

T.C.

84082

GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ
MÜHENDİSLİK VE FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER VE
HALKA DÖNÜK YÖNETİM MODELİ
OLUŞTURMA

Veyssel GÖKÇİMEN
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

TEZ DANIŞMANI
Prof.Dr. Erol EREN

GEBZE

1999

Bu tez çalışması, G.Y.T.E. Mühendislik ve Fen Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun tarih ve sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

JÜRİ

ÜYE
(Tez Danışmanı)

:

ÜYE

:

...

ÜYE

:

...

ONAY

G.Y.T.E. Mühendislik ve Fen Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun tarih ve sayılı kararı.

İmza / Mühür

...

EK-2**HALKIN KARARLARA DİREK KATILIMI İÇİN GÖRÜŞ BİLDİRME FORMU**

Tuzla Merkez Mahallesi İstasyon Caddesi'nde, Cumhuriyet Caddesi ile Kalekapıdaki Çeşme arasında kalan kısmın yayalaştırılması projelendirilmektedir. Dükkanlar ve diğer ihtiyaç sahibi kimseler servis ihtiyaçlarını Akşam 21.00 ile Sabah 08.00 saatleri arasında karşılayacaklardır. Bunun dışındaki saatlerde yolun araç trafiğine kapatılarak yayalaştırılması düşünülmektedir.

. Konu hakkındaki görüşleriniz projenin uygulanıp, uygulanmaması hususundaki kararımıza ışık tutacağından bu husustaki görüşünüzün bildirilmesini arz ederim.

Tuzla Belediye Başkanı

GÖRÜŞ BİLDİREN

İŞYERİ ADI :

İŞYERİ SAHİBİNİN ADI VE SOYADI :

TELEFON NO :

UYGUN DEĞİL
(İmza)

UYGUNDUR
(İmza)

NEDENİ :

2017 YILI İZMİR İL KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ

ÖZET

Belediyelerde Halkla ilişkiler, kentlilerle gerçekleştirilen kesintisiz bir iletişim sürecidir. Halkla ilişkiler, doğrudan ilişkide bulunduğu kentliye hizmetin tanıtılması, eleştiri ve önerilerin alınması, yeni projelerin hazırlanması sürecini ve bu süreci uygulamaya aktarmayı hedeflemektedir. Bu amaçla bir yandan halkın istediği Belediyeyi, yani “halkın belediyesini”, diğer yandan “belediyeden yana olan, belediyeyi destekleyen kent kamuoyunu” oluşturarak, Belediyelerdeki halkla ilişkiler modelinin değişik bir versiyonunu oluşturmaktadır.

Türk Kamu Yönetiminin toplumdaki olumsuz imajı, görüntüsü, halkla ilişkiler çalışmalarının temelini oluşturan güven benimseme, sevgi, sempati duyguları ve destek sağlama açısından hiç de uygun olmayan bir zemin oluşturmaktadır. Bu nedenle bu tür bir genel olumsuz toplumsal yargı niteliğindeki belediye görüntüsünün, halkla ilişkilerin önemli sorunlarından birisi olduğunun kabul edilmesi gerekir.

Belediyelerdeki Halkla ilişkiler biriminin; halkla ilişkiler tekniği ve yönetimleri ile mevcut yöntem ve uygulamalardan uzak yeni anlayış ve yeni model yöntemiyle kendisini halkın hizmetinde gören, halkla bütünleşmiş, halka karşı saygılı, duyarlı ve sorumlu, katılımcı, halkın belediyesini oluşturarak gayreti ve çabası içerisinde bir bürokrasi oluşturma amacına yönelinmiş ve yeniden yorumlanmıştır. Bu yorumlama belediyelerin halkla ilişkiler açısından, yönetim sistemimizin en önemli konularından birisini oluşturmaktadır.



SUMMARY

Public relation at Municipalities is the duration and timing of continued realisation among the people living in cities. The aim of targetting of Public Relation is to introduce directly, to realize and try to obtain people's opinion, to prepare some projects and to extend those all together into practise. In other word, in order to construct the municipality for Public, which people want taking public poll that it should introduce a new model for the Public Relation.

The impressions of official Administration causes some unwanted and undesirable effects on Public Relation's interest, sympathal feelings come out as negative results which are wanted. For this reason, it is necessary to admit as an important subject of Public Relation's problems.

The unit of Public Relation at municipalities should reorganize itself with a new understanding and construction model, which should carry itself into the service of people. This new municipality has to consider itself as a part of public, and respectful to it. So we may see as the last point, municipalities are put in a new place which is very important commentment.

TEŞEKKÜR

“Belediyelerde Halkla ilişkiler ve Halka dönük yönetim modeli oluşturma” adlı tezimi yazarken değerli katkılarını, yardımlarını ve teşvikini esirgemeyen, tüm çalışmalarında beni yönlendiren,engin bilgilerinden istifade ettiğim Fakültemizin dekanı tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Erol EREN'e, tez konusunda ve diğer çalışmalarında, takıldığım her noktada yardım ve katkılarını esirgemeyen İşletme Fakültesi Dekan Yardımcıları Sayın Yrd. Doç. Dr. Adnan CEYLAN'a ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Oya ERDİL'e,engin fikir ve anlayışıyla her zaman yanımda olan Sayın Prof. Dr. Orhan TÜRKDOĞAN'a, Üniversite Yerel Yönetim işbirliğindeki anlayış ve desteklerinden dolayı Rektörümüz Sayın Prof. Dr. Ahmet AYHAN Bey'e teşekkür ederim.

