

## Bürokrasi'de İnovasyon

"Olumsuz davranmak en kolay tutumdur"

Elk. Müh. H. Avni Gündüz

havni.gunduz@emo.org.tr



İnovasyon artık günlük konuşmalarımıza yerleşti. Türkçesi "Yenilik" anlamına geliyor ama böylesi daha havalı. Hayatımızı kolaylaştıran her şey aslında "yenilik". Cep telefonları ve internet çıkmadan önce hava tahminlerini meteoroloji'den almaya çalışırdık. Şimdi elimizin altında çok şey var; sözlük kullanmıyoruz, ansiklopediler tarihe karıştı, vb. Kafadan hesap bile yapamıyoruz. Arabalar otomatik vitesli, yetmiyor kendi kendine park ediyor, yetmedi yolda kendi şeridinde belli bir hızda gidebiliyor. Konforumuz da artıyor bu arada.

Bunların hepsi insan yaşamını kolaylaştırmak için. Ancak gelin görün ki iş yazıya, çizmeye ve evrak tamamlamaya gelince durum tersine gitmeye başlıyor. Elektronik cihazlar çıkmadan önce yanımızda ne olur ne olmaz diyerek nüfus cüzdanı örneği, bir iki fotoğraf ve ikametgah ilmühaberi ile vukuatlı nüfus belgesi bulundururduk. Gerçi şimdi de bulundurmakta fayda var ama nisbeten çıkarması daha kolay. Kenan Evren dönemine ait bir fıkraya vardı: Eski evrakları yakmadan önce bürokrasiden birisi, "fotokopilerini çıkarıp saklayalım, ne olur ne olmaz" demişmiş.

Son 15-20 yıldan beri elektronik ve yazılım sektörünün akıl almaz gelişimi bürokrasinin formatlarını da (yazım şekli) değiştirdi. AB normlarına uymaya çalışıyoruz. Numaralandırma

ona göre. Amaç, tanım açıklamaları vb şeklinde hazırlanıyor evraklarımız. İnternette kayıtlar, takip numaraları. Hepsini kolaylık getiriyor ama iş sonuç almaya gelince değişiyor. Verilen yanıtlar yetersiz. İnternet üzerindeki kayıtlı seslere karşı tepki veremediğimizden yüz yüze görüşmek istiyoruz ama bu defa da karşımıza çıkan bürokrata derdimizi anlatamıyoruz çoğunlukla. Ben bilmem diyor, sistem öyle gösteriyor diyor. Seni niye oturtular oraya diyorsunuz (veya diyemiyorsunuz), yanıt yine doyurucu olmuyor.

Peki çözüm ne? Ne yapalım ki işimiz hızlıca ve huzurlu bir şekilde bitsin?

Çözüm kamusal ve hizmet sektöründe çalışanların milletin efendisiymiş gibi davranmak yerine milletin efendi olduğunu kabullenmesiyle başlıyor. Biat kültüründen anlama ve sorgulama, neden-sonuç ilişkisini irdeleme yöntemlerine geçmekten başlıyor. Deneyimlerimizle biliyoruz ki çoğunlukla bürokrat olmanın yolu bilgi ve beceri sahibi olmaktan ziyade hatırlı bir tanıdık bulmaktan geçiyor. İstisnalar varsa da kaideyi bozmaz elbet. Daha sonra da liyakat esası yerine yine dışarıdan destek ile makamda yükselme ve sallayıp başını almak maaşını şeklinde emeklilik süresini doldurma anlayışıyla sürüyor. Dolayısıyla hep bir koruyucusu (arkasını dayandığı) olduğu sürece ciddi bir

şekilde kendisini geliştirmek, diğerleriyle yarışmak, yenilik peşinde koşmak için gerekçesi kalmıyor.

Sorgulayan ve çözüm üretenler de genellikle üst kademelere pek çıkmazlar. Her yerde liderler (yönetici) şoför, çalışanlar aracı itenleri, engeli yol da aşılacak zorlukları gösterir. Şoför ileriye göremiyorsa yanlış hedefe, arabayı itenler başkasının ittirmesini beklerse aracın yavaşlamasına, mevzuat hazretleri bozuk yolların onarılmasını kulak ardı ettirir; itekaka giden araç yanlış hedefe doğru sarsıla sarsıla gider.

