

Yerel Yönetimlerde Beyaz Masa¹

Fatma Yeşilova²

Özet

Beyaz Masa, belediyelerin vatandaşlardan gelen talep, öneri ve şikayetleri doğrudan değerlendirerek çözüme kavuşturduğu bir halkla ilişkiler uygulaması olarak yerel yönetimlerle halk arasındaki iletişimi güçlendiren önemli bir mekanizmadır. İlk kez 1994 yılında İstanbul'da hayata geçirilen bu sistem, yerel yönetimlerle halk arasında etkili bir etkileşim kurarak katılımcı demokrasi anlayışını desteklemiştir. Sürekli erişilebilirliği sayesinde vatandaşların bürokratik engellerle karşılaşmadan sorunlarını iletebilmesine olanak tanıyan Beyaz Masa, belediye hizmetlerine hızlı ve şeffaf bir kanal sunmaktadır. 5393 sayılı Belediye Kanunu vatandaşların yönetime katılımını teşvik ederken, sosyal medya ve e-belediye uygulamaları da bireylerin düşünce, talep ve şikayetlerini dijital ortamda iletebilmesini mümkün kılmaktadır. Bu çalışmanın amacı katılımcı bir uygulama olan yerel yönetimlerde beyaz masa uygulamalarının tarihsel gelişimi ve faaliyetleri hakkında genel bilgiler vererek beyaz masa uygulamalarının önemi vurgulamaktır. Bu bağlamda beyaz masa uygulamalarının amacı, kapsamı ve faaliyetleri detaylandırılarak önerilerde bulunulmuştur.

1. Giriş

Belediyelerin halkla ilişkiler kapsamında sunduğu en önemli hizmetlerden biri olan Beyaz Masa, vatandaşlardan gelen talep, öneri ve şikâyetlerin sistemli bir şekilde toplanarak çözüme ulaştırılmasını sağlayan bir iletişim mekanizmasıdır. Yerel yönetimlerde başarı, büyük ölçüde vatandaşlarla kurulan sağlıklı iletişimle mümkün olduğundan, Beyaz Masa benzeri uygulamalar hem hizmet kalitesini yükseltmekte hem de belediye ile halk arasında güvene dayalı bir bağ oluşturmaktadır. Vatandaşların kente ilişkin

- 1 Bu çalışma Malatya Turgut Özal Üniversitesi Lisansüstü Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında mezun olan Fatma YEŞİLOVA'nın hazırlamış olduğu "Yerel Yönetimlerde Beyaz Masa Uygulamaları: Malatya Büyükşehir Belediyesi Örneği" başlıklı tezden üretilmiştir.
- 2 Uzman, Malatya Turgut Özal Üniversitesi, Lisansüstü Enstitüsü, bayir_fatma@outlook.com, 0009-0009-7086-2099

karar süreçlerine katılımı ise yalnızca sorunların çözümünü hızlandırmakla kalmayıp, yerel demokrasinin gelişmesine de katkı sunmaktadır (Yıldırım ve Yıldırım, 2018). Bu nedenle Beyaz Masa, halkın yönetime dair söz sahibi olmasını kolaylaştıran etkili bir araçtır.

Bu sistem ilk kez 1994 yılında İstanbul'da uygulanmaya başlamış ve kısa sürede diğer belediyelerde de benimsenmiştir. Halkla ilişkiler hizmetinin merkezi bir birim tarafından yürütülmesini amaçlayan Beyaz Masa, gece gündüz erişilebilir olması sayesinde vatandaşların bürokratik engellerle karşılaşmadan taleplerini doğrudan iletmelerine olanak tanır. Büyükşehir, il ve ilçe belediyelerinde farklı isimlerle faaliyet gösteren bu birim, vatandaşların ilgili müdürlüklere tek noktadan ulaşmasını sağlar (Uyar ve Mecek, 2016). Böylece hem süreç hızlanır hem de vatandaş kendisine verilen geri dönüşle çözümün takip edildiğine dair güven duyar.