Ayrıca Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü İşletme Fakültesi Öğretim Üyelerine, Araştırma Görevlilerine teşekkür ederim.

Tezimin hazırlanması süresince, bilgi toplama ve araştırmalarımdaygulama sürecinde desteklerini esirgemeyen Tuzla Belediye Başkanlığı ve çalışanlarına, hep yanımda olan ve destekleyen aileme teşekkürü bir borç bilirim.

Saygılarımla,
Veysel GÖKÇİMEN

İÇİNDEKİLER DİZİNİ

	SAYFA
ÖZET	IV
SUMMARY	V
TEŞEKKÜR	VI
İÇİNDEKİLER DİZİNİ	VII
ŞEKİLLER DİZİNİ	XI
TABLolar DİZİNİ	XII
 GİRİŞ	 1
I.BELEDİYELER VE HALKLA İLİŞKİLER	4
1. BELEDİYELER	4
1.1. Belediyelerin Tarihçesi	4
1.1.1. Osmanlı Devleti Döneminde Belediyeler	5
1.1.2. Cumhuriyet Döneminde Belediyeler	8
1.1.2.1. 1923-1945 Yıllarında Belediyeler	9
1.1.2.2. 1946-1960 Yıllarında Belediyeler	10
1.1.2.3. 1961-1980 Yıllarında Belediyeler	11
1.1.2.4. 12 Eylül 1980'den Günümüze Belediyeler	12
1.2. Belediyelerin Tanımı ve Kurulması	14
1.3. Belediyelerin Organları	15
1.3.1. Belediye Meclisi	15
1.3.2. Belediye Encümeni	18
1.3.3. Belediye Başkanı	18
2. HALKLA İLİŞKİLER	22
2.1. Halkla İlişkilerin Tarihçesi	22
2.2. Halkla İlişkilerin Tanımı	23
2.3. Halkla ilişkilerin Amacı	25
2.4. Örgütlerde Halkla İlişkiler ve Önemi	27
2.5. Örgütlerde Kültür ve Halkla İlişkilerin Rolü	29
2.6. Halkla İlişkiler Süreci	31
2.7. Halkla İlişkilerde Kullanılan Yöntem ve Araçlar	35
2.7.1. Halkın Ne Düşündüğünü Bilmek İçin Başvurulma Yöntemleri	35
2.7.1.1. Vatandaşların Kişisel Başvuruları	36
2.7.1.2. Örgütlenmiş Gruplarla İlişkiler	36
2.7.1.3. Kamuoyu Araştırması	37
2.7.1.4. Referandum (Kamuoyuna Başvurma)	37
2.7.2. Halkla İlişkilerde Kullanılan Araçlar	37
2.7.2.1. Gazeteler	37
2.7.2.2. Dergiler	38
2.7.2.3. Radyo	38
2.7.2.4. Televizyon	38
2.7.2.5. Film	39
II. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER	40
1. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN TANIMI	40

2. HALKLA İLİŞKİLERİN ALANI	40
3. HALKLA İLİŞKİLERİN AMAÇLARI	42
4. HALKLA İLİŞKİLERİN BELEDİYECİLİKTEKİ ÖNEMİ	43
5. HALKLA İLİŞKİLERDE TEMEL DEĞERLER	44
5.1. Halk Kavramı ve Tanımı	46
5.2. Halkla İlişkilerde Kamuoyu Kavramı	47
6. BELEDİYE BAŞKANI VE HALKLA İLİŞKİLER	48
6.1. Belediye Başkanı ve Tarafsızlık İlkesi	52
7. BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER	56
7.1. İşlevler	56
7.2. Halkla İlişkiler Faaliyetleri	57
7.2.1. Bilgi ve Haber Toplama	57
7.2.2. Gazete Haberlerini Tarama ve Arşivleme	58
7.2.3. Şikayetleri Dinleme, İzleme, Arşivleme	58
7.2.4. Olay İzleme: Haber ve Resim	59
7.2.5. Toplantı Düzenleme	59
7.2.6. Anket ve Mülakat Düzenleme	59
7.2.7. Bilgi ve Haber Yayma	60
7.2.8. Haber Bülteni Hazırlama	60
7.2.9. Gazete ve Dergi Çıkarma	60
7.2.10. Basın Toplantısı Düzenleme Arşivleme	61
7.2.11. Haber ve Şikayetlere Yanıt Verme	61
7.2.12. Pano Düzenleme	61
7.2.13. Danışma Hizmeti Verme	62
7.3. Hizmet Üretim Kapasitesi	62
7.4. Halkla İlişkilerin Faaliyetinin İyileştirilmesi	63
8. BELEDİYE HALKLA İLİŞKİLERİNDE ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR	67
8.1. Basınla İlişkilerin Halkla İlişkiler Olarak Algılanması	70
8.2. Halkla ilişkilerin Protokol Olarak Algılanması	70
8.3. Halkla İlişkilerin Siyasal Amaçlar İçin Araç Olarak Kullanılması	71
8.4. Halkla İlişkiler Bağlamında Kamu Görevlisinin Konumu	71
9. 1580 SAYILI YASA BELEDİYECİLİĞİ VE HALKLA İLİŞKİLER	72
III. BELEDİYELERDE HALKA DÖNÜK YÖNETİM MODELİ OLUŞTURMAK	74
1. BELEDİYE HİZMETLERİNDE HALKI BİLGİLENDİRME VE HALK DENETİMİNİN SAĞLANMASI	74
1.1. Halkın Yerel Yönetimlerden Beklediği	75
1.2. Belediyelerde Halka Dönük Çalışmanın Gereği ve Önemi	78
1.3. Hizmetlerde Halka Dönüklük Bakımından Mevcut Durum	83
1.4. Halkı Bilgilendirme Sorunu	85
1.5. Halkın Bilgilendirilmesinde Yapılması Gerekenler	86
1.6. Belediye Hizmetlerinde Halkı Bilgilendirmenin Sağlayacağı Yararlar	89
2. HALKIN BELEDİYESİNİ OLUŞTURMAK	91
2.1. Halkı Tanıtmak – Halkın Görüşlerini Öğrenmek	93
2.1.1. Halkı Tanımak Amacı İle Elde Edilmesi Gerekli Bilgiler	94
2.1.2. Belediye Hakkında Halkın Genel Yargısını	95

