



# AVRUPA YÖNETİŞİM MÜKEMMELİĞİ MARKASI (ELoGE)

## Başvuru Rehberi



**ARGÜDEN  
GOVERNANCE  
ACADEMY**

Good Governance for  
Quality of Life



# AVRUPA YÖNETİŞİM MÜKEMMELİĞİ MARKASI (ELOGE)

BAŞVURU REHBERİ



## **Argüden Yönetişim Akademisi Yayınları**

### **Yazarlar**

Dr. İnan İzci

Dr. Erkin Erimez

### **Argüden Yönetişim Akademisi**

Her hakkı saklıdır. Bu kitabın hiçbir kısmı yayıncısının izni olmaksızın elektronik veya mekanik, fotokopi, kayıt ya da herhangi bir bilgi saklama, erişim sistemi de dâhil olmak üzere herhangi bir şekilde çoğaltılamaz, para ile satılamaz.

Eylül 2023

### **Argüden Yönetişim Akademisi**

Akasya Caddesi No:2 Göztepe Mah., Göksu Anadolu Hisarı,  
34815 İstanbul, Türkiye Telefon: +90 (216) 280 51 14

[www.argudenacademy.org](http://www.argudenacademy.org)

# İÇİNDEKİLER

---

**05**

**AVRUPA YÖNETİŞİM MÜKEMMELLİĞİ MARKASI**

---

**11**

**AVRUPA KONSEYİ'NİN 12 İYİ YÖNETİŞİM İLKESİ**

---

**23**

**EK 1: ELOGE ÖZ DEĞERLENDİRME İLKE VE GÖSTERGELERİ**

---

**24**

**EK 2: VATANDAŞ ANKETİ**

---

**25**

**EK 3: YEREL YÖNETİM/BELEDİYE MECLİS ÜYELERİ ANKETİ**

---

**27**

**ELOGE BAŞVURU FORMUNU TAMAMLAMAK**



# AVRUPA YÖNETİŞİM MÜKEMMELİĞİ MARKASI

## YEREL YÖNETİMLERDE İYİ YÖNETİŞİM

Günümüz dünyasında çevresel, ekonomik ve sosyal risklerin yönetilmesi, sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması ve tüm bireylerin yaşam kalitesinin artması kamu yönetiminin daha bütünsel, kapsayıcı ve etkin şekilde işlenmesini gerektiriyor. Türkiye'de kamu yönetimi merkezi ve yerel yönetim organları eliyle icra ediliyor. Yerel yönetimler (özellikle belediyeler) ise yapıları ve faaliyetleri gereği yerel ve özgün koşullara uygun olarak toplumun beklenti ve ihtiyaçlarını yerinden karşılamakla sorumlu en önemli yerel kamu kurumlarıdır. Bu nedenle, merkezi yönetim kadar yerel yönetimlerin de demokrasinin güçlenmesi, kalkınmanın sağlanması ve yaşam refahının artmasında önemli rolleri mevcuttur.

Kamu kurumlarının değişen koşullara, farklı fırsat ve imkanlara uygun biçimde toplumun beklenti ve ihtiyaçlarını karşılaması ise iyi yönetim kültürünün sürekli güçlendirilmesinden geçiyor. Güven iklimini sağlayan iyi yönetim kültürü, kaynakların verimli kullanılması ve risklerin etkin şekilde yönetilmesinde anahtar öneme sahip. Yerel yönetimler başta olmak üzere tüm kamu kurumlarının elinde bulunan mevcut yetki ve kaynakları daha bütünsel, kapsayıcı ve etkin şekilde kullanması için iyi yönetime yapılan vurgu her geçen artıyor. Şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımçılık gibi iyi yönetim ilkelerine dair yoğunlaşan söylem ve taleplerse bunu işaret ediyor.

İyi yönetim, en temelde yöneten ve yönetilen ilişkisinde güvenin sağlanması ve artırılmasını hedefler. Bu kültür vatandaşlar tarafından seçilmiş temsilciler ve atanmış bürokratlara emanet edilen yetki ve kaynakların toplumun değişen beklenti ve taleplerine en uygun şekilde kullanılması yoluyla sağlanır. Kamu yönetiminde iyi yönetim, topluma hizmet etmek için kurulmuş olan kamu kurumlarının;

- Duyarlı şekilde sorumluluk üstlenmesini,
- Bu sorumluluğu yerine getirirken atılan adımların tutarlı ve adil olmasını,
- Kararların paydaşların katılımıyla alınmasını,
- Faaliyetlerin etkin ve etik şekilde yürütülmesini,
- Elde edilen sonuçların ve yaratılan etkilerin ölçülmesini,
- Tüm bunların şeffaf şekilde yapılmasını,
- Aktif şekilde kamuoyuna hesap verilmesini tanımlar.

İyi yönetim kültürü sunduğu güven ortamı ve iş birliği imkanlarıyla daha bütünsel, kapsayıcı ve etkin şekilde kamu hizmeti üretilmesini ve sunulmasını sağlar. Böylece, kısa, orta ve uzun vade dengesi gözetilerek, mevcut kaynaklar ile farklı toplumsal kesimlere azami kamusal fayda sunulur. Bu sayede kurumlara duyulan güven ve memnuniyet düzeyi artar. İyi yönetişimin kamu yönetiminde güçlenmesi ise bir bütün olarak demokrasi, sürdürülebilir kalkınma ve yaşam kalitesinin artmasına hizmet eder.

Yerel yönetimler, vatandaşların günlük hayatlarını doğrudan ve kapsamlı şekilde etkileyen yerel kamu kurumlarıdır. Anayasa gereği, yerel yönetimler demokratik, idari ve mali açıdan özerk yapılardır. Kamu yönetiminin yerel ve özerk birimi olarak yerel yönetimler/belediyeler, toplumun yerel ihtiyaç ve taleplerine cevap vermekle sorumludur. Yerel yönetimlerin en üst karar alıcıları vatandaşlar tarafından yapılan seçimler yoluyla belirlenir. Toplumdan elde edilen gelirlerle işler ve hizmet sunarlar. Bu kurumların faaliyetleri yerel düzeyde doğa, yerleşim alanları ve insanlar üzerinde etki yaratır. Yerel Yönetimler faaliyetleriyle doğayı korumak, kalkınmayı sağlamak, sosyal hizmetler sunmak, cinsiyet eşitliğini gözetmek ve girişimciliği desteklemek gibi birçok işlev üstlenirler. Nihai olarak, mevzuat gereği, yerel yönetimlerin asli görevi yerel ölçekte çevresel, ekonomik ve sosyal kalkınmayı sağlamak, sürdürülebilir şekilde tüm kesimlerin yaşam kalitesini artırmaktır.

Günümüz dünyası birçok sorun ve tehdit ile başa çıkmaya çalışıyor. Salgın, deprem, yangın gibi afetler ile iklim değişikliği, küresel düzensiz göç hareketleri, ekonomik dalgalanmalar ve artan toplumsal kutuplaşma gibi çeşitli sorunlar tüm insanlığı olumsuz şekilde etkiliyor. Diğer yandan, farklı sosyal grupların ihtiyaç ve talepleri artıyor. Değişen toplumsal yapı ve kültürel değerler nedeniyle kamu yönetiminden beklenen talepler çeşitleniyor ve yoğunlaşıyor. Gerek mevcut sorun ve tehditlerle başa çıkmak gerek sürdürülebilir kalkınmayı sağlamak gerekse de her kesimin yaşam kalitesini artırmak için yerel yönetimlerin daha çok ve iyi çalışması gerekiyor. Bunun sağlanması ise büyük oranda iyi yönetişimin yerel yönetimlerde sürekli şekilde güçlendirilmesine bağlı. Yerel yönetimlerde iyi yönetişimin güçlendirilmesi mevcut kaynak ve kapasite ile daha sürdürülebilir, kapsayıcı ve etkin faaliyetler yürütülmesini sağlar. Kısacası, yerel yönetimlerin görevlerini daha güven veren ve memnun eden şekilde yapmalarına hizmet eder.

Yerel yönetimler ile vatandaşlar ve diğer paydaşlar arasında güven ortamının artırılması yerel ortak akıl, kaynak ve faaliyetlerin belirlenen ortak hedeflere ulaşmasına imkan sunar. Güvenilir kurumlar daha iyi performans göstererek daha etkili çözümler üretir, vatandaş memnuniyet düzeyini artırır ve sürdürülebilir kalkınmayı destekler. Yerel yönetimlerin siyasi, idari ve mali işleyiş süreçlerinde iyi yönetişim kültürünü benimsemesi, bu kurumların yönetim süreçlerinde;



- İlgili tüm paydaşların ihtiyaç ve taleplerini adil ve kapsayıcı bir yaklaşım ile değerlendirilmesi,
- Paydaşlarla kapsayıcı ve anlamlı bir etkileşim kurulması ve iş birliği sağlanması,
- Kaynakların tahsisinde ve kararların verilmesinde tutarlı, sorumlu, adil ve katılımcı olunması,
- Alınan kararların nedenleri ve beklenen etkilerinin şeffaf, tüm paydaşlar tarafından anlaşılabilir şekilde paylaşılması,
- Kararlar hayata geçirildikten sonra kullanılan kaynakların (girdiler), gerçekleşen sonuçların (çıktılar) ve farklı kesimlere olan etkilerinin veriye dayalı olarak kamuoyu ile şeffaf bir biçimde paylaşılması ve hesap verilmesi,
- Yönetim süreçlerinin etkililik ve verimliliğinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi,
- Kurumsal öğrenme ve sürekli gelişime uygun olunması,
- Kurumsal işleyişte entegre ve tutarlı bir anlayışın geliştirilmesi anlamlarına gelir.

Yerel yönetimlerin iyi yönetişimin güçlendirilmesi ise en başta bu kültürün ölçülmesi ve gelişim alanlarının tespit edilerek iyileştirilmesine bağlı. Yapılan çeşitli araştırmalar ülkemizde iyi yönetişim kültürünün özellikle belediyelerde güçlendirilmesine ihtiyaç olduğunu ortaya koyuyor<sup>1</sup>. İlk defa 2018 yılında Argüden Yönetişim Akademisi tarafından geliştirilen Belediye Yönetişim Karnesi adlı model kullanılarak İstanbul'daki 37 ilçe belediyesinde mevcut olan iyi yönetişim kültürü ve uygulamaları veri temelli ölçüldü. Benzer şekilde, 2022 yılında gerçekleştirilen Büyükşehir Belediye Yönetişim Karnesi adlı çalışma kapsamında Türkiye'deki 27 büyükşehir belediyesinde bulunan iyi yönetişim düzeyi verilere dayanarak değerlendirildi. Her iki çalışma belediyelerin birçok alanda iyi yönetişim kültür ve uygulamalarını güçlendirmeleri gerektiğini somut olarak ortaya koydu.

Yerel yönetimlerde iyi yönetişim kültürünün etkin şekilde hayata geçirilmesine mevcut yasal çerçeve ve kurumsal mekanizmalar izin veriyor. Ancak, bu kültürün somutlaştırılması, kurumsallaşması ve sürekli güçlendirilmesi için çeşitli araştırma, yöntem ve araçların kullanılması ve aynı zamanda yerel yönetim başkanları, meclis üyeleri ve personelin daha fazla çaba göstermesiyle mümkün olabilir.

Avrupa Konseyi tarafından geliştirilen Avrupa Yönetişim Mükemmelliği Markası tam olarak bunu sağlamayı hedefleyen bir araçtır. Marka, yerel yönetimlerin kendi gönüllü çabaları ile iyi yönetişim kültürünü ölçerek güçlendirmelerini ve mükemmellik yönünde sürekli geliştirmelerini sağlayacak bir ödül mekanizması olarak ele alınmalıdır. Aynı zamanda, yerel yönetimlerde iyi yönetişim kalitesinin standart hale getirmesi ve bunun belirli uluslararası akreditasyon altına alması açısından

1 Bakanız: Argüden Yönetişim Akademisi (2018) Belediye Yönetişim Karnesi ve (2022) Büyükşehir Belediye Yönetişim Karnesi

büyük öneme sahiptir. Genel olarak bu Marka yerel yönetimlerde ve özellikle yerel yönetimlerde iyi yönetim kültürünün kurumsallaşması ve günlük işleyişin parçası haline gelmesini hedefliyor. Böylece, yerel yönetimlerin görev ve sorumluluklarını en iyi şekilde icra ederek yerelde demokrasi, kalkınma ve yaşam kalitesinin artmasını destekliyor.