Kontrol derslerinde giriş ve çıkış karşılaştırılıp sürecin düzeltilmesi anlatılırdı. Ancak bizim bürokrasimizde yönetici, çalışan ve mevzuattan oluşan girdiler hizmet çıkışı ile gerçek anlamda karşılaştırılmadığından veya böyle bir anlayışımız olgunlaşmadığından, habire reform adı altında yapılan düzeltme ve düzenlemeler mesnetsiz değerlendirmelerle başarıymış gibi olduğumuzu ilan eder ve inanırız da. Performans değerlendirmesi lafını hiç kamu kuruluşlarında duydunuz mu? Kim kimin arkasında, kim nasıl kadro almış? Genellikle bunlar konuşulur. Sonuç ise "çözüm üretmekten daha fazla sorun üreten" bir yapıda toplum haline gelmemiz. Çözüm üretmek için "niyet" gerekiyor.

Sektör olarak biraz daha hesaba kitaba dayalı, diğer kesimlere göre

daha yüksek puanlarla kazandığımız için farklı olduğumuzu düşündüğümüzden sorunlarımızı hesap, kitap ve mantık çerçevesinde çözebiliriz diye mi düşünüyorsunuz? O zaman önce işi kendimize batırarak çuvaldızı başkalarına batıralım.

Örneğin EMO'da SMM belgesi çıkartmak veya yenilemek isterseniz bakın neler gerekiyor ?

• Eski belgelerin aslı (geçersiz hale gelenleri almak ne işe yarıyor?)

• Değişiklik olmadığına dair dilekçe (değişiklik varsa iste, yoksa zaten dilekçe ne işimize yarar?)

• Taahhütname (her yerde istiyorlar, ne işe yaradığını anlamadım, sözünden dönen zaten becerikli)

• Vergi levhası fotokopisi (isteyene isteğini fofoshop'la yapıyorlar zaten, iyi ki noter tasdiki istenmiyor)

• Vergi Dairesinden alınan yazı vs (bize ne? Vergi numarası varsa Maliye takip etsin)

• Mali Müşavirden alınan imzalı kaşeli hisse durumu

• Ücretli ise onaylı ücret sözleşmesi (sanki şirketler verdikleri parayı ellerinden geri almıyor, ücretler güya bankaya yatırılıyor!)

Muhtemelen bizim bürokratlar da türlü çeşitli gerekçeler göstereceklerdir. Şimdi biraz da TEDAŞ ve AYDEM/GEDİZ uygulamalarına bakalım:

- Bakanlıktan projesini almak isteyen müellife, "vekaletname ve imza sirkülerini" getir demeleri.

- Hukuk servislerini muhtemelen gözardı edip acemi birisinin kopyala yapıştır yöntemiyle hazırladığı kendi şebekeleri için istenen koşulların olduğu uygulamaları TEDAŞ şartnamesinde böyle yazıyor diye 3ncü şahıslara dayatmaları

- Basit bir generatör projesini santiral projesi zannedip generatör parası kadar proje onay ve geçici kabul parası istemeleri (bunun onaysız ve kabulü

yapılmamış tesisleri çoğaltacağını akıl edememeleri)

- Ne değişiyorsa ENH'larda yapılan kesite kadar ben (TEDAŞ Genel Md.lüğü) filan kesite kadar sen onay verebilirsin denmesi,

- 100 kW ile 1000 kW arasında ne fark olduğu belirtilmeden 100kW'ın üstünü ben (Genel MD.lük) onaylayacağım demeleri

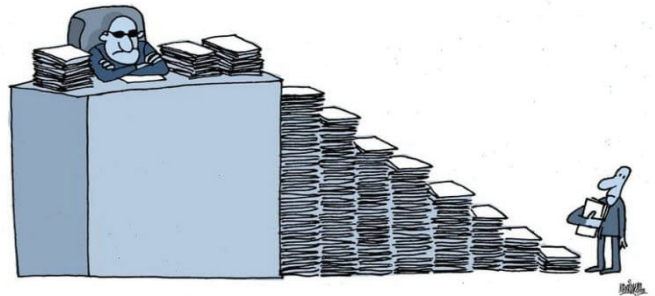
- Basit bir direk tadilatı için:

Dağıtım şirketi görüşü, projenin dağıtım şirketinde görülmüştür damgası yemesi, ön yazı ile koordinatörlüğe gitmesi, projede harita mühendisi için de imza yeri açılması, harita mühendisinin imza ve kaşesinin dışında harita müh. SMM belgesi istenmesi (Harita Müh. Odası'nın da işlerini bu arada yapıyoruz), dağıtım şirketi görüşü dışında başka istekte bulunulması, proje uygulanırsa ilgili şirketten veya OSB'den uygundur yazısı alınması, ön yazıyla koordinatörlüğe gönderilmesi (elden takip yassak), epeyce bir paranın onay ve geçici kabul için yatırılması, geçici kabule gidecek heyet teşekkül ettirilirken dağıtım şirketinden bir kişinin istenmesi, dağıtım şirketi elemanı ile geçici kabul heyeti başkanının gideceği günlerin uygun olması, gidecekleri gün enerji kesilecek ise (orası ayrı bir hikaye) üç gün önceden ilana çıkılması, heyet gidemezse aynı işlemin bir hafta sonraya kalması, bir hafta sonra iş yoğunluğundan heyet üyelerinin kabule gidecekleri günün enerji kesileceği güne denk gelmemesi, enerjiyi kesecek olanın doğal olarak şebeke koşullarına göre gün belirlemesi vb işleri tamamladıktan sonra işveren, ya siz ne yaptınız? Diye sorunca; beyefendi sizin bahçe kapısının

girişine engel olan o bir tane direk var ya? Onu değiştirdik diye gururla faturayı uzattığınızda başınıza ne gelebileceğini en iyisi film senaristleri yazabilir.

Dönelim özelleşen ve daha hızlı daha güzel hizmet vermeye başlayan dağıtım şirketlerinin yaptıklarına bakalım. Şirketlerin ne dersiniz deyin birinci hedefi borçlarını yatırmak, zarar ediyorsa devlete sızlanmak, kendince haklı gerekçeler göstererek gider kalemlerini azaltmaktır. Reklamlar kısmında neler olduğunu hep birlikte görüyoruz ama EPDK'nın dayatmalarının dışında yatırım çeşitlendirilmesi, verimlilik, aboneyi (tüketici diye adını değiştirdiler) bıktırmadan ve hızlı hizmet vermeyi doğru dürüst başaramadılar. Şikayetleri basından ve çevremizden duyuyoruz. Konuyla ilgili önerileri de dikkate alan pek yok.

Böylesine büyük şebekelerin geçmiş geleceğe insan kaynaklarıyla aktarılsa, o işletmenin kültürü de sürekli olarak geçmişle beraber gelişir. Özelleştirmelerle beraber yapılan ilk iş personel tasarrufu anlayışıyla yüksek ücretli (!) elemanların sayısını azaltmak oldu. İlk göze çarpan yerler ise sayıca fazla görülen kısımlardan (aslında bu sayı yeterli mi diye sorulmadan) eleman kaydırılması, işten çıkarılmalar, ucuz eleman temini için taşeronlaştırma, kiralık binalardan çıkıp toplulaştırma vb olunca yeni gelenlerin mecburen deneyim kazanmadan sorumluluk almaları her birimde farklı farklı yorum ve uygulamalara



neden oldu. Peki tüketiciye hizmet ve kolaylık getirme nerede? Reklamlarda.

En son GEDİZ EDAŞ uygulamalarına bir göz atarak yazımızı sonlandıralım. Normal uygulamalarındaki dayatmaları biliyoruz. Yapılacak yeni tesis ve tadilatları müşteriye yaptırmak temel felsefe halinde devam ediyor. EPDK 12 ay ile geri ödemeleri sınırlayınca uzun vadeli negatif faizli vandaş kredisinde biraz gerileme oldu.

Ancak bu defa halkın hizmet aldı-

ğı birimler adeta darmadağın edilerek koca İzmir'de abonelik, muayene ve onay birimleri kapatılmış ve Konak ile Karşıyaka'da toplanmıştır. Çiğli'den, Karabağlar'dan, Narlıdere'den Eski İzmir'den Güzelbahçe'den geliverin ne olacak ki. Foça'dan Bayındır'dan, Kınık'tan, Dikili'den, Beydağ'dan, Selçuk'tan bir işiniz olursa (abonelik, onay, muayene) bağlandığınız diğer ilçeye doğru düşün yollara. Vardığınız zaman işler elbette daha yoğun ola-

cağından şirket elemanının sinirini sizden çıkarması olasılığını düşünerek işinizin çabuk yapılmasını beklemeyin. Daha sonra gel derse, ne zaman? Diye sormayın. Öğle vakti yaklaşıyorsa gerek alıp midenizi bastırın ve öğleden sonrası bekleyin. Ve sakın hiçbir yetkiliye, siz işlerinizin analizlerini yaptırıp, sınıflandırıp önem ve sıklıklarını tespit ettiniz mi? Ona göre mi bu işleri düzenliyorsunuz diye de sormayın.

İnovasyon mu demiştik?