Yerel yönetimlerin katılımcılık esasına dayalı çalışma anlayışı, Türkiye'nin belediye mevzuatında da açıkça yer almaktadır. 5393 sayılı Belediye Kanunu; vatandaşların belediyenin karar alma süreçlerine katılımını, kamuoyu araştırmalarıyla görüş bildirmelerini ve sivil toplum kuruluşlarının ihtisas komisyonları aracılığıyla belediye yönetimine katkı sunmasını teşvik etmektedir. Kent konseyleri, sosyal medya uygulamaları, e-belediye platformları ve kamuoyu yoklamaları aracılığıyla halk, görüşlerini doğrudan belediyeye ulaştırabilmektedir. Bu araçlar, vatandaşlara yerel kararlarda söz hakkı tanırken, aynı zamanda yönetime hesap verilebilirlik ve şeffaflık sorumluluğu da yüklemektedir.

Teknolojinin yaygınlaşmasıyla birlikte siyasal katılım giderek dijital ortama taşınmıştır. Siyasal katılım, yalnızca oy kullanmaktan ibaret olmayıp vatandaşların politik tercihlerini, taleplerini ve beklentilerini yönetime ilettikleri geniş bir eylem alanını ifade etmektedir (Akdal ve Gezgin, 2018). Sosyal medya, e-devlet ve mobil uygulamalar sayesinde bireyler kentsel sorunları anında bildirebilmekte ve karar süreçlerine hızlı bir şekilde dahil olabilmektedir. Nüfusun yoğun olduğu kentlerde sorunların ortaya çıkma ihtimali yüksek olduğundan, belediyeler bu talepleri düzenli olarak takip edebilmek için çözüm merkezleri kurma yoluna gitmektedir.

Bu noktada Beyaz Masa, belediyelerin etkinlik, hız ve erişilebilirlik ilkelerine dayanan en kapsamlı halkla ilişkiler birimlerinden biri hâline gelmiştir. Vatandaşlar dilekçelerini, telefon taleplerini veya sözlü başvurularını bu birim üzerinden iletebilmekte; çalışan personel ise başvuruları detaylı biçimde değerlendirerek en kısa sürede geri dönüş sağlamaktadır. Beyaz Masa, belediyenin Özel Kalem, Yazı İşleri, Halkla İlişkiler ve Basın Yayın müdürlükleriyle koordineli çalışarak hem iletişim hem de çözüm

sürecini bütüncül bir yapıya kavuşturur (Aygün ve Kömürcüoğlu, 2023). Bu uygulama, 1994'ten bu yana İstanbul'da örnek bir model olarak sürdürülmüş ve Türkiye genelinde sosyal belediyciliğin yaygınlaşmasına zemin hazırlamıştır.

2.Beyaz Masanın Tarihsel Gelişimi

Beyaz Masa sistemi, Türkiye'de yerel yönetimlerin halkla ilişkiler faaliyetlerini kurumsallaştırma sürecinde ortaya çıkan en önemli mekanizmalardan biri olarak değerlendirilmektedir. Vatandaşların belediyeyle doğrudan iletişim kurmasına imkân veren bu yapı, demokratik katılımın güçlenmesi, şeffaf yönetim anlayışının yerleşmesi ve kamu kurumlarının hesap verebilirlik taleplerine yanıt vermesi açısından dikkate değerdir. 1980'li yıllarda belediycilik anlayışında yaşanan dönüşümle birlikte taşınan sosyal ve iletişim odaklı yeni yaklaşım, halkın yönetime katılımını artıran kurumsal yapılanmaların önemini ortaya çıkarmıştır. Bu minvalde Beyaz Masa, vatandaşların istek ve şikâyetlerini doğrudan bildirdiği, çözümlerin takip edilebildiği bir temas noktası şeklinde teşkil edilmiştir. 1990'lı yıllarda hızla yaygınlaşan bu uygulama, özellikle büyükşehir belediyelerinde artan hizmet talebine daha düzenli ve sistemli bir cevap üretmek amacıyla geliştirilmiştir (Özer ve Kartal, 2021).