## AVRUPA YÖNETİŞİM MÜKEMMELLİĞİ MARKASI

Avrupa Konseyi iyi yönetişimin uluslararası düzeyde güçlendirilmesi için uzun yıllardır çalışmalar yürütüyor. Bu doğrultuda, üye ülkeler 26 Mart 2008 tarihinde **Yerel Düzeyde Yenilikçilik ve İyi Yönetişim Stratejisini** kabul ettiler. Stratejinin amacı başta yerel düzeyde olmak üzere tüm kamu yönetiminde iyi yönetişimi ve yenilikçi uygulamaları teşvik ederek yaymak ve güçlendirmektir. Bunun için Avrupa Konseyi 12 iyi yönetim ilkesini temel alınarak **Avrupa Yönetişim Mükemmelliği Markası** (ELOGE-*European Label of Governance Excellence*) geliştirdi. Markanın amacı tüm kamu kurumlarında iyi yönetim kültürü hakkında farkındalığı artırmak, yönetim kalite standardı oluşturmak ve yaymaktır. ELOGE çerçevesi 12 ilke ve 97 gösterge ile farklı ülkelerde uygulanabilme özelliğine sahiptir. Söz konusu göstergeler kullanılarak iyi yönetişimin her sene ölçülmesi ve sürekli geliştirilmesi amaçlanıyor.

Marka çalışmaları, Avrupa Konseyi'nin Avrupa Demokrasi ve Yönetişim Komitesi'ne bağlı çalışan İyi Yönetişim Uzmanlık Merkezi (CEGG-*Center of Expertise for Good Governance*) tarafından yürütülüyor. Bu Merkezin işlevi iyi yönetim alanında belirli standartlar ve araçlar geliştirmek, mevcut iyi uygulamaları yaygınlaştırmak, politika tavsiyeleri geliştirmek, bağımsız değerlendirme yapmak, kapasite geliştirmek ve uzman ağı kurmak yoluyla iyi yönetişimi Avrupa Konseyi'ne üye 46 ülkede yayarak güçlendirmektir.

Bu Marka ülkemizde ilk defa 2022 yılında Argüden Yönetişim Akademisi koordinatörlüğünde ve Avrupa Konseyi ile Marmara Belediyeler Birliği (MBB) ortaklığında yürütülen "Entegre Belediye Yönetişim Modeli" projesi kapsamında Sultanbeyli ve Şişli Belediyelerine verildi. Proje kapsamında her iki belediyede 12 ilke ve 97 göstergenin gerektirdiği koşullar değerlendirildi ve gerekli iyileştirmeler yapıldı. Sürecin sonunda iki belediyenin marka başvuruları bağımsız ve kıdemli uzmanlardan oluşan bir jüri tarafından değerlendirildi. Sunulan kanıtlar ışığında, jüri üyeleri başvuruları olumlu şekilde değerlendirdi ve marka verme kararı aldı. Aynı yılın sonunda, Avrupa Konseyi Argüden Yönetişim Akademisi'ne Türkiye'de Ulusal Platformu oluşturma ve ELOGE markasını verme yetkisini delege etti.

## MARKANIN SAĞLADIĞI FAYDALAR

ELOGE markası temel olarak yerel yönetimlerde ve özellikle belediyelerde **iyi yönetişimin bir standart haline gelmesini ve sürekli biçimde gelişmesini hedefliyor**. Marka alan veya marka yolculuğuna başlayan yerel yönetimler, iyi yönetim alanında mükemmelliğe dönük gelişim adımları atabilirler. Bu çalışmalar bir yandan yerel yönetimlerde iyi yönetişimin **kurumsallaşmasına katkı** sağlarken diğer taraftan **karar alma, kaynak kullanma ve hizmet sunum süreçlerinin kalitesinde önemli** faydalar yaratır. Yerel yönetim **işleyiş ve paydaş ilişkilerinin iyileşmesine** hizmet eder. Yerel yönetimlerde karar alıcı ve çalışanlarının **güven ve memnuniyetini** artırır. Bunun sonucunda ise yerel yönetimlerin kendilerinin görevli ve sorumlu olduğu alanlarda **daha bütünsel, kapsayıcı ve etkin sonuçlar üretmesine** hizmet eder.

Ayrıca, ELOGE çerçevesinde bulunan ilke ve göstergelerin çoğu mevcut mevzuat ve kurumsal mekanizmaları ile uyumlu durumdadır. Anayasa, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrolü Kanunu gibi mevzuat ile kent konseyi gibi kurumsal mekanizmalar doğrudan ELOGE markası ile bağlantılıdır. Bu nedenle, marka aynı zamanda **mevzuatın uygulanma düzeyi, kurumsal risklerin yönetilmesi, azami kamu hizmeti sunulması, ve vatandaş hakları ile memnuniyetinin gözetilmesini** destekler. Markanın ilke temelli ve mevzuatla uyumlu olması, yerel yönetimlerin kural temelli yaklaşımın ötesine geçmesine ve **mevzuatın kapsamadığı alanlarda bile iyi yönetişim ilkelerini uygulama imkanını** sunar.

Özel olarak, Birleşmiş Milletlerin (BM) Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile Ulusal ve Bölgesel Kalkınma Planlarında ortaya koyduğu **kalkınma hedef ve faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi** açısından ELOGE bir gelişim ve güçlendirme aracı olarak ele alınabilir. BM'nin Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları arasında yer alan 16. (Güçlü Kurumlar) ve 17. (İş Birlikleri ve Ortaklıklar) amaçlarıyla doğrudan uyumlu olması da yerel yönetimlerin **yönetişim kavramını ve iş birliği kültürünü somutlaştırmasına** yardımcı olacaktır. Bütün olarak, yerel yönetimlerin sürdürülebilir kalkınma ve yaşam kalitesinin güçlenmesine yönelik faaliyetlerinin daha kapsamlı ve etkin olmasını destekler.

Bunlara ilaveten, ELOGE, çocuk, engelli, kadın, göçmen, yaş almış veya bakıma ihtiyaç duyan **kırılgan sosyal grupların** yerel yönetim yönetim yapısı, işleyiş ve faaliyetlerinde gözetilmesini gerekli kılar. Markanın elde edilmesi ve korunması söz konusu gruplara yönelik özel çalışmaları teşvik eder. Genel olarak bireylerin hakları ve refahını gözetmeye sevk ederek daha kapsayıcı, adil ve duyarlı hizmetler sunulmasını destekler.

Yine marka kapsamında yerel yönetimlerin gerek teknolojik gerekse hizmet alanlarında **yenilikçi yaklaşım ve uygulamaları** hayata geçirmesini teşvik eder. Sürekli değişen koşullar karşısında yönetimsel, mali, hizmet geliştirme ve sunumu gibi alanlarda bilgi ve işlem teknolojileri ile tasarım temelli yenilikleri aktif şekilde aramayı ve

uygulamayı özendirir. Bu şekilde, güncel ve geleceğe dönük faaliyetlerin çok daha etkin şekilde karşılanmasını güçlendirir.

Başka bir açıdan, Marka yerel yönetimlerin iyi yönetişim açısından güçlü ve zayıf yönlerini tespit etmelerini, güçlendirmelerini ve böylece **kurumsal kapasite ve dayanıklılıklarını** sürekli artırmalarına imkân sağlar. İyi yönetişim kalite standartlarının kurumsallaşmasına katkı sağlayarak, mevzuat ve kurumsal işleyişe bağlı risklerin etkin biçimde tespit edilmesi ve bertaraf edilmesini destekler. Karar alma ve kaynak kullanım kalitesini artırmak suretiyle **mali kaynak geliştirme ve kullanma** süreçlerinde gelişimi teşvik eder. Buna bağlı olarak, yerel yönetimlerin daha fazla kaynak ile daha iyi hizmet sunmasını ve kamusal değer üretmesini güçlendirir.

Uluslararası düzeyde geçerli ortak bir çerçeve olarak, Marka kapsamında **iyi örneklerin uygulanması ve paylaşılmasına** izin verilir. Bu şekilde **ulusal ve uluslararası düzeyde yerel yönetimler** arasında öğrenme, iş birlikleri kurma ve ortak faaliyet yürütmeyi teşvik eder. Yerel yönetimler arası iş birliğinin gelişmesi, benzer sorunlar karşısında ortak çözümlerin aranması ve üretilmesi yoluyla daha iyi sonuçlar elde etmeye yarar. Uluslararası kurumların sunduğu **hibe, kredi ve diğer kaynaklara erişim** açısından itibar ve güvenirlilik sunar.

Markanın sunduğu bir diğer önemli fayda ise yerel demokrasi ve aktif vatandaşlığın güçlendirilmesidir. Yerel yönetimlerin vatandaş ve sivil katılıma özel önem vermesi, bunu sağlanması ve sürekli güçlendirmesi Marka kapsamında talep edilen koşullardan birisidir. Artan güven ortamı ile vatandaşlar, sivil toplum kuruluşları, özel sektör kuruluşları, medya ve üniversiteler gibi paydaşlar yerel yönetimlerin faaliyet ve işleyişine katkı vererek yerel kalkınma ve yaşam kalitesinin güçlenmesine ortak şekilde destek olurlar.

Özetle, ELoGE markası yerel yönetimlerin kendi görev ve sorumluluklarını daha demokratik ve iyi şekilde yerine getirmelerine, kurumsal kapasitelerinin sürekli geliştirmelerine, kalkınma ve yaşam kalitesinin sürdürülebilir şekilde güçlenmesine hizmet eder. Bunun uluslararası düzeyde belirli bir standart çerçevesinde yapılması ise yerel düzeyin gerek ulusal gerek uluslararası düzeyde daha yenilikçi ve etkin olmasına imkân tanır.

ELoGE markasının sunduğu faydalardan yararlanmak isteyen yerel yönetimler öncelikle kendi yönetişim kültür ve uygulamalarını sunulan göstergeler ışığında ölçerek değerlendirmelidir. Markanın öngördüğü iyi yönetişim düzeyini yakalamak için gerekli iyileştirmeleri yapmalıdır. Buradaki temel amacın Markayı almaktan çok iyi yönetişim kültürünün sunduğu faydaları elde etmek olduğunu altını çizmek gerekir. İyi yönetişim bir mükemmellik alanı olarak sürekli geliştirildiği taktirde bu faydaların artarak sürdürülebilirliği sağlanabilir. Böylece, yerel yönetimler iyi yönetişim ile daha güvenilir ve vatandaş memnuniyetini daha fazla sağlayan etkili kamu kurumları olarak işleyebilirler. Sonuçta kendilerine emanet edilen yetki ve kaynaklar ile temel görev ve sorumluluklarını azami şekilde yerine getirerek demokrasi, kalkınma ve yaşam kalitesini yerel düzeyde güçlendirebilirler.

# AVRUPA KONSEYİ'NİN 12 İYİ YÖNETİŞİM İLKESİ

Avrupa Konseyi'nin üye ülkelerde uygulanmasını beklediği iyi yönetim ilkeleri ile bunların tanım ve faydaları aşağıda sırayla paylaşılmıştır. ELoGE markasının temelini bu ilkeler ve değerler oluşturur. İlkelerin yerel yönetimlerin siyasi, idari ve mali yönetim süreçlerinde gözetilmesi ve hayata geçirilmesi beklenir. Mevzuat ve kurumsal mekanizmaların tanımlanmamış olduğu yerlerde dahi bu ilkelerin yol gösterici olması öngörülür. Bu ilkelerin gündelik işleyiş ve işlerde hayata geçirilmesiyle yerel yönetimler daha demokratik, bütünsel ve kapsayıcı hizmetler sunabilir. Söz konusu ilkelerin anlaşılması ve tüm yönetim süreçlerinde uygulanması ile iyi yönetim kültürü yerel yönetimlerde sürekli geliştirilebilir ve sunulan faydalardan artarak yararlanılabilir. Sonuçta yerel düzeyde demokrasiye, sürdürülebilir kalkınma ve yaşam kalitesinin gelişmesine katkı verilir.



Avrupa Konseyi İyi Yönetişim İlkeleri

## İlke 1. Katılım, Temsiliyet ve Seçimlerin Adil Yapılması

- Yerel seçimler uluslararası standartlara ve ulusal yasalara göre hür ve adil bir şekilde ve herhangi bir hile olmaksızın yapılır.
- Vatandaşlar yerel düzeydeki kamu faaliyetlerin merkezindedir ve açık şekilde tanımlanmış yöntemlerle kamusal yaşama dahil edilirler.

