

## **Kadim Devlet Olma**

**Mustafa Akdemir**

İstanbul'da tam 8 haftadır randevu almaya çalışıyorum. Konu çok basit. Bir kamu kurumunda ruhsat yenilemesi yapacağım ve bunun için ilgili kamu kurumuna gitmeden önce kuruma ait e-randevu sistemi üzerinden randevu almam gerekiyor...

Burada olayın yaşandığı kurumun adını vermeyeceğim. Çünkü kurumdan ziyade bir işleyiş sisteminin üzerinde durmak istiyorum. İnsana verilmesi gereken değer üzerinde durmak istiyorum... Daha da ötesi "Kadim Devlet" olabilmenin asgari şartları üzerinde durmak istiyorum...

Tüm belgelerimi hazırladım, harcını 2-3 ay önce yatırdım ve o zaman sistemin işleyişini bilmediğimden randevusuz gittim (ilk başvuru). Tabi randevun yok diye beni geri gönderdiler. Randevu almaya çalıştım ama başarılı olamadım ve mecburen yine randevusuz kapıya dayandım. Hoşnut olmadılar tabi, yüz ekşittiler ve sonunda "tamam otur şuraya seni çağıracağız" dediler. Ben de oturdum, bekledim. Sonunda tamam gel dediler ve 10 dakikada başvurumu yaptım. Çıkarken ikinci gelişinde mutlaka randevu al yoksa işlemini yapmayız diye sıkıca tembih ettiler. Eyvallah dedim.

Sonra bana ilgili kurumdan SMS geldi. Dosyan hazır randevu oluşturarak gelip ruhsatını alabilirsin dediler. Dediler ama randevu almak ne mümkün. Sistem sadece cumartesi günleri saat 09:00 – 12:00 arasında randevu veriyormuş. Ben (zavallı) abartısız neredeyse cumartesinin tüm saatlerini denedim. Diğer günlerde de denedim. 8 haftadır uğraşıyorum ancak sistem bir türlü çalışmıyor. Bu arada kurumu defalarca aradım ama hiç kimse telefonu açmıyor. Hatta alakası olmayan başka birimleri de aradım belki oradan bağlattırırım umuduyla.

Cimere yazdım, henüz bir cevap gelmedi, randevu alamıyorum, telefonla kimseye ulaşamıyorum. Olay artık travmaya dönüştü benim tarafımda. En sonunda buldum birisini, en azından içeriden bilgi alabilecek birisi. Bizim arkadaş birisini, o başka birisini, o da daha başka birisini araya koyarak kuruma ulaştı. Ne deseler beğenirsiniz? Çok yoğunlarmış, yılbaşına kadar ellerindeki dosyaları bitirmek istiyorlarmış ve bu sebepten sistem üzerinden randevu vermeyi durdurmuşlar! Ne olurdu, web sayfalarına küçük bir not koysalardı veya SMS atarak deselerdi ki yoğunluktan ötürü yılbaşına kadar yeni randevu veremiyoruz. Lütfen yılbaşından sonra deneyiniz...

Devlet olmak daha doğrusu kadim bir devlet olmak işte böyle bir şey. Her şeyden önce insana değer vermek ve saygı duymak. Verdiğin sözü tutmak, tutamıyorsan hemen haberdar etmek. Mağduriyeti önlemek ve vatandaşın saygısını, desteğini kazanmak. İnsanlar devletin varlığını, desteğini ve gücünü her bir yerde hissetmeli. Bir kurumun kapısından içeri girdiğin anda devletin misafirisin ve orada çalışan kişi devleti temsil ediyor. En basit olan beşeri münasebetlerden (hoş beş, gülyüz, iyi karşılama) tutun, işinizin hızlı ve kolayca çözülmesi için çaba göstermesi ve size yol göstermesi devletin gücünü ve büyüklüğünü gösterir. Yoksa muz cumhuriyeti durumuna düşersin.

Sizde çok duymuşsunuzdur, hani derler ya "Türkiye de her yerde bir adamın olacak". Sıradan bir kurumdan sıradan bir iş için bir randevuyu bile alamıyorsam bunun için birilerini aramak zorunda kalıyorsam. İşte bu söz tam yerine oturuyor. Böyle mi olmalı?

Devletimiz güçlü çok şükür ve her türlü imkân ve teknolojiye sahip. Bu dediklerimi yapmak çok kolay ve masrafsız. Ama koordinasyon, iş disiplini ve planlaması eksik. İnsan merkezli bir yaklaşım yoktur. Şahsen 18 sene yurtdışında yaşadım. Farklı devletlerde ve farklı kurumlarda has bel kader bir sürü işim oldu. Randevu alma sisteminden tutun, kapıdan içeri girdiğinizdeki atmosfer, size yaklaşan görevlinin sizi karşılması ve işlemlerinizi amasız, fakatsız (eksiğiniz, yanlışınız yoksa) yapıp güzelce uğurlanmaya kadar her şey gönlünüzü

hoş ediyor. Ve karşınızda bir otorite hissedip ona saygı ve güven duyuyorsunuz. Bu hayatınızın her anına yansıyor. Trafikte kurallara uymaktan, verginizi zamanında ödemeye kadar her yerde ''o devleti'' hissediyor ve boyun eğiyorsunuz. İnsanı yaşat ki devlet yaşasın sözü tam yerini buluyor. Elimizde her şey var ve istersek çok daha iyisini yapabiliriz. Umarım tez zamanda bizde öyle oluruz.