2000'li yıllarla birlikte iletişim teknolojilerinin hızla ilerlemesi Beyaz Masa birimlerinin çalışma yöntemini önemli ölçüde dönüştürmüştür. Yüz yüze yapılan klasik başvurulara ek olarak belediyeler, internet siteleri, elektronik posta adresleri ve çağrı merkezleri üzerinden de vatandaşların taleplerini toplamaya başlamıştır. Aynı dönemde e-belediye ve e-devlet sistemlerinin gelişmesi, Beyaz Masa'nın dijital altyapıya entegre edilmesini kolaylaştırmış ve başvuru süreçleri daha hızlı, daha şeffaf hâle getirilmiştir. Bu sayede vatandaşlar artık yalnız fiziksel başvuru noktalarını değil, çevrim içi kanalları da kullanarak belediyeye ulaşabilmektedir. 2010'lu yıllarda sosyal medyanın yaygınlaşması ise uygulamaya yeni bir boyut kazandırmış; belediyeler X, Facebook ve Instagram gibi platformlardan gelen bildirimleri Beyaz Masa sistemine dâhil ederek daha geniş bir kitleyle etkileşim kurabilmiştir (Aygün ve Kömürcüoğlu, 2023).

Günümüzde Beyaz Masa, yalnızca bir şikâyet karşılama noktası olmaktan çıkarak belediye hizmet kalitesini ölçen, stratejik planlama süreçlerinde kullanılmak üzere veri üreten ve vatandaş memnuniyetini analiz eden bir yapıya dönüşmüştür (Karadeniz, 2024). Dijital dönüşüm sayesinde başvurular anlık olarak takip edilebilmekte, vatandaşlar sorunlarının hangi aşamada olduğunu görebilmekte ve belediye birimleri çözüme ulaşana

kadar süreci izleyebilmektedir. Beyaz Masa'nın gelişim süreci, yüz yüze başvurularla başlayan halkla ilişkiler anlayışının zamanla çağrı merkezleri, mobil uygulamalar ve sosyal medya entegrasyonuyla çok kanallı bir katılım mekanizmasına evrildiğini göstermektedir. Böylece yerel yönetimlerde halkın karar süreçlerine katkısı artmış ve katılımcı demokrasi kültürü güçlenmiştir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi özelinde Beyaz Masa, 1994 yılında kurulan ilk kurumsal belediye iletişim merkezi olarak dikkat çekmektedir. Başlangıçta küçük bir ekiple hizmet veren birim, zaman içinde teknik kapasitesini geliştirerek personel sayısını ve uzmanlık alanlarını artırmıştır. 1997'de Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün kurulmasıyla bu müdürlüğe bağlanan Beyaz Masa, 1998'den itibaren internet üzerinden başvuruları kabul etmeye başlamış; aynı dönemde Esenler ve Otogar gibi noktalarda iletişim ofisleri açılmıştır (Beyazmasa Dergisi, 2018). 2004 sonrası bilgi edinme hakkı kapsamında talepler de sisteme dâhil edilmiş, 2012'den itibaren sosyal medya başvuruları kabul edilmeye başlanmış ve akıllı telefon uygulamalarıyla milyonlarca kullanıcıya erişilmiştir. 2016'da WhatsApp ve webchat destekleri devreye alınmış, iletişim noktaları artırılmış ve belediye genelinde kapsamlı bir iletişim ağı oluşturulmuştur.

İBB'de Beyaz Masa, Sosyal Hizmetler Müdürlüğüne bağlı Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde çalışmalarını yürütmekte olup hem vatandaş başvurularının çözülmesi hem de belediyenin projelerinin tanıtılması gibi çok boyutlu işlevlere sahiptir. Birim, bilgilendirme faaliyetlerinden hızlı çözüm üretmeye, ilgili birimlerle koordinasyondan kamuoyu araştırmalarına kadar geniş bir görev alanına sahiptir. “Komşum Beyaz Masa,” “Kampüsüm Beyaz Masa” ve mobil iletişim noktaları gibi araçlarla sahada vatandaşla birebir temas kurulmakta; proje ve hizmetlerden etkilenen grupların görüşleri düzenli olarak toplanmaktadır. Beyaz Masa ayrıca saha araştırmaları yürüterek İstanbulluların hizmet algısını ölçmekte, elde edilen verileri belediyenin ilgili müdürlüklerine ileterek katılımcı yönetim sürecine katkıda bulunmaktadır. Kurum ve sivil toplum ziyaretleriyle de geri bildirim döngüsü güçlendirilmekte ve karar alma süreçleri daha kapsayıcı hâle getirilmektedir.