- Bütün kadınlar ve erkekler, kendi çıkarlarını temsil edecek doğrudan veya dolaylı meşru yapılar/mekanizmalar aracılığıyla karar verme süreçlerinde söz sahibidir. Bu tür geniş bir katılım ifade, toplanma ve örgütlenme özgürlüğüne dayanır.
- Dezavantajlı ve daha az öncelikli kesimler dahil olmak üzere tüm sesler, karar alma ve kaynak tahsisi süreçlerinde duyulur ve göz önünde bulundurulur.
- Bütün toplumun çıkarlarına en uygun olan şeyin ne olduğu ve bunun nasıl başarılacağına dair geniş bir uzlaşmaya erişmeye ve farklı meşru çıkarlar arasında arabuluculuğa yönelik daimi dürüst bir çaba vardır.
- Azınlığın haklarına ve meşru çıkarlarına saygı duymakla beraber, kararlar çoğunluğun taleplerine göre alınır.

Bu ilke, paydaş ve vatandaş katılımını ile onların yerel yönetimin ana karar organı olan yerel yönetim meclisinde temsil ve seçimlerin adil yapılmasını hedefler. Bu minvalde, vatandaş katılımının, katılım süreçlerinin öncesi ve sonrasında kapsayıcı ve düzenli bir şekilde resmi yöntemler kullanılarak yapılması, farklı bakış açılarına ve ihtiyaçlara sahip şehir sakinlerinin kendilerini ifade etmelerinin önünü açmaktadır. Katılım öncesi gündemin belirlenerek vatandaşla ve ilgili paydaşla paylaşılması ve gündem dışı olabilecek eklemeler için zaman ayrılması gerekmektedir. Yapılan katkıları yerel yönetimin politika ve planlarında belgelerinde gören vatandaş bu sayede yönetim süreçlerine daha aktif katılarak yerel yönetimin karar alma, kaynak kullanma ve hizmet sunum kalitesinin artmasına katkı sağlar. Yerel yönetimin vizyon ve politika belgelerinde paydaşların görüşlerine yer vermediği durumlarda ise katılım sonrası geri bildirimde bulunarak yenilikler için iyileştirme süreci başlatılabilir. Seçimlerin adil yapılması konusu Yüksek Seçim Kurulu'nun uhdesinde olup bu kurum tarafından seçimlerin hilesiz, bağımsız ve adil şekilde yapılması sağlanmalıdır. Bağımsız ve tarafsız bir yargılama yapılması için yerel yönetim seçim, işleyiş ve hizmetleri için yargı yolu açık olmalıdır.

## İlke 2. Duyarlılık

- Hedefler, kurallar, yapılar ve usuller vatandaşların ihtiyaçları ve meşru beklentilerine göre uyarlanır.
- Kamu hizmetleri makul sürede yerine getirilir ve taleplere ve şikayetlere makul bir sürede cevap verilir

Yerel yönetimin yerel politika, plan ve stratejilerini vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarına uygun şekilde oluşturması bu ilke kapsamında değerlendirilmektedir. Ayrıca bu ilke, oluşturulan politika, plan ve stratejiler doğrultusunda verilen kamu hizmetlerinin makul sürelerde yerine gerilmesini hedefler. Yerel yönetimin tüm vatandaşların sorun, ihtiyaç, talep ve önerilerine karşı sürekli duyarlı olmasını öngörür.

### İlke 3. Etkililik ve Verimlilik

- Sonuçlar karşılaştırılan hedeflere uygundur.
- Mevcut kaynaklar en verimli şekilde kullanılır.
- Performans yönetim sistemleri değerlendirmeyi ve hizmetlerin etkililiğini ve verimliliğini iyileştirmeyi mümkün kılar.
- Performansı değerlendirmek ve iyileştirmek için düzenli aralıklarla denetimler yapılır.

Mevcut ve olası geliştirilecek kaynakların etkili ve verimli şekilde kullanımını amaçlayan ilke, aynı zamanda performans yönetimi gibi sistemler aracılığıyla ve kamu hizmetlerinde denetimler yoluyla kurumsal iyileştirmeler yapılmasını hedefler. Bu şekilde yerel yönetimin yetkisi altındaki nakdi ve aynı kaynaklarla azami kamu faydası üretilmesi hedeflenir.

### İlke 4. Açıklık ve Şeffaflık

- Kararlar, mevzuat ve kurallara uygun olarak alınır ve uygulanır.
- Yasalarda özellikle gerçekleştirilenler (gizliliğin korunması veya satın alma usullerinin adilliliğini sağlama gibi) dışında, tüm bilgiler kamuoyunun erişimine açıktır.
- Yerel yönetimin çalışmalarına etkili bir şekilde katkı yapmayı ve takip etmeyi mümkün kılacak bir şekilde, kararlar, politikaların uygulanması ve sonuçları hakkındaki bilgiler kamuoyunun erişimine açıktır.

Kişisel verilen korunması gibi yasal olarak bilgi ve verilerin gizliliğini gerektiren durumlar dışında yerel yönetimlerin her türlü karar, politika, plan, proje, faaliyet ve hizmet sunumu ile kaynak kullanımını kamuoyuyla paylaşması açıklık ve şeffaflık ilkesinin amacıdır. Böylece yerel yönetimin karar alıcılarına emanet edilen yetki ve kaynaklarla ne yapıldığı, nasıl yapıldığı ve ne kadara yapıldığı paylaşılarak vatandaş güveni sağlanır.

### İlke 5. Hukukun Üstünlüğü

- Yerel yöneticiler hukuka ve mahkeme kararlarına göre hareket ederler.
- Kurallar ve düzenlemeler kanunda belirlenen usullere göre kabul edilir ve tarafsız bir şekilde uygulanırlar.

Yerel yönetimlerin kanunların öngördüğü şekilde işlemesi, kurumsal kural ve kaideler oluşturması ve bunların uygulanması hukukun üstünlüğü ilkesinin amacıdır. Ayrıca yerel yönetimlerin verilen mahkeme kararlarına uyması, yine bu ilkenin hedefidir. Genel olarak yerel yönetim süreçlerinin tümünün hukukun üstünlüğüne uygun olması gerekir.

## İlke 6. Etik Davranış

- Kamu yararı bireysel çıkarlardan önce gelir.
- Her türlü yolsuzlukla mücadeleye ve yolsuzluğu önlemeye yönelik etkili önlemler mevcuttur.
- Çıkar çatışmaları zamanında ilan edilir ve söz konusu kişiler, ilgili kararlarda yer almamalıdır.

Kamu yararının öncelikli olduğunu savunan etik davranış ilkesi yolsuzlukla mücadele etmeyi ve çıkar çatışmasının önüne geçmeyi hedefler. Bu noktada ortaya çıkabilecek çıkar çatışması durumu oluşmadan önlem alınması gerektirir.

## İlke 7. Yetkinlik ve Kapasite

- Yönetişimi sağlayanların mesleki becerileri devamlılık arz edecek şekilde sürdürülür ve çıktılarını ve etkilerini iyileştirmek için güçlendirilir.
- Kamu görevlileri devamlı bir şekilde performanslarını iyileştirmeye yönelik teşvik edilirler.
- Pratik yöntemler ve usuller yaratılır ve daha iyi sonuçlar üretmek ve becerileri kapasiteye dönüştürmek için kullanılır.

Yerel yönetimlerin çalışan performansını değerlendireceği sistemlere sahip olması ve personelin motivasyonunu sağlaması yetkinlik ve kapasite ilkesinin hedefidir. Bu kapsamda, etkili sonuçlar üretmek ve becerileri kapasiteye dönüştürmek için yerel yönetimlerin yöntem ve usul geliştirmesi beklenir. Buna ek olarak, mesleki becerilerin devamlılık arz edecek şekilde sürdürülmesi için gerekli süreçler oluşturulur ve uygulanır.

## İlke 8. Yenilik ve Değişime Açık Olma

- Sorunlara yönelik yeni ve etkili çözümler aranır ve çağdaş hizmet sunumu yöntemlerinden faydalanılır.
- Yeni programları başlatma, deneme ve başkalarının deneyimlerinden öğrenme isteği mevcuttur.
- Daha iyi sonuçlar elde etmek için değişime elverişli bir iklim yaratılmıştır.

Yerel düzeyde ortaya çıkan kurumsal ve günlük yaşam sorunlarına çağdaş hizmet sunum yöntem ve araçlarından faydalanılarak çözümler üretilmesi hedeflenir. Bu ilke ayrıca yerel yönetimler arası deneyim paylaşım yöntemlerinin kullanılmasını ve kurumsal değişime elverişli iklimin oluşturulmasını gerektirir.



## İlke 9. Sürdürülebilirlik ve Uzun Dönemli Yönelim

- Yürürlükteki politikalarda gelecek kuşakların ihtiyaçları dikkate alınır.
- Toplumun sürdürülebilirliği daimi olarak göz önünde bulundurulur.
- Kararların tüm maliyetleri içselleştirmesine ve gelecek kuşaklara çevresel, yapısal, finansal, ekonomik veya toplumsal sorunları ve gerilimleri aktarmamasına çaba gösterilir.
- Yerel toplumun geleceği hakkında, bu türden bir gelişme için neyin gerekli olduğuna dair bir anlayışın yanı sıra, geniş ve uzun erimli bir bakış açısı vardır.
- Söz konusu geniş ve uzun dönemli bakış açısının dayandığı tarihsel, kültürel ve sosyal zorluklarla ilgili bir anlayış mevcuttur.

Yerel yönetimlerin aldığı kararlar, yürüttüğü faaliyetler ve kullandığı kaynakların gelecek kuşakların çevresel, yapısal, finansal, ekonomik veya toplumsal açılardan korunmasını öngörülür. Bunun için gerek kurumsal gerek yerel koşulların geniş ve uzun vadeli bir bakış açısıyla ele alınmasını hedefler. Ayrıca bu ilke, kararların tüm maliyetlerini ön görmesini ve buna uygun bir anlayışla hareket etmesini bekler. Kısaca, kısa vadeli ihtiyaç ve çözümlerin orta ve uzun dönem menfaatlerle çelişmemesine öncelik verilir.

## İlke 10. Sağlam Mali Yönetim

- Ücretler, sunulan hizmetlerin maliyetini aşmaz ve özellikle önemli kamu hizmetleri söz konusu olduğunda talebi aşırı bir şekilde düşürmez.
- Sözleşmeler ve kredi kullanımı, kaynakların, gelirlerin, rezervlerin tahmini ve istisnai gelir kullanımı da dahil olmak üzere, mali yönetimde ihtiyatlılık gözetilir.
- Çok yıllık bütçe planları kamuoyuna danışılarak hazırlanır.
- Konsolide hesapların yayımlanması ve kamu-özel sektör iş birliği durumlarında risklerin gerçekçi bir şekilde paylaşılması da dahil olmak üzere, riskler uygun şekilde tahmin edilir ve yönetilir.
- Yerel yönetimler arası dayanışma, yüklerin ve faydaların adil biçimde paylaşılması ve risklerin azaltılması (eşitleme sistemleri, yerel yönetimler arası iş birliği, risklerin karşılıklı hale getirilmesi...) için düzenlemelere yerel yönetim müdahil olur.

Bu ilkeyle kamuoyu görüşü alınarak yerel yönetimin uzun vadeli bütçeler oluşturarak mali yönetimde ihtiyatlı davranması hedeflenir. Kamu faydasına öncelik verilerek hizmet sunum ücretlerinin oluşan maliyetler doğrultusunda belirlenmesini öngörür.

## İlke 11. İnsan Hakları, Kültürel Çeşitlilik ve Sosyal Kaynaşma

- Yerel yönetimin etki alanı içinde, insan haklarına saygı duyulur, insan hakları korunur ve uygulanır ve herhangi bir temeldeki ayrımcılıkla mücadele edilir.
- Kültürel çeşitliliğe değer verilir ve herkesin yerel toplumda bir paya sahip olmasını, kendisini özdeşleştirmesi ve dışlanmış hissetmemesini sağlamak için sürekli çaba sarf edilir.
- Sosyal kaynaşma ve dezavantajlı grupların entegrasyonu teşvik edilir.
- Temel hizmetlere erişim, özellikle de toplumun en dezavantajlı kesimleri için korunur.

Bu ilke, yerel yönetimlerin insan haklarına saygılı, eşit ve adil olarak karar almasını, uygulamasını ve değer üretmesini gerektirir. Bir insan hakkı olarak ayrımcılıkla mücadele edilmesi, dezavantajlı grupların haklarının korunması ve bu grupların entegrasyonunun sağlanması da yine bu ilke çerçevesinde değerlendirilir. Ayrıca, sosyal kaynaşmayı sağlama ve kültürel çeşitliliğin korunması yerel yönetimler tarafından benimsenir.

## İlke 12. Hesap Verebilirlik

- Tüm karar vericiler, toplu veya bireysel olarak, kararlarının sorumluluğunu üstlenirler.
- Kararlar raporlanır, açıklanır ve yaptırıma tabi olabilir.
- Kötü yönetime ve yerel yöneticilerin sivil hakları ihlal eden eylemlerine karşı etkili çözüm üretme yolları mevcuttur.