Yansıtan Bilgiler	
2.1.3. Halkla İlişkilerde Yürütülen Hizmetlere İlişkin	98
Olarak Kentlerin Görüşünü Yansıtan Bilgiler	
2.2. Halkın Görüşlerini Belirleme Yol ve Yöntemleri	99
2.2.1. Kamuoyu Araştırması	99
2.2.2. Kamuoyu Araştırmasının Olumlu Yada Olumsuz	101
Yanları	
2.3. Halk Girişimi Yada Katılımı	103
2.3.1. Halk Girişimi	103
2.3.1.1. Halkın Girişimi İle Yapılan Referandum	103
(Halk Oylaması)	
2.3.1.2. Belediyenin Girişimi İle Sağlanan Halk	105
Toplantıları Halk Meclisleri	
2.3.1.3. Yerel Yönetim Meclisleri	105
2.3.2. Halk Katılımı	106
2.3.3. Katılım Türleri	109
2.3.3.1. Seçilmişleri Halk Oylaması İle Görevden	110
Alma	
2.3.3.2. Halk Meclisi Toplantıları	112
2.3.3.3. Kent konseyleri	112
2.3.3.4. Halk Günleri	112
2.3.3.5. Muhtar Toplantıları	113
2.3.3.6. Mahalle Danışma Merkezleri	113
2.3.3.7. Kampanyalar	114
2.3.3.8. Proje Demokrasisi (Proje Bazında	114
Katılım)	
2.3.4. Katılıma İlişkin Sorunlar	115
2.3.5. Halkın Yönetime Katılımı Yolsuzlukları Önleyici Bir	116
Etmendir	
2.4. Etkili ve Verimli Hizmet Üretimi	116
2.4.1. Halka Yakın Belediye	117
2.4.2. Mahallenin Önemi	117
2.4.3. Halka Yakın Hizmet Birimleri	118
2.4.4. Halkla Günlük İlişkilerin Önemi	118
2.4.4.1. Belediye Görevlilerinin Davranışı	118
2.4.4.2. Yol Göstericilik ve Yardım	120
2.4.4.3. Yönetimsel Yöntemleri Geliştirme	120
3. BELEDİYEDEN YANA KAMUOYU OLUŞTURMA	121
3.1. Belediyenin Halkla İlişkiler Programı	122
3.1.1. Sorunun Yada Mevcut Durumun Belirlenmesi	123
3.1.2. Sorunun Yada Mevcut Durumla İlgili Bilgilerin	125
Toplanması	
3.1.3. Hedefin Belirlenmesi	125
3.1.4. Halkla İlişkiler Programı İle Ulaşılabilecek Halk	126
Kesiminin Belirle	
3.1.5. Halkla İletişim Programının Uygulamasında	126
Yararlanılabilecek İletişim Araçlarının Belirlenmesi	
3.1.6. Halkla İlişkiler Programının Uygulanması	128
3.2. Halkla İlişkiler Programları Açısından Önemli Konular	130
3.2.1. Belediyelerin Halkla İlişkileri ve İletişim	130