3.Beyaz Masanın Faaliyetleri

Beyaz Masa'nın temel görevi, vatandaşlardan gelen talep, şikâyet, öneri ve bilgi edinme başvurularını sistemli bir şekilde toplayarak değerlendirmek ve çözüm üretebilecek ilgili birimlere iletme. Bu mekanizma sayesinde halk ile belediye arasında doğrudan ve şeffaf bir iletişim kanalı kurulmuş olur. Telefon hatları, yüz yüze iletişim noktaları, internet üzerinden yapılan kayıtlar ve mobil uygulamalar aracılığıyla iletilen tüm başvurular sisteme

aktarılır ve çözüm için ilgili müdürlüklere yönlendirilir. Ayrıca başvuru sahiplerine süreç boyunca düzenli bilgilendirme yapılması, Beyaz Masa'nın en önemli işlevlerinden biridir. Bunun yanında birim, vatandaş memnuniyetini ölçmek, hizmetlerde ortaya çıkan aksaklıkları belirlemek ve belediyenin karar süreçlerine veri sunmak gibi amaçlarla da aktif bir rol üstlenmektedir (Karadeniz, 2024).

4.Beyaz Masanın Faydaları

1994 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından interaktif bir belediyeçilik modeli olarak başlatılan Beyaz Masa hizmeti, zamanla yalnızca büyükşehirlerde değil, daha küçük ilçe belediyelerinde de yaygın biçimde uygulanır hâle gelmiştir. Oldukça geniş bir kapsama sahip olan bu sistemin sunduğu katkılar, Sezgin ve Özbay'ın (2016) belirttiği üzere çeşitli yönleriyle değerlendirilebilmektedir.

4.1. Bürokrasiyi Hafifletmek:

Kamu kurumlarında herhangi bir problemle karşılaşan vatandaşlar, çoğu zaman çözüm bulabilmek için yetkili bir isim arama ya da tanıdık biri üzerinden destek alma yoluna gitmektedir. Oysa yöneticilerin asli görevi, kendi sorumluluk alanlarına giren konular üzerine yoğunlaşmak ve gerekli hizmetlerle projeleri hayata geçirmektir; buna rağmen kurumların bekleme alanlarında yığılmalar oluşmakta, temel hizmetlerde gecikmeler yaşanmakta ve yöneticiler de personelin iş takibini yapmak zorunda kaldıkları için kentin ihtiyaçlarına yeterince odaklanamamaktadır. Bu durum hem şehir sakinlerine hem de kentin genel işleyişine olumsuz yansımaktadır. Bu çerçevede Beyaz Masa'nın, bürokratik süreçleri hafifleterek yöneticilerin üzerindeki yükü azalttığı ve hizmet akışını daha düzenli hâle getirdiği ifade edilebilir.

4.2. Zaman Kaybını Önlemek:

Yerel yönetim sınırları içinde yaşayan bireyler bir problemle karşılaştıklarında genellikle ilgili kuruma gidip dilekçe vermek zorunda kalmaktadır; ancak günümüzün hız odaklı yaşamında bu süreç hem ciddi bir zaman kaybı yaratmakta hem de çoğu zaman basitçe çözülebilecek meseleler için gereksiz bürokrasi üretmektedir. Dilekçelerin oluşturduğu yoğun evrak akışı aynı zamanda önemli bir kâğıt tüketimine yol açmaktadır. Bu noktada Beyaz Masa birimleri, başvuruları dijital ortamda toplayarak hem zaman kaybını azaltmakta hem de gereksiz evrak kullanımını önleyerek süreci daha verimli hâle getirmektedir. Vatandaşların taleplerini ve şikayetlerini anlık biçimde takip eden bu birimler, gerekli görülen durumlarda başvuruları resmi kayda dönüştürerek hızlı ve pratik çözüm yolları sunmaktadır.

4.3. Aracıları Devre Dışı Bırakmak:

Yerel yönetimlerde bir sorunla karşılaşan vatandaşlar, kamu kurumlarının içindeki karmaşık süreçlerle baş edemediklerinde çözüm bulmak için kimi zaman aracı kişilere yönelmektedir. Mahalle düzenine ilişkin basit bir talepten çevre temizliği isteğine ya da imar izni gibi daha özel bir meseleye kadar pek çok konuda bu araçlar devreye girebilmekte; ancak bu süreçte vatandaşın çeşitli maddi beklentilerde bulunmaları ciddi bir problem yaratmaktadır. Özellikle rüşvet niteliği taşıyan talepler hem bireylerin hakkına hem de kamu kurumlarının itibarına zarar vermektedir. Beyaz Masa uygulamasının ortaya çıkışındaki en güçlü motivasyonlardan biri, tam da bu tür aracı ihtiyacını ortadan kaldırarak vatandaş ile belediye arasında doğrudan, hızlı ve güvenilir bir iletişim hattı kurmak ve şikâyet ile taleplerin en kısa sürede adil biçimde çözüme ulaştırılmasını sağlamaktır.