Yerel yönetimlerin aldığı kararların raporlanması, kamuoyu ile paylaşılması ve yaptırıma tabi tutulması bu ilke kapsamında hedeflenir. Bir yandan karar vericilerin aldıkları kararların sorumluluğunu üstlenmesi beklenirken diğer yandan sivil hakların ihlaline karşı önlemler almayı savunur. Bu amaçlar sivil izleme ve denetime imkân tanınır.

Yukarıda paylaşılan her bir ilke iyi yönetim açısından bir bütün oluşturur. Her ilkenin siyasi, idari ve mali yönetim süreçlerinde bütünsel olarak hayata geçirilmesiyle iyi yönetim kültürü gerçeklik kazanır ve kurumsallaşır.

## MARKA ALMA SÜRECİ VE KOŞULLARI

Avrupa Konseyi'nin Yerel Düzeyde Yenilikçilik ve İyi Yönetişim Stratejisi'ne taraf olan üye ülkelerdeki yerel yönetimler, bölgesel ve merkezi hükümetler ELOGE almak için başvurabilirler.

ELOGE markası Avrupa Konseyi tarafından onaylanan ve yetkilendirilen Ulusal Platform tarafından verilmektedir. Bu platformu oluşturan kurumlar tarafından belirlenen bağımsız ve kıdemli uzmanlar tarafından bir jüri oluşturulur. Ulusal Platform adına bu jüri başvuruları belirli kriterler ışığında değerlendirmekte ve başvuru yapan yerel yönetimlerden Avrupa Yönetişim Mükemmellik Markası koşullarını sağlayan tüm yerel yönetimlere 1 yıllık süre için kullanım hakkı vermektedir. Yerel yönetimlerin markaya her yıl başvuru yaparak koşulları yerine getirdiğini kanıtlaması gerekmektedir. Bu şekilde yerel yönetimlerin iyi yönetim açısından standartları korumaları ve sürekli olarak kendilerini geliştirmeleri teşvik edilmektedir. Sürecin sonunda, her yıl ülke raporu hazırlanarak ELOGE başvurusu yapan yerel yönetimler ve onların markayı alma durumları Avrupa Konseyi'ne bildirilmektedir.

Yerel yönetimler 12 ilkeye ve bunları yansıtan göstergelere dayalı olarak öz değerlendirme, vatandaş anketi ve meclis üyesi anketi olmak üzere 3 temel araç yardımıyla değerlendirilmektedir. Öz değerlendirme çerçevesiyle yerel yönetimin kendi değerlendirmesini yapması sağlanırken, vatandaş anketi ve meclis üyesi anketiyle yerel yönetimin değerlendirmesinin güvenilirliği test edilmektedir. Yerel yönetimlerin temel hedef kitlesi vatandaşlardır. Vatandaş anketiyle vatandaşlar, hem yerel yönetimi ilgili ilke çerçevesinde puanlarken hem de ilkelerin yerelde somut karşılığını değerlendirme imkânı elde etmektedir. Yerel yönetimin karar organı olan meclis ise seçilmiş üyelerden oluşmakta olup vatandaşlara karşı sorumluluklara sahiptir. Meclis üyesi anketi ise yerel yönetim karar vericilerinin iyi yönetim kültür ve uygulamalarını yerel yönetimde değerlendirmesine imkân sağlar.

## Öz Değerlendirme Çerçevesi

İyi yönetim kalitesini ölçme aracı olan Öz Değerlendirme Çerçevesi, yerel yönetimler başta olmak üzere bölgesel ve merkezi hükümetler tarafından uygulanabilir. Öz Değerlendirme Çerçevesinin amacı, iyi yönetim ilkelerinin somut karşılıklarının yerel yönetimlerce benimsenmesi ve bütüncül bir bakış açısıyla kurumlarını değerlendirmeleridir. Soyut kavramların planlama, uygulama (faaliyet, hizmet, proje vb.) ve ölçme değerlendirme ile öğrenme gibi döngüdeki karşılıkları belirgin hale gelmektedir. Ayrıca, kurumu bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirme ve bütün resmi görme imkânı sunar. 12 ilke ve 97 göstergeden oluşan bu öz değerlendirme aracında her ilkenin tanımı ve ilgili göstergesi aracılığıyla kurumda ölçülmek istenen uygulamalar detaylı bir şekilde açıklanmaktadır. Bu araç, yerel yönetimin kendisini puanlamasını ve verdiği puana göre ilgili kanıtı koymasını gerektirmektedir.

Konseyi'nin öngördüğü şekilde puanlama 5'li ölçekte yapılmaktadır:

- o **Uygulanamaz** Ülke koşulları dikkate alındığında ilgili göstergenin o ülkede geçerli olmadığı durumlarda verilir.
- 1 **Çok Yetersiz** yerel yönetimin ilgili gösterge için ele alınması gereken temel sorunların farkında, ancak şu anda bunları uygulamak için geliştirilmiş yaklaşım veya faaliyetleri mevcut değil.
- 2 **Yetersiz** yerel yönetimin ilgili gösterge için sınırlı faaliyeti olmasına rağmen temel sorunların farkında ve bunları ele almak için yaklaşımlar veya faaliyetler geliştiriyor.
- 3 **Oldukça İyi** yerel yönetimin ilgili gösterge için önemli uygulama örnekleriyle birlikte kritik sorunları ele almak için iyi geliştirilmiş planları ve faaliyetleri var.
- 4 **Çok İyi** yerel yönetimin ilgili gösterge için uygulamadaki iyi uygulamaların açık kanıtlarını gösterebilir. Uzun vadeli ve sürdürülebilir gelişimi sağlamak için yaklaşımlarını iyileştirmeye devam ediyor.

Öz değerlendirme çerçevesini ve olası kanıtlar listesini Ek 1'de bulabilirsiniz.

## Vatandaş Anketi

Vatandaş anketinin amacı yerel yönetimin öz değerlendirmesinin güvenilirliğini sağlamakla birlikte iyi yönetim ilkelerine karşı vatandaş farkındalığının artmasını sağlamaktır. Markanın her yıl yenilenmesi gerektiği düşünüldüğünde, vatandaşların her yıl aynı sorulara cevap vererek bir yandan ilkelere olan aşinalığı artacak diğer yandan yerel yönetimleri izleme yöntemleri konusunda duyarlılığı oluşacaktır. Vatandaş anketi, marka çerçevesinde yer alan yönetim süreçlerinde bütünsel bakış açısının hâkim kılınmasına, kapsayıcı katılım, kaliteli bilgi paylaşımı ve işleyişin kalitesine öncelik verilmesine olanak tanır. Ek olarak, her yıl yenilenen anketlerle daha fazla kişiye ulaşılması durumunda il/ilçenin yıllık olarak görüşleri toplanmış ve analiz edilmiş olacak, bir veri havuzu oluşacaktır.

Bu amaç doğrultusunda her bir iyi yönetim ilkesi için bir soru olmak üzere anket toplam 12 sorudan oluşmaktadır. Örneğin Katılım, Temsiliyet ve Seçimlerin Adil Yapılması ilkesi için vatandaşların yerel yönetimin kararlarını etkilemek konusunda sahip oldukları fırsatlardan memnun olup olmadıkları sorulmaktadır.

Bu anketin olabildiğince çok kişi tarafından doldurulması beklenir.

Vatandaş anketini Ek 2'de bulabilirsiniz.

## Meclis Üyesi Anketi

Meclis üyesi anketi her bir iyi yönetim ilkesi için bir soru olmak üzere toplam 12 sorudan oluşmaktadır. Meclis üyesi anketinin amacı ise yerel yönetimin öz değerlendirmesinin güvenilirliğini sağlamakla birlikte iyi yönetim ilkelerine dair farkındalığı meclis üyeleri arasında artırmayı sağlamaktır. Bu sayede yerel yönetimin kurumsal yapısında ve hizmet sunumunda iyi yönetim ilkeleri temelinde işleyişin güçlendirilmesine de hizmet etmektedir.

Meclis üyeleri anketini Ek 3'de bulabilirsiniz.

## BAŞVURU ÖNCESİ YEREL YÖNETİMLERİN YAPMASI GEREKEN ÇALIŞMALAR

Yerel yönetimlerin ELOGE başvurularını yapmadan önce öz değerlendirme çerçevesinde belirtilen konularda kendi öz değerlendirmelerini ve ilgili sunacakları kanıtları göz önüne alarak yapmaları gerekir. Bu öz değerlendirme çalışmasında her ilke ve o ilkenin göstergeleri ile ilgili sunulacak kanıtlar her gösterge nezdinde yukarıda belirtilen puanlama kapsamında kaç puan alacağını gösterecektir.

### Puanlar:

0 - Uygulanamaz	1 - Çok yetersiz	2 - Yetersiz	3 Oldukça İyi (3)	Çok İyi (4)
Ülke koşulları dikkate alındığında ilgili göstergenin o ülkede geçerli olmadığı durumlarda verilir.	Yerel yönetimin ilgili gösterge için ele alınması gereken temel sorunların farkında, ancak şu anda bunları uygulamak için geliştirilmiş yaklaşım veya faaliyetleri mevcut değil.	Yerel yönetimin ilgili gösterge için sınırlı faaliyeti olmasına rağmen temel sorunların farkında ve bunları ele almak için yaklaşımlar veya faaliyetler geliştiriyor.	Yerel yönetimin ilgili gösterge için önemli uygulama örnekleriyle birlikte kritik sorunları ele almak için iyi geliştirilmiş planları ve faaliyetleri var.	Yerel yönetimin ilgili gösterge için uygulamadaki iyi uygulamaların açık kanıtlarını gösterebilir. Uzun vadeli ve sürdürülebilir gelişimi sağlamak için yaklaşımlarını iyileştirmeye devam ediyor.

Bir yerel yönetimin ELOGE markası alabilmesi için:

- Her ilke ile ilgili göstergelerle ilgili almış olduğu puanların ortalamasının 2 veya üzeri olması gerekir.
- Tüm 12 ilkenin 2 ve üzeri olan puanlarının ortalamasının 3 ve üzeri olması gerekir.

## Örnek 1:

A yerel yönetimi öz değerlendirme çalışması sonrası aşağıdaki şekilde puanlamasının olduğunu görmüştür.

İLKE	ORTALAMA PUAN
1. Katılım, Temsiliyet ve Seçimlerin Adil Yapılması	3,25
2. Duyarlılık	3,10
3. Etkililik ve Verimlilik	3,00
4. Açıklık ve Şeffaflık	2,60
5. Hukukun Üstünlüğü	3,00
6. Etik Davranış	2,20
7. Yetkinlik ve Kapasite	2,50
8. Yenilik ve Değişime Açık Olma	3,00
9. Sürdürülebilirlik ve Uzun Dönemli Yönelim	2,75
10. Sağlam Mali Yönetim	3,00
11. İnsan Hakları, Kültürel Çeşitlilik ve Sosyal Uyum	3,00
12. Hesap Verebilirlik	2,80
GENEL ORTALAMA	2,85

A yerel yönetimi her ilkenin gösterge ortalamalarından 2 ve üzere olması şartını sağlamasına rağmen 12 ilkenin genel ortalamasından 3 ve üzeri alma şartını sağlayamadığı için marka alma hakkını kazanamamış olur.

## Örnek 2:

B yerel yönetimi öz değerlendirme çalışması sonrası aşağıdaki şekilde puanlamasının olduğunu görmüştür.

İLKE	ORTALAMA PUAN
1. Katılım, Temsiliyet ve Seçimlerin Adil Yapılması	3,25
2. Duyarlılık	3,10
3. Etkililik ve Verimlilik	3,00
4. Açıklık ve Şeffaflık	3,00
5. Hukukun Üstünlüğü	3,00
6. Etik Davranış	3,00
7. Yetkinlik ve Kapasite	2,50
8. Yenilik ve Değişime Açık Olma	3,00
9. Sürdürülebilirlik ve Uzun Dönemli Yönelim	2,75
10. Sağlam Mali Yönetim	3,00
11. İnsan Hakları, Kültürel Çeşitlilik ve Sosyal Uyum	3,00
12. Hesap Verebilirlik	3,00
GENEL ORTALAMA	3,05

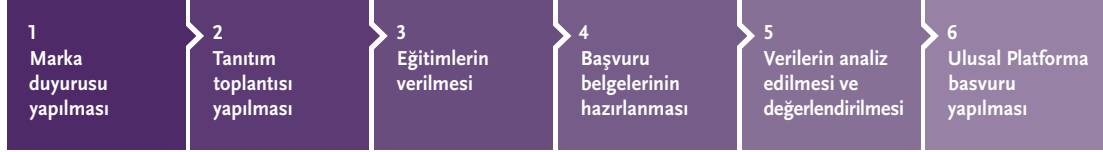
B yerel yönetimi her ilkenin gösterge ortalamalarından 2 ve üzere olması şartını sağlamasına rağmen 12 ilkenin genel ortalamasından 3 ve üzeri alma şartını sağladığı için marka alma hakkını kazanmış olur.