3.2.2. Belediyelerde Halkla İlişkiler ve Saydamlık	134
3.2.3. Belediyelerde İyi Bir Halkla İlişkiler Programının Özellikleri	140
3.3. Halkla İlişkiler Biriminin Örgüt içindeki Yeri	142
3.4. Halkla İlişkiler Modelinin Sağlayacağı Yararlar	149
3.5. Belediyelerin En Önemli Halkla İlişkiler Programı Yerel Düzeyde Yönetim Reformu	150
4. BİR HALKLA İLİŞKİLER MODELİ OLARAK TUZLA BELEDİYESİ BEYAZ MASA UYGULAMASI	153
4.1. Beyaz Masa Nedir	153
4.2. Beyaz Masanın Faaliyet Süreci	155
5. ÖRNEK BELEDİYESİ MODELİNDE NELER YAPILMALIDIR	157
IV. TUZLA BELEDİYESİNDE ÖRNEK UYGULAMALAR	161
1. HALKIN BEKLENTİLERİNE UYGUN YÖNETİM ANLAYIŞI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	161
1.1. Araştırmanın Konusu	161
1.2. Araştırmanın Amacı	161
1.3. Araştırmanın Kapsamı	161
1.4. Araştırmanın Metodu	162
1.5. Araştırmanın Değerlendirilmesi	163
2. TUZLA HALKININ KARARLARA DİREK KATILIMINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	170
2.1. Tuzla İstasyon Caddesi Yayalaştırma Anket Çalışması, Sonuçları ve Değerlendirilmesi	170
V. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	171
KAYNAKLAR	177
MAKALELER VE ETÜTLER	179
ÖZGEÇMİŞ	181
EKLER	
EK-1	
EK-2	

ŞEKİLLER DİZİNİ

SAYFA

Şekil 2.1. Halkla İlişkiler Süreci	33
Şekil 2.2. Halkla İlişkiler Dönüşüm Süreci	35
Şekil 1.1.Halka Dönük Yerel Yönetimin Yeniden Yapılanma Biçimi	82
Şekil 1.2. Bilgilendirme Sistemi (Uygulama Modeli)	88
Şekil 3.1. Belediye Halkla İlişkileri İletişim Süreci	132
Şekil 3.2.Belediyelerde Halkla İlişkilerin Önerilen Örgüt Şeması	147
Şekil 4.1. Beyaz Masanın Çalışma Sistemi	155



TABLolar DİZİNİ

	SAYFA
Tablo 1.1 Belediye Çalışmalarından Memnuniyetlik	163
Tablo 1.2 Tuzla Belediyesi Hizmetlerine Yeterli Düzeyde Katılım	163
Tablo 1.3 Açıklık Ve Katılım Konusunda Belediyelerin Yükümlülüğü	163
Tablo 1.4 Tuzla Belediyesinin Ne Derecede Şeffaf Bulunması	164
Tablo 1.5 Belediye Eğitim Kültür Faaliyetlerinin Bilinmesi	165
Tablo 1.6 Tuzla Belediyesi Halkla İlişkiler Etkinliklerinin Duyurulması Faaliyetlerinin Tatminkarlığı	165
Tablo 1.7 Tuzla Belediyesi Hizmetleri Hakkında Bilgi Edinme Derecesi	166
Tablo 1.8 Tuzla Belediyesi Hizmetleri Tanıtım Faaliyetlerinin Yeterliliği	166
Tablo 1.9 Halkla İlişkiler Biriminin Ne Şekilde Ele Alınmasının Gerekliliği	167
Tablo 1.10 Tuzla Belediyesinin Hizmetleri İle İlgili Halkla İlişkiler Birimine Şikayette Bulunulma Durumu	167
Tablo 1.11 Halkla İlişkilerin Halk İle İlgilenen Ve Yol Gösteren Birim Olması Durumu	168
Tablo 1.12 Belediyede Halkla İlişkiler Birimine Bir İş İçin Gidilme Durumu	168
Tablo 1.13 Halkla İlişkiler Biriminin Program ve Etkinlikleri Hakkında Bilgi Edinme Durumu	169

GİRİŞ

Türkiye'de Kamu yönetim sistemine " her şey devlet içindir " ve uzaktan hükümet edilir , uzaktan yönetilir temel felsefesi yön vermektedir . Halkta padişahım çok yaşa geleneği artık yavaş yavaş ortadan kalkmaktadır . Kendimize örnek aldığımız batı yönetim felsefesinde temel ilke " uzaktan hükümet edilir , yerinden yönetilir " . Ayrıca tartışılmaz devlet geleneği yerine her şeyin tartışılarak karar verildiği bir yönetim biçimi gelişmiştir . Batıda "yurttaşların kamusal işlere katılma hakkı " yurttaşa yakın bir yönetim tarafından kullanılabileceği kabul edilmiştir .

21.Yüzyılın eşiğinde bulunan Türkiye'de toplumun yönetim sistemindeki beklentilerinde önemli değişimler meydana gelmiştir . Toplum , artık yönetimden üstlendiği hizmetleri , kaynak savurmadan , etken ve verimli şekilde ifa etmesini istemektedir . Bu çerçevede , hizmetlerin ülke düzeyinde yaşayan bireylere etkin ve sosyal adalet ilkesine göre götürülmesi , temel hedef olarak tüm ülkelerin en önemli gündem maddesi haline gelmiştir . Bütün dünyada tartışılmaktadır . Verimlilik , etkinlik , yönetime katılma gibi konularda tartışmalar oldukça fazla yapılmaktadır . Bu nedenle bir yandan yerel yönetimlerin , ülke yönetim sistemi içerisindeki sıtütülerinin geliştirilmesi ; diğer yandanda bir organizasyon olarak çağdaş yönetim ilke ve esaslarının uygulandığı bir yapıya kavuşturulmaları büyük önem arz etmektedir .