4.4. Yerel Yönetim- Halk Bütünleşmesini Sağlamak:

Demokratik yönetim anlayışının bir gereği olarak yerel yöneticiler, halkın oylarıyla iş başına gelir; bu nedenle belediye başkanları ve birimlerinin performansı büyük ölçüde toplum nezdindeki itibarı ve güvenilirliğiyle belirlenir. Bu durum, yerel yönetimlerin vatandaşlarla doğru, adil ve kapsayıcı iletişim kurmasını zorunlu kılar. Belediyeler, hizmet üretirken siyasi görüş, kimlik veya sosyal statü ayrımı yapmaksızın her bireye eşit yaklaşmakla yükümlüdür. Yönetim anlayışında halkla birlikte hareket edilmesi, yerel demokrasiyi güçlendiren temel ilkedir. Bu doğrultuda, halkla ilişkiler birimlerinin görevlerinden biri de vatandaşlardan iletilen talep ve şikâyetleri hiçbir ayırım gözetmeden, hızlı ve etkili biçimde sonuçlandırmaktır. Yerel yönetimlerde kurulan beyaz masaların varlık sebebi de tam olarak bu eşitlikçi, şeffaf ve çözüm odaklı hizmet anlayışını kurumsal bir yapıya kavuşturmadır.

4.5. Kurum İçi Denetimi Güçlendirmek:

Yerel yönetimlerde personel sayısının fazla olması, zaman zaman görevlerini gerektiği gibi yerine getirmeyen ya da iş süreçlerini aksatan çalışanların ortaya çıkmasına yol açabilmektedir. Beyaz masalar, bu tür aksaklıkları tespit edip üst yönetime ileterek kurum içi denetimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesine katkı sunar. Bu mekanizma sayesinde belediyelerde hizmet akışı daha düzenli ilerler, çalışanlar da süreçlerin izlendiğini bildikleri için görevlerini daha titizlikle yerine getirmeye yönelir. Bu durum, hem kurumun güvenilirliğini ve saygınlığını güçlendirir hem de verilen hizmetin kalitesini yükseltir. Beyaz masanın sahip olduğu bu denetleyici yapı, yalnızca personel şikâyetlerini belirlemekle kalmaz; çalışanların performansını değerlendirerek ödüllendirme süreçlerini de destekler. Başarılı personelin

teşvik edilmesi, kurum içinde motivasyonu artırırken, genel işleyişin daha verimli hale gelmesine katkıda bulunur.

4.6. Halk Denetimini Artırmak:

Demokratik yönetimin özünde açıklık, saydamlık ve yöneticilerin halka karşı sorumluluk taşıması yer alır. Bu anlayışta, alınan kararların toplumla paylaşılması, farklı görüşlerin değerlendirilmesi ve gerekli onay süreçlerinden geçerek resmileştirilmesi esastır. Kararların etkisini ölçmek, vatandaşın beklentilerini ve tepkilerini düzenli olarak takip etmek ise yönetimin sağlıklı işlemesi açısından kritik bir rol oynar. Böyle bir yaklaşım, sorunları ertelemek yerine, kamu yararına uygun, etkili ve kalıcı çözümler üretmeyi mümkün kılar.

5. Beyaz Masaya Başvuru Yolları ve Başvuru İşlem Aşamaları

Vatandaşların beyaz masaya ulaşabilmesi için pek çok iletişim yolu geliştirilmiştir. Belediye binalarındaki başvuru noktaları, çağrı merkezleri, belediyenin resmi web sayfası, mobil uygulamalar, e-posta adresleri ve sosyal medya platformları bu kanallar arasında yer alır. Gelen bildirimler önce sisteme kaydedilir, ardından her başvuru için özel bir takip numarası oluşturulur. Sonrasında talep ya da şikayet, çözüm üretecek ilgili birime yönlendirilir. Gerekli işlemler tamamlandıktan sonra vatandaş bilgilendirilir ve süreç çoğu zaman bir memnuniyet anketiyle sonlandırılır. Bu aşamalı işleyiş, hem başvuruların şeffaf biçimde izlenmesine imkân tanır hem de vatandaşların karar süreçlerine aktif biçimde dahil olmasına katkı sağlar (Aygün ve Kömürcüoğlu, 2023).

