü yönüdür. Çünkü bu sayede VSDG tarafından yürütülen hizmetler, değişen koşullara göre esnek bir şekilde sürdürülebilmektedir. Böylece ihtiyaçlara uygun ve etkin bir hizmet sunumu gerçekleştirilmektedir. Bu nedenle VSDG’nin bu niteliği korunmalı, yapı ve işleyiş bakımından ayrıntılı ve sınırlayıcı kurallara yer veren bir düzenleme yapılmamalıdır. Bununla birlikte bir yönetim modeli olan VSDG’nin yapılanmasında ve çalışmalarında esas olan ilkeleri vurgulayan, uygulama esaslarını tespit eden ve değişen koşullara uyarlanabilir bir çerçeve düzenleme yapılması yerinde olacaktır.

## KAYNAKÇA

Ali, M. (2015). Governance and Good Governance: A Conceptual Perspective. *The Dialogue Journal*, 10(1), 65-77.

Alyanak, Ç. M. ve Tokgöz, M. (2020). Hayirseverlerin desteğiyle hazırlanan ‘Vefa’ kolileri yola çıktı. Erişim tarihi: 25 Mart 2021, [www.aa.com.tr/tr/koronavirus/hayirseverlerin-destegiyle-hazirlanan-vefa-kolileri-yola-cikti/1784926](http://www.aa.com.tr/tr/koronavirus/hayirseverlerin-destegiyle-hazirlanan-vefa-kolileri-yola-cikti/1784926).

Bariletti, A. and Zoli, M. (2006). On Concepts of Governance: A Survey and Interpretation. *Economia, Societa’e Istituzioni*, 18(2), 313-344.

Bozkurt, Ö., Sezen S., Ergun T. (2008). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, Ankara: TODAİE.

Bulur, S. (2021). Vefa Sosyal Destek Grupları salgın süresince 20 milyonun üzerinde kişiye ulaştı. Erişim tarihi: 21 Mart 2021, [www.aa.com.tr/tr/turkiye/vefa-sosyal-destek-gruplari-salgin-suresince-20-milyonun-uzerinde-kisiye-ulasti/2172204](http://www.aa.com.tr/tr/turkiye/vefa-sosyal-destek-gruplari-salgin-suresince-20-milyonun-uzerinde-kisiye-ulasti/2172204).

Czaputowicz, J. (2007). The Influence of Globalisation upon Public Governance. *Public Administration*, 1/2(13/14), 26-33.

Çorum Valiliği İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü. (2020). AFAD Gönüllülerimizden Vefa Desteği. Erişim tarihi: 25 Mart 2021, <https://corum.afad.gov.tr/afad-gonullutlerimizden-vefa-destegi>.

Demirel, R. (2020). Şimdi Vefa Zamanı- Çankaya Sosyal Destek Grubu. İdarecinin Sesi Dergisi, (195), 21-27.



DPT, (2007). *Kamuda İyi Yönetişim Özel İhtisas Komisyonu Raporu*, Ankara: DPT Yayını.

Ekizler, T. (2021). Vefa Sosyal Destek Grupları ‘tam kapanmada’ da vatandaşların en büyük destekçisi olacak. Erişim tarihi: 2 Mayıs 2021, [www.aa.com.tr/tr/turkiye/vefa-sosyal-destek-gruplari-tam-kapanmada-da-vatandaslarin-en-buyuk-destekcisi-olacak/2226422](http://www.aa.com.tr/tr/turkiye/vefa-sosyal-destek-gruplari-tam-kapanmada-da-vatandaslarin-en-buyuk-destekcisi-olacak/2226422).

Erdoğan, M. N. (2021). Vefa Sosyal Destek Grupları Vatandaştan geçer not aldı. Erişim tarihi: 17 Nisan 2021, [www.aa.com.tr/tr/turkiye/vefa-sosyal-destek-gruplari-vatandastan-gecer-not-aldi-/2096091](http://www.aa.com.tr/tr/turkiye/vefa-sosyal-destek-gruplari-vatandastan-gecer-not-aldi-/2096091).

Eryılmaz, B. (2000). *Bürokrasi ve Siyaset*. İstanbul: Alfa Yayınları.

European Commission. (2001). *European Governance- A White Paper*. Erişim tarihi: 20 Mart 2021, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0428&from=EN>.

Güler, B. A. (2003). Yönetişim: Tüm İktidar Sermayeye. *Praksis*, 9, 93-106.

IMF. (1996). Press Release: Communiqué of the Intehrim Committee of the Board of Governors of the International Monetary Fund. Erişim tarihi: 20 Mart 2021, [www.imf.org/en/News/Articles/2015/09/14/01/49/pr9649#partner](http://www.imf.org/en/News/Articles/2015/09/14/01/49/pr9649#partner).

Işık, M. ve Çetenak, Ö. Ö. (2018). G-7 ve G-20 Ülkelerinde İyi Yönetişim Nasıl Olmalı? Teorik Bir Değerlendirme. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 6 (5), 93-110.

İçişleri Bakanlığı. (2020). 65 Yaş ve Üstü İle Kronik Rahatsızlığı Olanlara Sokağa Çıkma Yasağı Genelgesi. Erişim tarihi: 20 Mart 2021, [www.icisleri.gov.tr/65-yas-ve-ustu-ile-kronik-rahatsizligi-olanlara-sokaga-cikma-yasagi-genelgesi](http://www.icisleri.gov.tr/65-yas-ve-ustu-ile-kronik-rahatsizligi-olanlara-sokaga-cikma-yasagi-genelgesi).