Evrensel nitelikteki bu amaçların en iyi şekilde gerçekleştirilmesinde en önemli faktörlerden birisi faaliyet sürecinde " profesyonel yönetim" ilke ve esaslarının uygulanmasıdır . Bu çerçevede , çağdaş yönetim anlayışı , profesyonel yönetici , uygun organizasyon yapısı , etkin karar verme süreci , yetki ve sorumluluğun denkliği , etkin personel planlaması , etkin halkla ilişkiler gibi sıralanan ilkelerin uygulama düzeyi büyük önem arz etmektedir.(ÖZTÜRK, 1997, s.22)

Yerel yönetimler günümüzde , bir yandan halkın yönetime etkin bir şekilde katılımını ; diğer yandanda hizmetlerin ülke düzeyinde verimli , dengeli , adil ve tarafsız bir şekilde sunulmasını sağlayan temel yönetim birimleridir. Ülkemizin yönetim sistemi bütünü içerisinde yer alan yerel yönetimlerin yeniden yapılanmasının temel niteliklerinden en önemlisi yerel yönetimlerin halkla ilişkilerinde yeni bir anlayışla yeni bir model geliştirmek zorunluluğudur. Bu model çerçevesinde halkın yönetime en etkin bir şekilde katılımını ve yerel yönetimler üzerinde denetimini sağlayacak yerel demokrasi anlayışı geliştirmek amacı güdülmektedir.

Halk tarafından doğrudan oluşturulan ve halkın yaşamıyla çok yakından ilgili bir kurum olan belediyelerde halkla ilişkiler konusu ele alındığında , kaçınılmaz biçimde halkın belediyesi kavramı konusu gündeme gelmektedir . Bu çalışmada genel halkla ilişkiler konularının ötesinde halkın belediyesinin oluşturulması konusu üzerinde bir model oluşturulmaya çalışılacaktır .

Bugünkü belediyelerin işleyiş esaslarını oluşturan 1580 sayılı Belediyeler Kanunu gerçek yerel yönetim kurumu niteliklerinden uzaktır. Belediyeciliğimiz mevcut koşullarda belediye halk arasında yeterince doğru ve sağlıklı ilişkiler kurulması sağlanamamıştır .

Günümüz belediyeciliğinde , halkla doğru ve istenen ilişkilerin kurulabilmesi için her şeyden önce gerçek yerel yönetim niteliklerine sahip bir belediye kurumunun oluşturulması konusu önem kazanmaktadır. Ülke gerçekleri bağlamında böyle bir belediye oluşturulması konusu aslında geleneksel bürokratik - merkeziyetçi yönetim anlayışının bir kenara bırakılarak , topluma yerel düzeyde hizmet üreten yönetim kesiminin güçlü ve demokratik yerel yönetim anlayışı doğrultusunda tümünden yeniden düzenlenmesi zorunluluğunu gündeme taşımaktadır .Bu çalışmamızda halkın belediyesini oluşturulması konusu bu yaklaşımla ele alınmıştır .

Bu çalışmamızda gerçek niteliklere sahip bir belediye ortamında belediyecilerin halkın belediyesini gerçekleştirmek ve belediye güven duyan ve onu destekleyen bir halk kamuoyu oluşturmak amacı ile yapabilecekleri etkinin halkla ilişkiler çalışmalarının neler olabileceği üzerinde ayrıntılı bilgi verilmeye çalışılmıştır .

Bu günün aksak belediye modeli bağlamında kozmetik yada oy avcılığını amaçlayan sözde halkla ilişkiler yerine halk katılımını , saydamlığı ve insana saygıyı ön plana çıkaran bir halkla ilişkiler anlayışı çerçevesinde yapılabilecek etkinlikler üzerinde durulmaya çalışılmıştır . Bu bağlamda halkla ilişkiler program amaçlarının gerçekleşmesinde temel bilgilerin elde edilmesini sağlayan kamuoyu araştırmalarını belediyelerin kendi örgüt sistemleri içinde ve kendi olanakları ile halkla ilişkiler aracılığı ile yardımcı olmak edinilecek bilgilerin aktarılmaya çalışılması metotları geliştirilmiştir.

Belediyelerin halkla ilişkiler programları çerçevesinde yapmaları gerekenler ve yapmamaları gerekenler konuları ele alınmış- bu yolla doğru halkla ilişkilerin ne olduğu , ne olmadığı konularında mesaj verilmeye ve bu mesajı verecek etkin halkla ilişkiler modeli uygulanmasına bu çalışmada çaba harcanmıştır .

I. BELEDİYELER ve HALKLA İLİŞKİLER

1. BELEDİYELER

1.1. Belediyelerin Tarihçesi

Türklerde şehir yaşamının bin yıldan daha gerilere uzanan bir geçmişi vardır . Arkeolojik ve kültürel verilerin incelenerek , bilimsel araştırmalar sonucunda Türklerde şehir yaşamının hayli eski bir geçmişe sahip olduğu ortaya çıkmaktadır . Ancak şu tarihi gerçeği de gözden kaçırmamak gerekir . Türklerin yüzyıllar boyu yerleşiklikle göçebe yaşamı birlikte sürdürdüğü ve yer değiştirmeler sonucu yeni vatanlar edinen bir ulus özelliği olduğu gerçeğini gözden kaçırmamak gerekir.