6. Beyaz Masa Başvuruları

Beyaz masaya iletilen başvurular temelde üç grupta toplanmaktadır: şikayetler, talepler ve öneriler. Şikayetler; ulaşım aksaklıkları, temizlik sorunları, altyapı arızaları ya da kamu hizmetlerindeki eksiklikler gibi gündelik yaşamı etkileyen problemlere ilişkindir. Talepler, kimi zaman yeni bir hizmet ihtiyacını, kimi zaman sosyal projelere yönelik beklentileri ya da bireysel çözüm isteklerini kapsar. Öneriler ise vatandaşların yerel yönetime katkı sunabilecek fikir ve değerlendirmelerini içerir. Bu başvuruların hem sayısal hem de içerik analizleri, belediyelerin hizmet planlamasında önemli bir yol gösterici işlev görmektedir. Ayrıca belediyeler, yıllık faaliyet raporlarında beyaz masa verilerine sıkça yer vererek bu istatistikleri kamuoyuyla paylaşmakta ve böylece şeffaflık ilkesini güçlendirmektedir (Yıldırım ve Yıldırım, 2018).

7. Büyükşehir Belediyelerinde Beyaz Masa Uygulamaları

Türkiye’de büyükşehirler büyük kentlerin yönetimleri olup il düzeyinde kurulmuşlardır. Türkiye’de büyükşehir belediyesi uygulaması 1984 yılında 3030 sayılı kanun ile uygulanmaya konulmuştur. Bu kanunla (3030 sayılı kanun) ilk olarak Ankara, İstanbul ve İzmir illeri büyükşehir belediyesi olmuş, sonrasındaysa; Adana, Bursa, Gaziantep, Konya, Kayseri, Antalya, Eskişehir, İzmit, Mersin, Samsun, Erzurum, Diyarbakır ve Sakarya illerinin büyükşehir olmasıyla birlikte Türkiye’deki büyükşehir belediyesi sayısı 16’ya yükselmiştir. 2000-2012 yılları arasında yeni büyükşehir belediyesi kurulmasında duraksama yaşamıştır. 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı yasa ile de 14 yeni büyükşehir belediyesi kurulmuş ve Türkiye’deki büyükşehir belediyesi sayısı 30’a yükselmiştir (Mecek, 2020; Yılmaz ve Kaypak, 2018; Kaypak ve Yılmaz, 2016).

Türkiye’deki büyükşehir belediyeleri, beyaz masa sistemini daha gelişmiş, profesyonel ve çok kanallı bir yapıya dönüştürmüştür. Özellikle İstanbul, Ankara ve İzmir gibi nüfusu yoğun metropollerde bu hizmet; çağrı merkezleri, mobil başvuru uygulamaları, sosyal medya hesapları ve çevrim içi iletişim platformlarıyla kapsamı genişletilmiş bir şekilde yürütülmektedir. Büyükşehirlerdeki hizmet çeşitliliği ve yoğun talep düşünüldüğünde, beyaz masa hem vatandaşların sorunlarına hızlı çözüm sunmakta hem de belediyelerin hizmet performansını değerlendirmesinde kritik bir işlev üstlenmektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin 153 hattı, günün her saati hem dijital hem de yüz yüze iletişim kurma imkânı sunarak bu mekanizmanın en kapsamlı örneklerinden biri haline gelmiştir. Ankara ve İzmir gibi diğer büyükşehirlerde de beyaz masa yalnızca şikayetlerin alındığı bir birim olarak değil, halkın yönetime katılımını güçlendiren bir platform olarak değerlendirilmektedir. Bu uygulamalar sayesinde yerel yönetimlerde daha kurumsal, sürdürülebilir ve vatandaş merkezli bir iletişim anlayışı yaygınlaşarak demokratik katılım kültürü güçlenmektedir. E-devlet ve e-belediye sayesinde yerel yönetimlerde beyaz masa gibi uygulamalara hızlı ve kolay bir şekilde elektronik ortamda ulaşım sağlanabilmektedir (Özer ve Kartal, 2021; Karadeniz, 2024; Yılmaz, 2019:510).