Puanlama sunulan kanıtlara dikkate alınarak yapılır. Kanıt bazlı puanlamaya yönelik yaklaşım ve açıklama Ek 1'de yer almaktadır. Jüri değerlendirmesini belirtilen yaklaşım çerçevesinde gerçekleştirecektir. Bu yaklaşımdan farklı puanlamalar jüri tarafından rehberdeki puanlama yaklaşımı ile uyumlu hale getirilir.

## MARKA BAŞVURU VE DEĞERLENDİRME SÜRECİ

ELOGE bir yıl boyunca geçerli olup, yerel yönetimlerin markayı almak için her yıl Ulusal Platform'a başvuru yapmaları gerekir. Başvuru süreci ve onu takiben yapılan değerlendirme süreci şu şekilde ilerlemektedir:

### Başvuru Sürecinin Adımları



Başvuru süreci, Ulusal Platform tarafından Marka başvuru duyurusunun yapılmasıyla başlar.

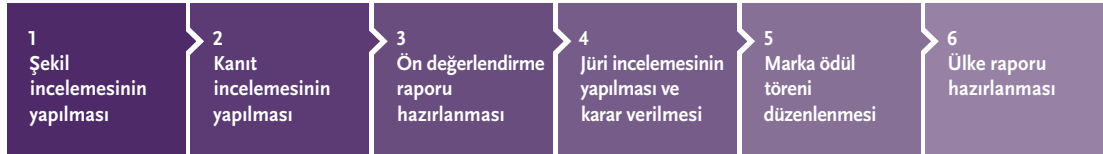
Başvuruyu duyuran Ulusal Platform, marka tanıtımı ve başvuru sürecinin detaylarının anlatılacağı bir tanıtım etkinliği düzenler. Tanıtım toplantısı ilgili kurum/ların internet sitesinden duyurulur.

Talep eden yerel yönetim başkanları, çalışanları ve meclis üyeleri için Avrupa Konseyi sertifikalı Avrupa Yönetişim Mükemmelliği Markası eğitimleri tarafından ELOGE eğitimleri verilir.

Başvuru sürecine ilişkin gerekli detayları öğrenen yerel yönetimler ilgili dokümanların ve kanıtların hazırlık sürecine başlar. Öz Değerlendirme Çerçevesinde yer alan 97 göstergenin her biri için kanıtlar toplanır. Mevcut Vatandaş Anketi'ni bölgede ikamet eden vatandaşlarca doldurulması için gerekli süreçler yürütülür. Son olarak, yerel yönetim meclisinin görüşlerini almak için Meclis Üyesi Anketi gerçekleştirilir.

Bu süreçleri tamamlayan ve verileri Avrupa Konseyi'nin öngördüğü şekilde analiz eden yerel yönetimler Ulusal Platform'a başvurularını yaparlar.

### Değerlendirme Sürecinin Adımları



Değerlendirme süreci, yerel yönetimlerin başvuru evraklarını eksiksiz tamamlaması ve Ulusal Platform'a ilgili kanıtlarla başvuru yapmasıyla başlar. Ulusal Platform kendisine yapılan başvuruları şekil yönünden inceler ve eksiksiz olan başvuruları bir sonraki aşamaya taşır.

Bu aşamada Avrupa Yönetişim Mükemmelliği Markası eğitimleri ve ilgili uzmanlar tarafından kanıt incelemesi gerçekleştirilir. Bu inceleme



sonucu jüri üyelerine yönelik Ön Değerlendirme Raporu oluşturulur. Ön Değerlendirme Raporu, alanında uzman, bağımsız jüri üyelerine gönderilir. Gönderilen değerlendirme raporları jüri üyeleri tarafından ilgili göstergeler ve bunlara uygun kanıtlar açısından incelenir. Bu inceleme sonucunda jüri değerlendirme toplantısında marka vermek konusunda karar alınır ve sonuç hak kazanan yere yönetimlere bildirilir. Markayı almaya hak kazanan yerel yönetimlere ödülleri düzenlenen Marka Ödül Töreni'nde takdim edilir. Son olarak, bütün süreç Ulusal Platform tarafından detaylı olarak Avrupa Konseyi'ne raporlanır.

# EK 1: ELOGE ÖZ DEĞERLENDİRME İLKE VE GÖSTERGELERİ

Yerel yönetimler Marka açısından kendi öz değerlendirmelerini aşağıda bulunan ilkeler ve bunları somut olarak yansıtan göstergeler çerçevesinde gerçekleştirirler. Göstergelerin yerel yönetim tarafından hayata geçirildiğini kanıtlayacak farklı somut uygulamaların kanıtlarla desteklenmesi gerekmektedir.

## İlke 1. Katılım, Temsiliyet, Seçimlerin Adil Yapılması

GÖSTERGELER	0	1	2	3	4
	Uygulanamaz	Çok Yetersiz	Yetersiz	Oldukça İyi	Çok İyi
1. Belediye, seçimleri uluslararası iyi uygulama standartlarına uygun yasalara göre yürütür.					
2. Tanımlanmış bir danışma sürecinin parçası olarak, belediye planlarını aktif olarak duyurur ve vatandaşları, STK'ları, özel sektör temsilcileri, yerel medyayı ile diğer grupları bu planlar hakkında görüş bildirmeye davet eder.					
3. Belediyeler, vatandaşların yerel kamusal yaşama katılımına ilişkin yerel düzenlemeler ve pratik uygulamalar geliştirmek için çalışmalar yaparlar.					
4. Vatandaşlara karar verme süreçlerinin erken döneminde danışılır.					
5. Meclis üyelerinin karar alma süreçlerinde vatandaşlarla ilişki kuran aktif ve düzenli bir programı vardır.					
6. Vatandaşların meclis üyeliğine aday olmalarını teşvik etmek üzere faaliyetleri vardır.					
7. Dezavantajlı vatandaşların oylamaya erişimi değerlendirilir ve hiçbir grubun dışlanmamasını veya dezavantajlı duruma düşmemesini sağlamak için önlemler alınır.					
8. Karar alma süreçlerine sosyal açıdan erişimde zorluk çekenleri dahil etmek için aktif bir program vardır.					
9. Belediye, kilit paydaş grupları (STK'ları, işletmeleri, yerel medyayı ve diğer çıkar gruplarını içerir) belirlemiştir. Bu liste gözden geçirilir ve güncellenir.					
10. Belediye, belediyede müzakere süreci için teknikler geliştirmiştir. (müzakere duruşması, vatandaş jürisi, katılımcı bütçeleme vb.)					
11. Meclis üyelerinin demografik yapısı, belediyenin demografik yapısını temsil eder.					

## İlke 2. Duyarlılık

GÖSTERGELER	0	1	2	3	4
	Uygulanamaz	Çok Yetersiz	Yetersiz	Oldukça İyi	Çok İyi
1. Tüm karar alma süreçlerinde rol alan yöneticiler ve meclis üyeleri için açık yönergeler ve usuller mevcuttur.					
2. Belediyeler, meclis üyelerinin yerelde yaşayan kişi ve sosyal grupların çıkarlarını benimsemesini sağlar.					
3. Belediye çalışanlarının ve yerel kamu hizmetlerinin işleyişine ilişkin bireysel şikâyet mekanizması geliştirilmiştir. Bu mekanizma makul sürede işlemektedir. Bu mekanizmanın çalıştığına yönelik kanıtlar mevcuttur.					
4. Çalışanlara, meclis üyelerine ve vatandaşlara belediye hakkında yapılan şikâyetler, şikâyetlere verilen yanıtlar ve şikâyetler ile ilgili yapılanlar sonucunda ortaya çıkan değişiklikler bildirilir.					
5. Politika ve hizmet sunumunda değişiklik yapılması gerekiyorsa, söz konusu değişiklikler araştırma, raporlar, istişareler, şikâyetler ve diğer yöntemlerle elde edilen veri ve bilgilere dayanılarak yapılır. Yapılan değişiklikler kamuoyuna duyurulur.					
6. Belediye vatandaşların ihtiyaç ve beklentileri konusunda bilgili ve gerekli eğitime sahip çalışanlar ile hizmetlerini sunar.					

### İlke 3. Etkililik ve Verimlilik

GÖSTERGELER	0	1	2	3	4
	Uygulanamaz	Çok Yetersiz	Yetersiz	Oldukça İyi	Çok İyi
1. Belediye, faaliyetlerini ve bütçesini stratejik planlarına göre stratejik ve operasyonel düzeyde planlar.					
2. Performans bilgileri düzenli olarak toplanır ve gözden geçirilir. Belediye, beklenen ve gerçekleşen performans arasındaki boşlukları gidermek için aksiyon alır.					
3. Belediye, uygun göstergeler de dahil olmak üzere tüm amaçlarını, hizmetlerini ve işlevlerini kapsayan bir performans yönetimi çerçevesi geliştirir ve performansı ile ilerlemesi hakkında düzenli olarak raporlar hazırlar.					
4. Belediye, diğer belediyelerle iyi uygulama alışverişinde bulunur ve bu bilgileri kendi verimliliğini ve etkinliğini artırmak için kullanır.					
5. Belediye, kamu politikalarının değerlendirilmesi için stratejik ve operasyonel bir değerlendirme belgesi hazırlar. (ör: Faaliyet Raporu, Performans Programı)					
6. Belediye, gelecek kamu politikalarını uygulamak için değerlendirme yapar ve çıkan sonuçları dikkate alır.					
7. Süreçler, performans raporları ve bilgi sistemleri bağımsız olarak denetlenir ve sonuçları meclis üyelerine raporlanır.					
8. Tüm ana hizmetler ile faaliyetler performans ve etkilerini değerlendirmek için uygun aralıklarla düzenli olarak gözden geçirilir.					
9. Belediyeler, tanımlanmış temel faaliyet alanlarının verimliliği ve etkinliğini artırmak üzere uygun kayıtları tutar.					

## İlke 4. Açıklık ve Şeffaflık

GÖSTERGELER	0	1	2	3	4
	Uygulanamaz	Çok Yetersiz	Yetersiz	Oldukça İyi	Çok İyi
1. Belediye, geniş çapta duyurulan açık ve iyi anlaşılabilir bir yasal çerçeveye sahiptir.					
2. Belediyenin yasal çerçevesi, her bir kararı alma sorumluluğunun kimde olduğunu ve kararların nasıl alınacağını, uygulanacağını ve duyurulacağını belirleyen net bir yetkilendirme karar verme şemasını içerir.					
3. Belediye, kararları açık, şeffaf, hesap verebilir ve zamanında, kural ve düzenlemelere uygun ve uluslararası standartlara uygun olarak alır ve uygular.					
4. Kararlara itiraz etmek için yaygın olarak kullanılan ve anlaşılabilir bir süreç vardır.					
5. Muhalefet öneri, değişiklik ve gensoru önerme hakkına sahiptir. Muhalefetin ayrıca belirli konularda araştırma komisyon toplantısı talep etme ve yerel yönetimin bazı organlarında temsil edilme hakkı vardır.					
6. Belediyeler, meclis üyeleriyle vatandaşlar arasında düzenli ve kolay iletişim sağlar.					
7. Belediye vatandaşları aktif olarak bilgilendirir.					
8. Meclis toplantıları vatandaşa ve medyaya açıktır ve gündem ile ilgili belgeler kamuya açıktır.					
9. Belediyenin, vatandaşlardan ve meclis üyelerinden öneri alan yıllık çalışma programı vardır.					
10. Meclis üyeleri medyaya karşı açıktır ve medyaya bilgi sağlama konusunda istekli olduklarını gösterirler.					

## İlke 5. Hukukun Üstünlüğü

GÖSTERGELER	0	1	2	3	4
	Uygulanamaz	Çok Yetersiz	Yetersiz	Oldukça İyi	Çok İyi
1. Belediye, yürürlükteki tüm yasa ve yönetmeliklere uyar.					
2. Belediye, kendisine dair yargı kararlarını veya hukuka göre alınan yaptırımları kamuoyuna bildirir.					
3. Kurallar ve yönetmelikler, kanunun öngördüğü usullere uygun olarak kabul edilir.					
4. Kurallar ve düzenlemeler tarafsız bir şekilde uygulanır.					