İçişleri Bakanlığı. (2021). Bakanımız Sn. Soylu Açıkladı “Vefa Sosyal Destek Grupları 21 Milyonu Aşkın Hizmet Ulaştırdı”. Erişim tarihi: 17 Nisan 2021, <https://www.icisleri.gov.tr/bakanimiz-sn-soylu-acikladi-vefa-sosyal-destek-gruplari-21-milyonu-askin-hizmet-ulastirdi>.

Jessop, B. (2002). The Rise of Governance and the Risks of Failure: The Case of Economic Development. *International Social Science Journal*, 50 (155), 29-45.

Kalfa, C., Ataay, F. (2008). Yönetişim: Devlet-Toplum İlişkilerinde Yeni Bir Aşama, Çukurova Üniversitesi *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(3), 229-240.

Karaçor, S. ve Oltulu, A. (2011). Demokrasi ve Yönetişim Boyutu İle Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı, *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(22), 403-418.

Keleş R. (2010). *Yönetişim Kavramına Eleştirel Bir Yaklaşım*. M.A. Çukurçayır, H.T. Eroğlu, H. E. Uğuz. (Ed.), *Yönetişim Kuram, Boyutlar ve Uygulama*, (ss. 57-71). Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları.

Kızılay. (2020a). İhtiyaç Sahiplerine Destek İçin Genç Kızılay Sahada. Erişim tarihi: 25 Mart 2020, <https://www.kizilay.org.tr/Haber/KurumsalHaberDetay/5057>.

Kızılay. (2020b). Ne Verirsen Elinle... Türkiye’den İyilik Manzaraları. *Dergi 1868*, (7), 80-83.

Kickert, W. J. M. (1997). Public Governance in the Netherlands: An Alternative to Anglo-American “Managerialism.” *Public Administration*, 75(4), 731–752.

Kooiman, J.,(1993). *Governance and Governability: Using Complexity, Dynamics and Diversity*. J. Kooiman (Ed.), *Modern Governance: New Government-Society Interactions*, (pp.35-48), London: SAGE Publications.

Leftwich, A. (1993). Governance, Democracyand Development in the Third World. *Third World Quarterly*, 14(3), 605-624.

Loeffler, E. (2009). *Public Governance in a Network Society*. Tony Bovaird ve Elke Löffler (Ed.), *Public Management and Governance (pp.215-232)*, Oxon: Routledge.

Maliye Bakanlığı, (2003). İyi Yönetişimin Temel Unsurları, Ankara.

Merriam-Webster. (2021). Governance. Erişim tarihi: 12 Mart 2021, [www.merriam-webster.com/dictionary/governance](http://www.merriam-webster.com/dictionary/governance).

OECD. (2021). Corporate Governance. Erişim tarihi: 20 Mart 2021, <https://www.oecd.org/corporate/>.

Okçu, M. (2005). *Avrupa Yönetiş Alanına Doğru Türk Kamu Yönetimi: Çok Düzlemli Yönetişim*. A. Balcı, A. Nohutçu. (Ed.), *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması-1*, (ss. 258-298), İstanbul: Beta Basım Yayım.



- Özer, M. A. (2006). Yönetişim Üzerine Notlar. *Sayıştay Dergisi*, 17(63), 59-89.
- Sobacı, M. Z. (2007). Yönetişim Kavramı ve Türkiye’de Uygulanabilirliği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5 (1), 219-235.
- Sözen, S. ve Algan, B. (2009). İyi Yönetişim, Ankara: İçişleri Bakanlığı Yayını.
- TDK. (2021). Yönetişim. Erişim tarihi: 12 Mart 2021, [www.sozluk.gov.tr](http://www.sozluk.gov.tr).
- Tekeli, İ. (1999). *Modernite Aşılırken Siyaset*, Ankara: İmge Kitabevi.
- TMF. (2020). Bin Motosikletli Gönüllü. Erişim tarihi: 25 Mart 2021, <https://www.tmf.org.tr/Duyurular/Bin-Motosikletli-Gonullu/>.
- Toksöz, F. (2008). İyi Yönetişim El Kitabı. İstanbul: TESEV Yayınları.
- UNDP, (1997). *Reconceptualising Governance - Discussion Paper 2*. New York: Department of Public Affairs, UNDP
- Üstüner, Y. (2003). Siyasa Oluşturma Sürecinde Ağ Yönetişim Kuramı. *Amme İdaresi Dergisi*, 36(3), 49-65.
- WB. (1992). *Governance and Development*, Erişim tarihi: 20 Mart 2021, <http://documents1.worldbank.org/curated/en/604951468739447676/pdf/multi-page.pdf>.
- WB. (1994). *Governance: The World Bank’s Experience*, Erişim tarihi: 20 Mart 2021, <http://documents1.worldbank.org/curated/en/711471468765285964/pdf/multi0page.pdf>.
- Yavaş, H. (2005). *Doğal Afetler Yönüyle Türkiye’de Belediyelerde Kriz Yönetimi*. Ankara: Orion Yayınevi.
- Yeşilay. (2020). Pandemi Günlerinde Dayanışmanın Çarpan Etkisi: Vefa Sosyal Destek Grubu. *Yeşilay Dergisi*, (1038), 16-19.
- Yüksel, M. (2000). Yönetişim (Governance) Kavramı Üzerine. *Ankara Barosu Dergisi*, 58(3), 145-159.