8. Sonuç

Beyaz Masa uygulaması, yerel yönetimlerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin kurumsal bir yapıya kavuşmasını sağlayan ve vatandaş ile belediye arasındaki iletişimi doğrudan güçlendiren temel mekanizmalardan biridir. Vatandaşların talep, şikâyet ve önerilerini hızlı ve erişilebilir biçimde yönetime iletebilmesi, yerel demokrasinin işleyişine katkı sunmakta ve katılımcı yönetim anlayışını

desteklemektedir. Bu yönüyle Beyaz Masa, yalnızca bir hizmet birimi değil, aynı zamanda vatandaş katılımını artıran bir yönetim aracıdır (Yıldırım ve Yıldırım, 2018).

Çalışmada ele alınan tarihsel gelişim süreci, Beyaz Masa'nın zaman içinde klasik başvuru yöntemlerinden dijital ve çok kanallı bir yapıya evrildiğini ortaya koymaktadır. Özellikle çağrı merkezleri, e-belediye uygulamaları ve sosyal medya entegrasyonu sayesinde vatandaşların yönetime erişimi kolaylaşmış; belediyeler ise hizmet süreçlerini daha düzenli ve izlenebilir hâle getirmiştir. Bu dönüşüm, siyasal katılımın dijitalleşmesiyle birlikte yerel sorunların daha hızlı tespit edilmesine ve çözüm süreçlerinin etkinleşmesine katkı sağlamıştır (Akdağ ve Gezgün, 2018; Aygün ve Kömürcüoğlu, 2023).

Beyaz Masa'nın bürokrasiyi hafifletmesi, zaman kaybını azaltması ve araçları devre dışı bırakması hem vatandaş memnuniyetini artırmakta hem de belediyelerin kurumsal işleyişini daha verimli hâle getirmektedir. Ayrıca kurum içi ve halk denetimini destekleyen yapısı sayesinde hizmet kalitesinin yükselmesine ve belediyelere duyulan güvenin güçlenmesine katkı sunduğu görülmektedir (Sezgin ve Özbay, 2016).

Sonuç olarak Beyaz Masa, yerel yönetimlerde vatandaş odaklı hizmet anlayışının geliştirilmesinde, demokratik katılımın güçlendirilmesinde ve kamu yönetimine duyulan güvenin artırılmasında merkezi bir rol üstlenmektedir. Şeffaflık, erişilebilirlik ve katılımcılık ilkeleriyle uyumlu biçimde işleyen bu uygulama, yerel demokrasinin sürdürülebilirliği açısından etkili ve geliştirilebilir bir yönetim modeli sunmaktadır (Okay ve Okay, 2005).

Beyaz Masa uygulamalarının etkinliğinin artırılması için öncelikle dijital altyapının sürekli olarak güncellenmesi ve farklı iletişim kanalları arasında bütünlük sağlanması gerekmektedir. Çağrı merkezleri, e-belediye sistemleri ve sosyal medya platformları üzerinden alınan başvuruların tek bir merkezî sistemde toplanması hem başvuruların izlenebilirliğini artıracak hem de hizmet sunumunda eşgüdümü güçlendirecektir. Ayrıca başvuru süreçlerinin sadeleştirilmesi ve kullanıcı dostu ara yüzlerin geliştirilmesi, özellikle yaşlılar ve dijital okuryazarlığı sınırlı bireylerin sisteme erişimini kolaylaştırarak katılımı artıracaktır.

Beyaz Masa'nın yalnızca şikâyet ve taleplerin iletildiği bir birim olarak değil, aynı zamanda karar alma süreçlerine veri sağlayan stratejik bir mekanizma olarak değerlendirilmesi önem taşımaktadır. Vatandaşlardan elde edilen geri bildirimlerin düzenli olarak analiz edilmesi, hizmet önceliklerinin belirlenmesinde ve yerel politika üretiminde etkin biçimde kullanılmasına

katkı sağlayacaktır. Bu doğrultuda, Beyaz Masa verilerinin belediyelerin stratejik planları ve performans raporlarıyla ilişkilendirilmesi, katılımcı yönetim anlayışının kurumsal düzeyde güçlenmesini sağlayabilir.