Yer değiştirmeler sonucu karşılaşılan farklı kültürler , Türkler için şaşkınlık yaratan bir sorun değil , yeni kültür değerlerinin kazanılmasına yardımcı dokunacak yaşamsal dinamik yerine geçmiştir .

Türklerin , İslamlaşmadan önceki dönemde yerleşik hayatla ilişkilerinin , kendilerinin ortaya koyduğu küçük yerleşim birimlerinden başka , bunlardan belki de daha çok sair bazı etnik grupların şehirlerini meydana getiren küçük yerleşim birimlerinde , onlarla yan yana , iç içe yaşamaktan ibaret olduğu anlaşıyor . Bu dönemde şehirler kale , Şehristan ve rabat diye üç bölümden oluşan ve her bölümü bir birinden kerpiç duvarlarla ayrılmış üç elamanlı şehir özelliğini taşıyordu . (KAZICI ,1996, s. 230)

Anadolu'nun Selçuklular tarafından fethi ile İslami Şehir-Tiplemesi Anadolu'ya taşınmıştır. Cuma namazı kılınan minberli camilerin ancak şehirlerde olabileceği şeklindeki geleneksel anlayış , Selçuklular

zamanındada geçerliliğini sürdürmüştür . Fakat şehirler genellikle eski hristiyan şehirlerinin bir devamıdır . Önceleri oturulmamış yerlerde yeni şehirler pek kurulmamıştır.

Şehir yönetiminin tepesinde kadı bulunur. Esnaf şeyhleri , Şeyhü'l İslam , İğdişbaşı ve güvenlik işlerinden sorumlu Subaşılar teşkilatları ile birlikte kadiya bağlıdırlar . Genel ahlakın korunması ve ticari denetimle görevli olan muhtesipler kadiya bağlı olarak çalışırlardı .

Şehirlerde , şahısların kendileri için yaptıracakları özel konut , ticaret ve sanayi yapıları dışında kalan dinsel , kültürel , sosyal nitelikli yapılar kişiler tarafından yapılırdı

1.1.1. Osmanlı Devleti Döneminde Belediyeler

Osmanlı Devletinin belediye hizmetleri mahalli yöneticiler ve vakıflar tarafından yürütülüyordu. Osmanlı Devletin' de Fransız Komün sisteminden esinlenerek 1854' den itibaren belediye kurulması denemesine girilmiştir. 1854 Kırım Savaşının ardından ,1855'de İstanbul'da ilk belediye kuruldu.

Devlet adamları ve eşraf tarafından kurulan vakıflar yoluyla her türlü imar, sosyal hizmet, hıfzısıhha, sağlık, temizlik gibi işler yapılıyordu. Şehir ve kasabalarda sokakların temizliği sokak sakinlerince, çarşı temizliği ise esnaf tarafından yapılıyordu.

Osmanlı yönetiminde mahalle önemli bir yere sahipti. Mahallede imamların rolü kuvvetliydi. Kadılara bağlı görev yapan imamlar merkezin emir ve taleplerini halka iletiyorlardı.

Osmanlı Devleti döneminde kadı sadece şehirde hukuku-uygulayan hakim değildi, mali ve ekonomik görevleri de yerine getiriyordu, ayrıca

şehir hayatını düzenliyor diğer yönetim ve denetim işlerine bakıyordu. Şehrin temizlik ve aydınlatılması ile ilgili işler , yenilen , içilen şeylerle bunlara ve dinlenme ile eğlenmeye ait yerlerin denetlenmesi , şehir içinde yol , kaldırım ve diğer umumi mekanların yapılması ve düzenlenmesi , temiz ve atık su tesislerinin kurulması , imar işlerinin denetlenmesi , güç yettiği takdirde bazı sağlık ve sosyal yardım kuruluşlarının vücuda getirilmesi Kadının görevleri arasında sayılabilir .

Kadı bu görevleri yaparken toplumun çeşitli organlarından yararlanıyordu. Kadı Yeniçeri ocağına şehrin güvenliğini sağlatıyor , Çöplük Subaşı sı yönetimindeki acemi oğlanlara şehri temizletiyor , imar düzeni , yol yapımı ve su kanallarının korunmasını ise mimarbaşı tarafından yine kadının gözetiminde yapıyordu. Muhtesip , esnaftan bac-ı pazarı (pazar harcı) esnaf loncalarının temsilcileri vasıtasıyla topluyordu. (T.K.İ . , 1993 , s.84)

Kadı ve muhtesibin önemli bir görevi , iase maddeleri için fiyat tesbiti yapması ve buna uyulup uyulmadığını denetlemesidir . Kadı ve Muhtesip para ayarının denetlenmesi ile görevlidir.

Şehrin altyapı , sosyal , eğitim , sağlık , imar ve her türlü belde hizmetlerinin karşılanması için gerekli mali kaynak vakıflar tarafından sağlanıyordu.