## İlke 6. Etik Davranış

GÖSTERGELER	0	1	2	3	4
	Uygulanamaz	Çok Yetersiz	Yetersiz	Oldukça İyi	Çok İyi
1. Belediye yereldeki genel refahı dikkate alarak kamu politikalarını oluşturur.					
2. Belediye, bütçesini oluştururken yerel kamu yararını gözetir.					
3. Belediye, meclis üyeleri ve belediye çalışanlarından beklenen etik davranış kuralları standartlarını tanımlar. Bu kurallar, halka duyurulur. Kurallar menfaat çatışması, hediye alınması/verilmesi ve ağırlama konularında sınırlamalar içerir.					
4. Satın alma, belediye varlıklarının satılması, izin ve lisans verilmesi dahil olmak üzere yolsuzluğa açık alanlardaki kararlar için özel usuller kabul edilmiştir.					
5. Yolsuzlukla mücadele düzenlemelerinin yıllık incelemesi, iç veya dış denetim yoluyla yapılır.					
6. Personel politikaları, personelin liyakate göre atanmasını, terfi etmesini ve ödüllendirilmesini ve/veya yalnızca onaylanmış usullere göre disipline sevk edilmesini gerektirir.					
7. Meclis üyeleri ve belediye çalışanları, karar almayı etkileyebilecek olası herhangi bir menfaat çatışmasını beyan etmek ve ilgili karar alma süreçlerine katılmaktan kaçınmakla yükümlüdür.					
8. Belediyeler, etkili ve verimli bir satın alma gerçekleştirir ve önceden belirlenmiş seçim kriterleri kullanır.					
9. Belediyeler, ihalenin verilmesine ilişkin kamu satın alma belgelerine ve kararlarına ücretsiz erişim sağlar.					

## İlke 7. Yetkinlik ve Kapasite

GÖSTERGELER	0	1	2	3	4
	Uygulanamaz	Çok Yetersiz	Yetersiz	Oldukça İyi	Çok İyi
1. Belediye, etkili hizmet sunumu için ihtiyaç duyduğu mesleki becerileri belirler ve işgücü planlamasının parçası olarak mesleki beceri açısından var olan boşluklarını belirlemek için denetim mekanizması çalıştırır.					
2. Belediye, personeli için kişisel gelişim planlarını uygulamaya yönelik bir sistem işletir.					
3. İyi performansı ödüllendirmek ve kötü performansı iyileştirmek için düzenlemeler mevcuttur.					
4. Belediyenin, halka açıklanan ve tutarlı bir şekilde uygulanan bir işe alım ve seçme politikası ve usulü vardır.					
5. Eğitim eksikliğinin etkin hizmet sunumuna engel olmaması için eğitim ihtiyaçlarının tam olarak karşılanmasını ve mesleki becerilerin sürekli olarak geliştirilmesine yönelik bir eğitim planı hazırlanır, uygulanır ve izlenir.					
6. Belediyeler işe alım, eğitim ve terfi usullerinin uygulanmasını ve sonuçlarını gözden geçirir ve buna göre iyileştirmeler yapar.					
7. Her pozisyon için seçim kriterleri tanımlanmış ve tüm adaylara bildirilmiştir. Seçim kriterleri pozisyon için temel gereklilikleri yansıtır ve hiçbir sosyal grubu dışlamaz.					
8. Personel, performans değerlendirme ve kariyer gelişimine yönelik sistematik bir yaklaşımın parçası olarak performansları ve gelişimleri hakkında düzenli değerlendirmeler yapılır ve geri bildirim verilir.					

## İlke 8. Yenilik ve Değişime Açık Olma

GÖSTERGELER	0	1	2	3	4
	Uygulanamaz	Çok Yetersiz	Yetersiz	Oldukça İyi	Çok İyi
1. Belediyenin yenilik, araştırma ve geliştirmeye (Ar-Ge) yönelik yapılandırılmış bir yaklaşımı vardır.					
2. Belediyeler, iyi uygulama örneklerini ve yeni çözümleri belirlemek ve uygulamak için harekete geçer.					
3. Belediye, bir iyi yönetim pilot projesinde aktif olarak yer almaktadır.					
4. Meclis üyeleri ve belediye çalışanları, yeni çözümlerden ve iyi uygulamalardan fayda elde etmeye çalışır.					

## İlke 9. Sürdürülebilirlik ve Uzun Dönemli Yönelim

GÖSTERGELER	0	1	2	3	4
	Uygulanamaz	Çok Yetersiz	Yetersiz	Oldukça İyi	Çok İyi
1. Belediyenin uzun vadeli kalkınmaya yönelik yapılandırılmış bir yaklaşımı vardır.					
2. Düzenli olarak planlama sürecinde gelecek neslin ihtiyaçları dikkate alınır.					
3. Politikacılardan ve üst yönetimden kurumsal sürdürülebilirliği sağlamaya yönelik açıkça kanıtlanmış bir taahhüt vardır.					
4. Belediye tüm birimlerinde, işleyişinde, hizmet alanlarında ve politikalarında sürdürülebilirliği gösterir. (Stratejik plan, eylem planları, hedefler ve performans göstergeleri gibi)					
5. Belirli kaynaklar ve sorumluluklar sürdürülebilirliği anaakımlaştırmak için kullanılır (ör: çok işlevli bir çalışma grubunda).					
6. Belediyenin performans yönetimi, denetim ve inceleme gibi süreçlerinin, uygulamada ve performansta sürdürülebilirlik konusunda düzenli geri bildirim ve itiraz mekanizmaları sağlar.					
7. Sürdürülebilir bir kalkınma için katılımcı bir karar alma yaklaşımı vardır.					
8. Belediyenin altyapısının ve varlıklarının uzun vadeli sürdürülebilirliğini sağlayan bir yatırım finansman planı mevcuttur.					
9. Belediyenin tarihi, kültürel ve sosyal yönlerinin nasıl korunacağı konusunda yapılandırılmış bir yaklaşım vardır.					



## İlke 10. Sağlam Mali Yönetim

GÖSTERGELER	0	1	2	3	4
	Uygulanamaz	Çok Yetersiz	Yetersiz	Oldukça İyi	Çok İyi
1. Meclis üyeleri hizmet bedellerinin gerekçesi ve dayanağı konusunda nettir.					
2. Mali Yönetim Kuralları, belediye için çalışan herkes için geçerli olan mali sorumlulukları tanımlar.					
3. Bir iç denetim mekanizması, onaylanmış iç usullere uygunluğu sağlamak için mali işlemleri gözden geçirir.					
4. Gerçek gelir ve giderleri bütçe ile karşılaştıran düzenli raporlar yetkililere ve meclis üyelerine sunulur.					
5. Hesaplar belediyeden bağımsız kişiler/kurumlar tarafından denetlenir.					
6. Dış denetimler ve yıllık denetimler kamuya duyurulur.					
7. Yıllık denetim, belediye tarafından sağlanan hizmetlerin mali değer (fayda-maliyet) açısından gözden geçirilmesini içerir.					
8. Yıllık ve çok yıllık bütçeler ilgili dönemin başlangıcından önce kabul edilir. Bütçeler, kaynakları, temel varsayımları ve taahhütlerini özetlemelidir.					
9. Bütçe hazırlama süreci, dış paydaşlarla kapsamlı istişareleri içerir.					
10. Onaylanmış bütçeler, vergi oranları ile hizmet çıktıları ve sonuçlarına ilişkin bilgileri içeren bir yıllık rapor kamuya açıklanır.					
11. Bütçe ve vergilerin bir özeti tüm vatandaşlara sunulur.					
12. Belediye, mali ve hizmet sunum risklerini aşağıdakilerden biri yoluyla tanımlar ve yönetir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• riskleri kabul etmek ve tanımak;</li> <li>• risklerden kaçınmak (ör: bir faaliyeti başka bir işletmeye devrederek);</li> <li>• riskleri devretmek (ör: kamu-özel ortaklıkları aracılığıyla veya ticari sigorta temini yoluyla); veya</li> <li>• riskleri paylaşmak (ör: başka bir belediye ile iş birliği içinde çalışmak).</li> </ul>					
13. Belediyeler arası yaklaşım, belediye yönetiminde bir gelişme faktörüdür.					
14. Belediye, performansını ve vatandaşlara sunduğu hizmetleri geliştirmek için belediye birliklerine üyedir ve bundan faydalanır.					

## İlke 11. İnsan Hakları, Kültürel Çeşitlilik ve Sosyal Kaynaşma

GÖSTERGELER	0	1	2	3	4
	Uygulanamaz	Çok Yetersiz	Yetersiz	Oldukça İyi	Çok İyi
1. Belediye, tüm farklı sosyal grupları ayrımcılıkla mücadele önlemlerine dahil edilmesini ve bu önlemlerin uygulamasını sağlar. Tüm politika alanlarında bu açıdan belirlenmiş hedeflere sahiptir.					
2. Belediyeler, tüm vatandaşları ayrımcılık ve dışlanmadan korur.					
3. Belediye, kaynakları kullanılabilir hale getirerek, sivil toplum aktörlerinin faaliyetlerini destekleyerek ve sübvans ederek, diyalogu geliştirerek ve çeşitli kilit sosyal aktörler arasında ortaklıkları teşvik ederek, çeşitliliği ve uyumu tüm vatandaşların yararına olacak şekilde destekler.					
4. Belediye, daha fazla kültürler arası harmanlanma ve etkileşimi teşvik ederek sosyal dayanışmayı geliştirmek ve kültürel çeşitlilik potansiyelini en üst düzeye çıkarmak için net hedefler belirler.					
5. Belediye, belirli dezavantajlı gruplar için bireylere odaklı planlar benimser/hayata geçirir. (ör: kendi kendine yeterlilik planı, çocuk ve genç hakları planı, vb.)					
6. Meclis üyeleri ve çalışanlar, stratejik paydaşları dahil ederek eşitlik hedeflerinin stratejilere, mekânsal planlara ve kamu hizmeti sunumuna dönüştürülmesini sağlar.					

## İlke 12. Hesap Verebilirlik

GÖSTERGELER	0	1	2	3	4
	Uygulanamaz	Çok Yetersiz	Yetersiz	Oldukça İyi	Çok İyi
1. Tüm karar vericiler, yasal bir çerçevede ve görev tanımlarında açıkça belirtilmiş kararların kolektif ve bireysel sorumlulukları konusunda nettir.					
2. Meclis, aldığı kararların hesap verebilirliği için düzenli olarak (en az yılda bir kez) halka açık raporlar hazırlar.					
3. Belediyenin yasal çerçevesi, meclis üyeleri, yetkililer ve vatandaşlar tarafından iyi anlaşılabilir kararları raporlama, açıklama ve onaylama ayrıntılarını içerir.					
4. Raporlar ve diğer belgeler erişilebilir olacak ve kullanıma sunulacaktır.					
5. Belediye, yasal çerçevede belirtilen biçimde şeffaf ve bağımsız bir denetim düzenlemesine sahiptir. İnceleme düzenlemelerine saygı duyulur ve bağımsız olarak kabul edilir. Herhangi bir korku ya da kayırma olmaksızın yürütülür.					
6. Denetçiler, her bir karar için kimi hesaba katacakları konusunda nettir ve ilgili karar alıcılar kendilerini isteyerek kamuoyunun denetimine sunarlar.					
7. Belediyenin, kanun, yönetmelik ve iyi uygulamalara uygun olarak, kötü yönetime ve yerel yönetimlerin sivil hakları ihlal eden eylemlerine karşı çare bulmak için yasal çerçevede belirlenmiş sağlam bir süreci vardır.					