Son olarak, Beyaz Masa personelinin iletişim becerileri, kriz yönetimi ve vatandaş odaklı hizmet anlayışı konularında düzenli eğitimlerden geçirilmesi uygulamanın başarısını doğrudan etkileyecektir. Personelin yetkinliğinin artırılması, vatandaşla kurulan iletişimin niteliğini yükseltecek ve belediyeye duyulan güveni pekiştirecektir. Bununla birlikte, vatandaşların Beyaz Masa uygulamaları hakkında daha fazla bilgilendirilmesi ve farkındalık çalışmalarının yaygınlaştırılması, yerel yönetim–halk etkileşimini güçlendirerek yerel demokrasinin sürdürülebilirliğine katkı sunacaktır.

Kaynakça

- Akdal, T. ve Gezgın, S., (2018). Dijital siyaset ile siyasal katılımın değışen kimliği ve dili. PICS 2018 International Political Communication Symposium in Theory and Practice (pp.89-103). Aydın, Turkey.
- Aygün, M. ve Kömürcüoğlu, M. (2023). Yerel yönetimler ve siyasal katılım: İstanbul Beyaz Masa örneği. TESAM Akademi Dergisi, 10(1), 93-125.
- Aygün, M., ve Kömürcüoğlu, M. (2023). Yerel yönetimler ve siyasal katılım: İstanbul Beyaz Masa örneği. TESAM Akademi Dergisi, 10(1), 93-125.
- Beyazmasa Dergisi (2018) İstanbul Büyükşehir Belediyesi, chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://halklailiskiler.ibb.istanbul/wp-content/uploads/2019/02/beyazmasa_dergisi_3.sayi_web.pdf (E.T. 13.12.2025).
- Karadeniz, Y. (2024). Belediyelerde Vatandaşların Karar Alma Mekanizmaları-na Katılımında Beyaz Masanın Etkinliği: Sakarya Çözüm Masası Örneği. Gaziantep University Journal of Social Sciences, 23(1), 361-374.
- Kaypak, Ş. ve Yılmaz, V. (2016). Hatay büyükşehir yapılanma sonrasında çevre sorunlarına yaklaşım ve çevre düzenlemeleri. Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5, 25-50. <https://dergipark.org.tr/pub/bitlissos/issue/24348/258071>
- Mecek, M. (2020). Bir mülki (taşra) idare birimi olarak Türkiye’de il yönetimleri ve hukuki – örgütsel yapıları. Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi (JEBPIR), 6(2), 296-325. <https://dergipark.org.tr/pub/kkujebpir/issue/58780/828772>
- Okay, A., ve Okay, A. (2005). Halkla İlişkiler: Kavram, Strateji ve Uygulamaları. İstanbul: Der Yayınları.
- Özer, M. A., ve Kartal, M. (2021). Yerel demokrasi ve katılım: Türkiye ve İngiltere üzerinden bir inceleme. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 4(3), 509-529.
- Sezgin, M., ve Özbay, H. E. (2016). Halkla İlişkiler Uygulamalarından Beyaz Masa: Uşak Belediyesi Örneği. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 6(1), 199-209.
- Uyar, A. ve Mecek M. (2016). Kent Bilincinin Oluşturulması ile Hizmet Pazarlaması Aracı Olarak Beyaz Masa Uygulaması ve Hukuki Yapısı: Afyonkarahisar Belediyesi Örneği. Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi, 11, 143-57.
- Yıldırım, A. ve Yıldırım, K. E. (2018). Belediyelerde Katılımcı Demokrasinin Gelişiminde Beyaz Masa Uygulamasının Etkinliği: Erzurum Büyükşehir Belediyesi Örneği, Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 5(7), 46-57.

- Yılmaz, V. ve Kaypak, Ş. (2018). 6360 sayılı yasa sonrası yeni büyükşehir belediyelerindeki çevre sorunlarının irdelenmesi: Malatya büyükşehir belediyesi örneği. *Kent Akademisi Dergisi*, 12(36), 1-28. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kent/issue/43742/503945>
- Yılmaz, V. (2019). Doğu Anadolu Bölgesinde E-Belediyecilik Hizmetlerinin Yerel Halk Tarafından Kullanım Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Bitlis Ve Muş Belediyesi Örnekleri. Bekir Parlak, Caner Doğan (Ed.). *E-Yönetişim İçinde* (509-532). Ankara: Beta Yayınevi.