Keza toplum hizmeti veren , hamam , kervansaray , medrese , darüşşifa, bimarhane, tabhane gibi kurumlar da vakıflar tarafından işletiliyordu. Altyapı hizmetleri su ve kanalizasyon inşaatını vakıflar yapıyordu.

Bu hizmetlerle ilgili bir kaç vakfı şöyle sıralayabiliriz:

- Sivas'ta 1321 yılında kurulan Darü'r-Raha vakfının amacı yoksul , yetim ve dul hanımların ihtiyaçlarını karşılamaktır.

- İstanbul'da Molla Hüsrev Mahallesi'nde 1593 yılında kurulan Murat Oğlu Mehmet Efendi Vakfının amacı kaldırımların tamiri idi .

- İstanbul'da 1600 yılında Ali Ağa tarafından kurulan vakıfta , Galata Cezaevinde bulunan mahkumlara su alınması için günde yirmi akçe harcanması öngörülmüştür.

- Mostar'da 1692 yılında kurulan Hacı Fatma Hanım Vakfının amacı, vakıf gelirinden her yıl üç bin akçe ayrılarak , Hüseyin Hoca , Fatma Kadın , Seyyid Mehmet Kethuda ve Turulciya Mahallelerinin fakirlerine verilmesidir. (ATEŞ , 1993 , s. 48)

Yukarıdaki örneklerde de görüldüğü gibi , vakıflar : çeşme , sebil , şadırvan, kaldırım, yol , kemer , kanal , hamam gibi yapılarla imar ve belde hizmetlerini, medreselerle eğitim hizmetlerini , darüşşifalarla sağlık hizmetlerini ve diğer sosyal hizmetleri yerine getirerek sorunları yerinde çözmüşler ve merkeze yük olmamışlardır.

Ayrıca bu vakıfların hemen hemen tümünde vakfın geliri bir heyete (mütevelli) veya mahalle sakinlerine emanet edilmiştir. Başka bir deyişle yaşamı kolaylaştırıcı her türlü tedbir yerinde alınmış , gelir-gider kontrolü yerinde yapılmıştır.

Ayrıca kimsesiz çocukların barınması , yolda kalanların hedeflerine ulaştırılması gibi toplum hizmetleri de vakıflara aittir.

Bugünkü manada Osmanlı Devletinde ilk belediye 23 Haziran 1854 yılında İstanbul'da (Şehremaneti) kuruldu. Teşkilatın başındaki şehremini Bab-ı ali tarafından atanıyor ve halk arasından atanan 12 üyeli bir şehir meclisi ona yardımcı oluyordu. (ORTAYLI , 1993 , s.118)

1857 yılında Galata ve Beyoğlu'na hizmet götürmek için Altıncı Daire-i Belediye kurulmuş, 1868 yılında çıkartılan Dersaadet İdare-i Belediye Nizamnamesi ve Şehremaneti yeniden düzenlenerek belediye yönetimi İstanbul'un tümünde yaygınlaştırılmıştır. 1876 Anayasası'nın 112'nci maddesinde ise Ders adet ve taşrada kentlerin seçimle kurulacak belediye meclisleri daireleriyle yönetileceği ve bu konunun bir kanunla düzenleneceği ilkesi getiriliyordu.

1877' de çıkan Belediye Kanununda belediyelerin organları, Belediye Reisi, Belediye Meclisi ve Cemiyet-i Belediye'den oluşuyordu. Bu kanun 1930 yılına kadar yürürlükte kaldı. Osmanlı döneminden Cumhuriyet dönemine ulaşıldığında Lozan Barış Antlaşmasından sonra Türkiye' ye kalan alanda 389 belediye mevcuttu (T.K.İ. , 1993 , s. 85)

1.1.2. Cumhuriyet Döneminde Belediyeler

Cumhuriyet dönemindeki yerel yönetim yapısı esas itibariyle Osmanlı yerel yönetim sisteminin bir devamı olarak karşımıza çıkmaktadır. Türkiye Cumhuriyeti'nde yerel yönetim ve özellikle belediyeçilik önemli bir evrim geçirmişse de ilk oluşum yıllarındaki yapısal özellikler genelde korunmuştur . Osmanlı Devleti'nde ilk belediye 1854 yılında İstanbul da Şehremaneti idaresinin kurulmasıyla doğmuş oldu . Şehrin beledi işlerini görecektir , imar ,ihtiyaç maddelerinin temini , fiyat kontrolü , temizlik işleri ve esnafın teftişi gibi görevler verilen Şehremaneti , Meclis-i Vala' ya bağlanmıştır .Teşkilatın başındaki şehremini Bab-ı ali tarafından atanıyor ve halk arasından atanan 12 üyeli bir şehir meclisi ona yardımcı oluyordu (AL , 1996 , s.15).

Cumhuriyet dönemindeki yerel yönetim sistemi esas itibariyle 1930 'lu yılların başında çıkarılan bir dizi kanunla belirlenmiştir .

Cumhuriyetin ilanından 1930 yılına kadar genellikle Osmanlı sistemi korunmuştur .