## EK 2: VATANDAŞ ANKETİ

Lütfen aşağıdaki ifadelerin vatandaş olarak kendi deneyimimize ne ölçüde uyduğunu belirtin.		Fikrim Yok (0)	Çok Yetersiz (1)	Yetersiz (2)	İyi (3)	Çok İyi (4)
1	Tüm vatandaşların yerel kamu işlerinde söz sahibi olmalarına olanak sağlamak için <b>Katılım, Temsiliyet ve Seçimlerin Adil Yapılması</b>					
2	Yerel yönetimin vatandaşların meşru beklenti ve ihtiyaçlarını karşılmasını sağlamak için <b>Duyarlılık</b>					
3	Kaynakları en iyi şekilde kullanırken hedeflere ulaşılmasını sağlamak için <b>Etkililik ve Verimlilik</b>					
4	Halkın bilgiye erişimini sağlamak ve yerel kamu işlerinin nasıl yürütüldüğünün anlaşılmasını kolaylaştırmak için <b>Açıklık ve Şeffaflık</b>					
5	Adalet, tarafsızlık ve öngörülebilirliği sağlamak için <b>Hukukun Üstünlüğü</b>					
6	Kamu yararının özel çıkarların önüne geçmesini sağlamak için <b>Etik Davranış</b>					
7	Yerel temsilcilerin ve yetkililerin görevlerini iyi bir şekilde yerine getirebilmelerini sağlamak için <b>Yetkinlik ve Kapasite</b>					
8	Faydanın yeni çözümlerden ve iyi uygulamalardan elde edilmesini sağlamak için <b>Yenilik ve Değişime Açık Olma</b>					
9	Gelecek nesillerin çıkarlarını dikkate almak için <b>Sürdürülebilirlik ve Uzun Dönemli Yönelim</b>					
10	Kamu kaynaklarının ihtiyatlı ve verimli kullanımını sağlamak için <b>Sağlam Mali Yönetim</b>					
11	Tüm vatandaşların korunmasını ve saygı gösterilmesini, hiç kimsenin ayrımcılığa uğramamasını veya dışlanmamasını sağlamak için <b>İnsan Hakları, Kültürel Çeşitlilik ve Sosyal Kaynaşma</b>					
12	Yerel temsilcilerin ve yetkililerin sorumluluk almalarını ve eylemlerinden sorumlu tutulmalarını sağlamak için <b>Hesap Verebilirlik</b>					

# EK 3: YEREL YÖNETİM/BELEDİYE MECLİS ÜYELERİ ANKETİ

## MARKA BAŞVURU VE DEĞERLENDİRME SÜRECİ

Lütfen aşağıdaki ifadelerin meclis üyesi olarak kendi deneyiminize ne ölçüde uyduğunu belirtin.		Fikrim Yok (0)	Çok Yetersiz (1)	Yetersiz (2)	İyi (3)	Çok İyi (4)
1	Tüm vatandaşların yerel kamu işlerinde söz sahibi olmalarına olanak sağlamak için <b>Katılım, Temsiliyet ve Seçimlerin Adil Yapılması</b>					
2	Yerel yönetimin vatandaşların meşru beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamasını sağlamak için <b>Duyarlılık</b>					
3	Kaynakları en iyi şekilde kullanırken hedeflere ulaşılmasını sağlamak için <b>Etkililik ve Verimlilik</b>					
4	Halkın bilgiye erişimini sağlamak ve yerel kamu işlerinin nasıl yürütüldüğünün anlaşılmasını kolaylaştırmak için <b>Açıklık ve Şeffaflık</b>					
5	Adalet, tarafsızlık ve öngörülebilirliği sağlamak için <b>Hukukun Üstünlüğü</b>					
6	Kamu yararının özel çıkarların önüne geçmesini sağlamak için <b>Etik Davranış</b>					
7	Yerel temsilcilerin ve yetkililerin görevlerini iyi bir şekilde yerine getirebilmelerini sağlamak için <b>Yetkinlik ve Kapasite</b>					
8	Faydanın yeni çözümlerden ve iyi uygulamalardan elde edilmesini sağlamak için <b>Yenilik ve Değişime Açık Olma</b>					
9	Gelecek nesillerin çıkarlarını dikkate almak için <b>Sürdürülebilirlik ve Uzun Dönemli Yönelim</b>					
10	Kamu kaynaklarının ihtiyatlı ve verimli kullanımını sağlamak için <b>Sağlam Mali Yönetim</b>					
11	Tüm vatandaşların korunmasını ve saygı gösterilmesini, hiç kimsenin ayrımcılığa uğramamasını veya dışlanmamasını sağlamak için <b>İnsan Hakları, Kültürel Çeşitlilik ve Sosyal Kaynaşma</b>					
12	Yerel temsilcilerin ve yetkililerin sorumluluk almalarını ve eylemlerinden sorumlu tutulmalarını sağlamak için <b>Hesap Verebilirlik</b>					

# AVRUPA YÖNETİŞİM MÜKEMMELLİĞİ MARKASI

## Öz Değerlendirme Formunun Adımları

1. Avrupa Yönetişim Mükemmelliği Markası Öz Değerlendirme Formu, **Google Forms** altyapısıyla çalışmaktadır. Formu doldurabilmeniz için bir **gmail hesabıyla oturum açmanız** gerekir. Gmail hesabınız yoksa yeni bir hesap oluşturabilirsiniz, hesap oluşturmak ücretsizdir.

2. Öz Değerlendirme Formu açıldığında sizi bir giriş metni karşılayacak. Bu sayfada yazan bilgileri dikkatli bir şekilde okuyun, devam eden sayfalarda bu giriş sayfasında yazan açıklamalara göre değerlendirme yapmanız beklenecektir.



### Avrupa Yönetişim Mükemmelliği Markası Öz Değerlendirme Formu

Avrupa Yönetişim Mükemmelliği Markası, iyi yönetim ilkelerine uygun hareket eden, bu konudaki yaklaşımını sürekli iyileştirmeye taahhüt eden belediyelere verilen bir markadır. Kurumları iyi yönetimde mükemmelleşmeye davet eden, iç işleyişleri ve yapıları konusunda sürekli iyileşmenin önünü açan marka sayesinde yerel yönetişimin 12 ilkesi hayata geçirilebilir. Marka kapsamında bu 12 ilkelere her birinin altında, ne anlama geldiğini açıklayan bir dizi kriter ve göstergeler bulunmaktadır.

Markayı almak için bu öz değerlendirme formunu **31 Ekim 2023** tarihine kadar tamamlamanız gerekmektedir. 12 iyi yönetişim ilkesine dağılan 97 göstergenin her biri için **Uygulanamaz / Çok Yetersiz / Yetersiz / Oldukça İyi / Çok İyi** seçeneklerinden birini seçmeniz ve seçiminizi destekleyecek kanıtlar sunmanız beklenmektedir. Soruları cevaplarken seçenekler için verilen açıklayıcı bilgileri okuyun, ilkenin uygulanmasını destekleyecek mevcut kanıtlar göz önünde bulundurun.

**Uygulanamaz:** Geçerli değil, bilmiyorum, fikrim yok.

**Çok Yetersiz:** Ele alınması gereken temel sorunların farkındayız, ancak şu anda bunları ele almak için geliştirilmiş yaklaşım veya faaliyetlerimiz yok veya çok az.

**Yetersiz:** Şimdiye kadar sınırlı pratik uygulama olmasına rağmen, temel sorunların farkındayız ve bunları ele almak için yaklaşımlar veya faaliyetler geliştiriyoruz.

**Oldukça İyi:** Önemli uygulama örnekleriyle birlikte kritik sorunları ele almak için iyi geliştirilmiş planlarımız ve faaliyetlerimiz var.

**Çok İyi:** Uygulamadaki iyi uygulamaların açık kanıtlarını gösterebiliriz, uzun vadeli ve sürdürülebilir gelişimi sağlamak için yaklaşımımızı daha da iyileştiriyoruz.

3. E-posta adresinizi kaydetmeniz zorunludur. Formu tek seferde değil, bir kaç seferde doldurmanız beklenmektedir. Girmiş olduğunuz bilgiler e-posta adresiniz ile eşleşecek ve bu sayede formu yeniden açtığınızda kaldığınız yerden devam edebileceksiniz.

Bir çok soruda kanıtlarınızın belediye internet sitesinde yayınlanmış olması beklenmektedir. Bu tarz sorularda **Kanıt Açıklaması** alanına ilgili sayfaların, haberlerin ya da dosyaların web adreslerini yapıştırabilirsiniz. İnternette olmayan kanıtlarınızı ise **Kanıt Dosyalarınız** alanına yükleyebilirsiniz. Dosya yüklediğinizde, ilgili kanıtın ne olduğunu, çok sayfalı bir dokümana hangi sayfada bulunabileceğini vs. Kanıt Açıklaması alanına lütfen not düşünüz. Aynı dosyayı birden fazla gösterge için kanıt olarak kullanıyorsanız, tekrar tekrar yüklemek yerine Kanıt Açıklaması alanından referans olarak yazabilirsiniz.

Formu doldurmaya istediğiniz zaman ara verebilir, seçimlerinizi ya da yüklediğiniz kanıtları dilediğiniz zaman güncelleyebilirsiniz. Formu tamamladıktan sonra, doldurmuş olduğunuz formun bir kopyası otomatik olarak e-posta yoluyla size iletilecektir. Formu tamamlamış olsanız bile, 31 Ekim 2023 tarihine kadar güncelleme yapmaya devam edebilirsiniz.

Öz değerlendirmeyi tamamlamak için kanıt olarak kullandığınız bilgiler, belediyeler tarafından çeşitli kaynaklardan kolaylıkla erişilebilir olmalıdır. Mevcut politikalar, prosedür belgeleri, çalışma kuralları ve rehberliği, iç denetim ve inceleme raporları, dış denetim, inceleme ve değerlendirme belgeleri gibi. ELoGE değerlendirmesinin gerekli bir parçası olan vatandaş anketinin, öz değerlendirmeyi desteklemek için faydalı bir kanıt kaynağı olması beklenmektedir.

belediye@gmail.com [Hesap değiştir](#)

Dosyaları yükleyip bu formu gönderdiğinizde Google hesabınızla ilişkilendirilen ad, e-posta adresi ve fotoğraf kaydedilir

\* Zorunlu soruyu belirtir

E-posta \*

Yanıtına eklenecek e-posta adresi olarak belediye@gmail.com adresini kaydet

Sonraki Formu temizle

4. 12 iyi yönetim ilkesine dağılan 97 göstergeye göre kurumunuzu değerlendirmeye başlamadan önce, **özlük bilgilerinizi girmeniz ve başvuru yaptığınız kurum ile olan ilişkinizi yazmanız gerekiyor.**

**Başvuru Bilgileriniz**

Lütfen öncelikle aşağıdaki bilgileri doldurunuz.

Başvuruyu hangi Kurum için yapıyorsunuz? \*

Yantınız

Biriminiz \*

Yantınız

Göreviniz \*

Yantınız

Adınız Soyadınız \*

Yantınız

Telefon Numaranız \*

Yantınız

Geri Sonraki Formu temizle

5. Öz Değerlendirme Formunda, Avrupa Yönetişim Mükemmelliği Markası'nın temelini oluşturan **12 iyi yönetim ilkesinin** her biri için birer sayfa ayrıldı. Her bir sayfada ilgili ilkenin açıklamasını, bu ilke de yer alan tanımları ve göstergeleri göreceksiniz.

6. Her bir gösterge için **Uygulanamaz / Çok Yetersiz / Yetersiz / Oldukça İyi / Çok İyi** seçeneklerinden birini işaretlemeniz gerekiyor. Cevapların yanlarında yazan açıklamaları iyice okuyun, kurumunuz için en doğru olan seçeneği işaretleyin. Her bir gösterge için ayrıca **Kanıt Açıklamalarınızı** yazabileceğiniz bir bölüm ve **Kanıt Dosyalarınızı** yükleyebileceğiniz ikinci bir bölüm bulunmaktadır.

#### İlke 1. Katılım, Temsiliyet, Seçimlerin Adil Yapılması

Bu ilke paydaş ve vatandaş katılımını ve onların yerel yönetimin ana organı olan belediye meclisinde temsil ve seçimlerin adil yapılmasını hedefler. Bu minvalde, katılımın, katılım süreçlerinin öncesi ve sonrasında kapsayıcı ve düzenli bir şekilde resmi yöntemler kullanılarak yapılması, farklı bakış açılarına ve ihtiyaçlara sahip şehir sakinlerinin kendilerini ifade etmelerinin önünü açmaktır. Katılım öncesi gündemin belirlenerek vatandaşla ve ilgili paydaşla paylaşılması ve gündem dışı olabilecek eklemeler için zaman ayrılması gerekmektedir. Yapılan katkılar belediyenin politika belgelerinde gören vatandaş bu sayede yönetim süreçlerine daha aktif katılarak belediye karar alma, kaynak kullanma ve hizmet sunum kalitesinin artmasına katkı sağlamaktadır. Belediyenin politika belgelerinde yer vermediği durumlarda ise katılım sonrası geri bildirimde bulunarak iyileştirme sürecini tetiklemektedir. Seçimlerin adil yapılması konusu Yüksek Seçim Kurulu'nun muhtevasında olup hilesiz, bağımsız ve adil seçimlerin yapılmasında uygun alt yapı sağlamakla sorumludur. Bağımsız ve tarafsız bir yarışma yapılması için yargı yolu açıktır.

**Tanım 1; Yerel seçimler, uluslararası standartlara ve ulusal mevzuata uygun olarak, hile yapılmadan, özgürce ve adil bir şekilde yapılır.**

1. Belediye, seçimleri uluslararası iyi uygulama standartlarına uygun yasalara göre \* yürütür.

- Uygulanamaz (Mevzuat ve uygulamalar açısından uygun değil)
- Çok Yetersiz (Yaklaşım veya Faaliyet yok)
- Yetersiz (Yaklaşım ve Faaliyetler geliştiriliyor)
- Oldukça İyi (Plan ve Faaliyetler var)
- Çok İyi (Faaliyetler var, Yaklaşımlar iyileştiriliyor) – 2972 Sayılı Yerel Yönetimler Seçim Mevzuatı uygulanıyor ve seçimler adil bir şekilde yapılıyor.

**Tanım 2; Vatandaşlar, kamusal faaliyetlerin merkezinde yer alırlar ve açıkça tanımlanmış yollarla kamusal yaşama yerel düzeyde dahil edilirler.**

2. Tanımlanmış bir danışma sürecinin parçası olarak, belediye planlarını aktif olarak duyurur ve vatandaşları, STK'ları, özel sektör temsilcileri, yerel medyayı ile diğer grupları bu planlar hakkında görüş bildirmeye davet eder. \*

- Uygulanamaz (Mevzuat ve uygulamalar açısından uygun değil)
- Çok Yetersiz (Yaklaşım veya Faaliyet yok)
- Yetersiz (Yaklaşım ve Faaliyetler geliştiriliyor) – Stratejik plan, eylem planları, yatırım planı, bütçe ve hizmetler konusunda sadece anket uygulanıyor.
- Oldukça İyi (Plan ve Faaliyetler var) – Stratejik plan, eylem planları, yatırım planı, bütçe ve hizmetler konusunda anket ve çalıştay benzeri mekanizmalar uygulanıyor.
- Çok İyi (Faaliyetler var, Yaklaşımlar iyileştiriliyor) – Stratejik plan, eylem planları, yatırım planı, bütçe ve hizmetler konusunda anket ve çalıştay benzeri mekanizmalar uygulanıyor. Kent konseyi düzenli olarak belediye meclisine öneri sunuyor veya belediyede katılımcı hizmet, katılımcı bütçe gibi uygulamalar var.

Kanıt Açıklamalarınız

Üstteki soruya verdiğiniz cevabı destekleyecek kanıtlarınız. Vereceğiniz kanıtlar (haber, fotoğraf, vs.) internette varsa, direkt web adresi yapılandırabilirsiniz.

Yanıtınız

Kanıt Dosyalarınız

İnternette olmayan fotoğraf, belge, pdf dosyası, vs. gibi kanıtlarınızı bu bölümden yükleyebilirsiniz.

[Dosya ekle](#)



7. Bir çok soruda kanıtlarınızın belediye internet sitesinde yayınlanmış olması beklenmektedir. Bu tarz sorularda **Kanıt Açıklaması** alanına ilgili sayfaların, haberlerin ya da dosyaların web adreslerini yapıştırabilirsiniz.

2. Belediyeler, meclis üyelerinin yerelde yaşayan kişi ve sosyal grupların çıkarlarını \* benimsemesini sağlar.

Uygulanamaz (Mevzuat ve uygulamalar açısından uygun değil)

Çok Yetersiz (Yaklaşım veya Faaliyet yok)

Yetersiz (Yaklaşım ve Faaliyetler geliştiriliyor) – Belediye meclis üyelerinin görev ve sorumlulukları belediye internet sitesinde yayınlanıyor.

Oldukça İyi (Plan ve Faaliyetler var) – Belediye meclis toplantı tutanakları belediye internet sitesinde yayınlanıyor.

Çok İyi (Faaliyetler var, Yaklaşımlar iyileştiriliyor) – Belediye meclisinin komisyon toplantı tutanakları belediye internet sitesinde eksiksiz yayınlanıyor.

---

**Kanıt Açıklamalarınız**  
Üstteki soruya verdiğiniz cevabı destekleyecek kanıtlarınız. Vereceğiniz kanıtlar (haber, fotoğraf, vs.) internette varsa, direkt web adresi yapıştırabilirsiniz.

<https://belediye.bel.tr/belediye-meclis-uyeleri>

---

**Kanıt Dosyalarınız**  
İnternette olmayan fotoğraf, belge, pdf dosyası, vs. gibi kanıtlarınızı bu bölümden yükleyebilirsiniz.


[Dosya ekle](#)

8. İnternette olmayan kanıtlarınızı ise **Kanıt Dosyalarınız** alanına yükleyebilirsiniz. **Dosya Ekle** butonuna bastığınızda karşınıza bir Google Drive ekranı açılacak. Bu ekrana sürükle-bırak yaparak ya da **Göz At** linkine basıp bilgisayarınızdan dosya seçerek kanıt dokümanlarınızı ekleyebilirsiniz. Google Drive'ı aktif kullanıyorsanız, halihazırda yüklü olan dosyalarınızdan da seçebilirsiniz.

**Dosya ekle** Dr... ☰ ×

[Karşıya yükle](#) [Drive'im](#) [En son](#)

ⓘ Seçili dosyanın kopyası gönderilecek. Dosyalar gönderildikten sonra düzenlenemez veya kaldırılmaz.



[Göz at](#)

veya buraya bir dosya sürükleyin

9. Dosya yüklediğinizde, ilgili kanıtın ne olduğunu, çok sayfalı bir dokümansa hangi sayfada bulunabileceğini vs. **Kanıt Açıklaması** alanına lütfen not düşününüz. Aynı dosyayı birden fazla gösterge için kanıt olarak kullanıyorsanız, tekrar tekrar yüklemektense yine Kanıt Açıklaması alanından referans olarak yazabilirsiniz.

10. Benzer şekilde **Kanıt Açıklaması** bölümünden çok sayfalı bir dokümanın internet adresini paylaşıyorsanız, ilgili kanıtların hangi sayfada olduğunu da yazınız.

3. Belediye çalışanlarının ve yerel kamu hizmetlerinin işleyişine ilişkin bireysel şikâyet mekanizması geliştirilmiştir. Bu mekanizma makul sürede işlemektedir. Bu mekanizmanın çalıştığına yönelik kanıtlar mevcuttur. \*

Uygulanamaz (Mevzuat ve uygulamalar açısından uygun değil)

Çok Yetersiz (Yaklaşım veya Faaliyet yok)

Yetersiz (Yaklaşım ve Faaliyetler geliştiriliyor) – Belediyenin, internet sitesi veya farklı kanallardan vatandaş şikâyetlerini aldığı bir sistemi var.

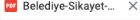
Oldukça İyi (Plan ve Faaliyetler var) – Çeşitli kanallardan gelen şikâyetleri kayıt altına alan, ilgili birimlere ileten ve söz konusu birimlerden hedeflenen zaman aralığında cevap alarak vatandaşlara bu cevabı ulaştıran bir sistem ya da yapı var.

Çok İyi (Faaliyetler var, Yaklaşımlar iyileştiriliyor) – Faaliyet raporunda ilgili dönem içinde gelen şikâyetlerin sayısı, niteliği, ne kadar sürede cevap verildiği ve sorunların ne oranda çözüme kavuşturulduğu ile ilgili bilgiler paylaşılıyor.

**Kanıt Açıklamalarınız**  
Üstteki soruya verdiğiniz cevabı destekleyecek kanıtlarınız. Vereceğiniz kanıtlar (haber, fotoğraf, vs.) internette varsa, direkt web adresi yapılandırabilirsiniz.

Ekteki dokümanın 16. sayfasında kullandığımız yapı ile ilgili detaylı bilgi var.

**Kanıt Dosyalarınız**  
İnternette olmayan fotoğraf, belge, pdf dosyası, vs. gibi kanıtlarınızı bu bölümden yükleyebilirsiniz.



[Dosya ekle](#)

6. Belediye vatandaşların ihtiyaç ve beklentileri konusunda bilgili ve gerekli eğitime sahip çalışanlar ile hizmetlerini sunar. \*

Uygulanamaz (Mevzuat ve uygulamalar açısından uygun değil)

Çok Yetersiz (Yaklaşım veya Faaliyet yok)

Yetersiz (Yaklaşım ve Faaliyetler geliştiriliyor) – Belediye personelinin sayısı, yaş, eğitim durumu ve aldıkları hizmet içi eğitimler paylaşılıyor.

Oldukça İyi (Plan ve Faaliyetler var) – Belediyenin kalite yönetim ve müşteri memnuniyet sistemi var, belediye personeli işleri bu sisteme göre yürütüyor.

Çok İyi (Faaliyetler var, Yaklaşımlar iyileştiriliyor) – Belediye, vatandaşların hizmetlerine yönelik görüşlerini (şikâyet, anket, talep, öneri vb.) sayı, nitelik ve sonuç temelli olarak kamuoyu ile paylaşıyor. Hizmet kalitesini sürekli geliştirmek için eğitim ve yeni uygulamalar gibi çalışmalar yürütüyor.

**Kanıt Açıklamalarınız**  
Üstteki soruya verdiğiniz cevabı destekleyecek kanıtlarınız. Vereceğiniz kanıtlar (haber, fotoğraf, vs.) internette varsa, direkt web adresi yapılandırabilirsiniz.

<https://belediye.bel.tr/faaliyet-raporlarimiz/2022-faaliyet-raporu.pdf> adresindeki faaliyet raporumuzun 23-24-25 no'lu sayfaları.

**Kanıt Dosyalarınız**  
İnternette olmayan fotoğraf, belge, pdf dosyası, vs. gibi kanıtlarınızı bu bölümden yükleyebilirsiniz.

[Dosya ekle](#)

II. 12 İlke ve 97 göstergeden oluşan bu öz değerlendirme formunu tek bir oturuşta tamamlamanız beklenmemektedir. Formu ikinci ya da üçüncü sefer açtığınızda, sayfaların altındaki **Sonraki** linkine basarak bıraktığınız yere kadar ilerleyebilirsiniz.

Çok Yetersiz (Yaklaşım veya Faaliyet yok)

Yetersiz (Yaklaşım ve Faaliyetler geliştiriliyor) – Birim görev tanımları, hizmet standartları ve etik kuralları mevcut.

Oldukça iyi (Plan ve Faaliyetler var) – Belediye, etik kurallarını internet sitesi üzerinden kamuoyu ile paylaşıyor.

Çok iyi (Faaliyetler var, Yaklaşımlar iyileştiriliyor) – Etik Komisyon Raporları belediye internet sitesinde yayınlanıyor. Gelen şikayetlerin sayısı, niteliği ve konuyla ilgili birimler, sonuçları da yansıtacak biçimde faaliyet raporunda paylaşıyor.

**Kanıt Açıklamalarınız**  
Üstteki soruya verdiğiniz cevabı destekleyecek kanıtlarınız. Vereceğiniz kanıtlar (haber, fotoğraf, vs.) internette varsa, direkt web adresi yapılandırabilirsiniz.

Yanıtınız \_\_\_\_\_

**Kanıt Dosyalarınız**  
İnternette olmayan fotoğraf, belge, pdf dosyası, vs. gibi kanıtlarınızı bu bölümden yükleyebilirsiniz.

[Dosya ekle](#)

**Belediyede özel çıkarlar değil, tüm sakinlerin ortak çıkarları belirleyici.**

Geril
Sonrakil
Formu temizle

12. Başvurunuzun resmîyet kazanması için **Proje Başvurusu Başkanlık Olur Yazısı** hazırlayıp, ıslak imzalı olarak Argüden Yönetişim Akademisi'ne posta ya da kargo yoluyla iletmeniz gerekmektedir. Formun altındaki **Gönder** linkine bastığınızda, formu tamamlamış olacaksınız. Doldurmuş olduğunuz formun bir kopyası da otomatik olarak e-posta yoluyla size iletilecek. Formu tamamlamış olsanız bile, 31 Ekim 2023 tarihine kadar güncelleme yapmaya devam edebilirsiniz.

**Kapanış**

Başvurunuzun resmîyet kazanması için Proje Başvurusu Başkanlık Olur Yazısı hazırlayıp, ıslak imzalı olarak aşağıdaki adrese posta ya da kargo yoluyla iletmeniz gerekmektedir:

**Argüden Yönetişim Akademisi**  
Göksu Eleri, Akasya Caddesi No: 2  
Göztepe Mah., Anadolu Hisarı,  
Beykoz 34815 İstanbul

Formu aşağıdaki "Gönder" buton'una basarak tamamlayabilirsiniz. Doldurmuş olduğunuz formun bir kopyası otomatik olarak e-posta yoluyla size iletilecektir. Formu tamamlamış olsanız bile, 31 Ekim 2023 tarihine kadar güncelleme yapmaya devam edebilirsiniz.

Yanıtlarınızın bir kopyası e-posta adresinize gönderilecek.

Geril
Gönder
Formu temizle