1930' lu yıllar , Türkiye'de siyasal ve toplumsal düzenin iyice şekillendiği ve tek parti yönetiminin sisteme damgasını vurduğu yıllar olmuştur. Tek parti yönetimin ideolojisi ve genel olarak devlet anlayışı belediye yasalarına yansımıştır .

1930 yılına kadar belediye başkanlarını hükümet tarafından atanıyordu ve genelde bu görev valilere veriliyordu . 1580 sayılı yasa belediye başkanını belediye meclisi kendi içinden seçme görevini veriyordu . Seçileni onaylama yetkisi valiye verilmişti . 1963 yılında yapılan değişiklikle belediye başkanını halkın seçmesine karar verildi .

Cumhuriyet döneminin belediyecilik anlayışı merkezi yönetime bağlı ve onun bir takım sorumluluklarını üstüne alan fakat kendi kontrolünde bir yönetim anlayışıdır .

1.1.2.1. 1923-1945 Yıllarında Belediyeler

Bu dönemde belediyelerle ilgili 1580 sayılı Belediye Kanunu, Hıfzısıhha Kanunu, Belediyeler Bankası Kuruluş Kanunu, Belediyeler Yapı ve Yollar Kanunu, Belediyeler İstimlak Kanunu ve Belediyeler İmar Heyeti Kuruluş Kanunu gibi bir dizi kanun çıkarıldı (GÖRMEZ ,1994, s. 111) . Bu kanunlar uzun yıllar belediye işlerini düzenledi.

Bu dönemin en önemli kanunu olan, 1930'da yürürlüğe giren 1580 sayılı Belediye Kanununun hazırlanmasında beş ana ilke göz önüne alınmıştır. Bunlardan birincisi : " eşitliktir ". Tüm belediyeler arasında eşitlik öngörülmüştür. İkincisi: belediyelerin hizmet ve icraatlarında " serbest " bırakılmalarıdır. Bu hizmetlerin görülmesinde Devlet yasalarına uyulacaktır. Üçüncüsü : Belediyeler üzerinde güçlü bir "

denetim " bulunmasıdır. Dördüncüsü : "tek dereceli seçim " ve halkın etkin denetiminin sağlanmasıdır. Beşincisi : Belediyelerin " hizmet alanının genişletilmesidir ". Kanunda o zamanki imkanlarla yapılması bile geniş bir görev alanı çizilmeye çalışılmış, belediyelerin büyüklüklerine göre bu görevlerin nasıl farklılaştırılacağı sorunu da belediye hizmetlerinin " zorunlu " ve " isteğe bağlı olan " görevler olarak ikiye ayrılmasıyla çözülmeye çalışılmıştır (T.K.İ. , 1993, s.88) . Daha sonraki yıllarda 1580 sayılı Belediye Kanununda bir çok uyum yapılması gerekmiştir.

Bu dönemde belediyelerin görevleri sürekli olarak artmasına rağmen gelirlerinde bir artış görülmemiş , aksine çıkarılan kanunlarla belediyelerin gelirleri azaltılmıştır. Örneğin , 22 Mart 1934 Tarih ve 2395 sayılı kanunla belediyelerin ticari amaçlı müesseseleri kazanç vergisine tabi tutulmuştur. 11 Temmuz 1939 tarih ve 3670 sayılı " Milli Piyango " kanunu Milli Piyango belediye hissesinden muaf tutulmuştur.

Bu dönemde demokratikleşme belediye kanunlarıyla beraber gelişmemiş, 1930'da belediye seçimlerinde başarı gösteren Serbest Cumhuriyet Fırkası kapatılmış memur atamalarında parti müfettişleri onayı aranmıştır. Bu dönemde parti örgütü ile devlet örgütü iç içe girmiş , bazı durumlarda belediye başkanlığı , parti başkanlığı ve halk evleri başkanlığı aynı kişide toplanmıştır . (AL , 1996 , s.31)

1.1.2.2. 1946-1960 Yıllarında Belediyeler

Çok partili siyasal yaşama geçiş, belediyelerle ilgili sorunların parti programların da geniş yer almasına neden olmuştur. Belediyelerin demokratikleşme yönündeki ilk önemli adımı 29 Nisan 1946 tarih ve 4878 sayılı kanunla belediye meclislerinin seçimi hakkındaki değişiklikler olmuştur. Çok partili döneme geçildikten sonra 1580 sayılı yasada demokratikleşmeye doğru bazı değişiklikler yapılmıştır. Ancak

merkezin denetimi birçok konuda (İmar Nazım Planlarının Nafia Vekaletince onaylanması gibi) sıklaştırılmıştır. Mesela 1930'dan beri belediye yetkisinde bulunan şehir içi trafik düzenleme yetkisi 1953'de çıkarılan bir yasa ile merkezi yönetime aktarılmıştır.

Bu dönemde belediye gelirlerinde önemli bir artış olmuştur . Uzun yıllardan beri çıkarılamayan 5237 Belediye Gelirler Kanunu çıkarılmıştır. Ayrıca belediyelere devlet gelirlerinden paylar ayrılmıştır . Bu kanun 1981 yılında çıkarılan 2464 sayılı yeni Belediye Gelirleri Kanunu ile yürürlükten kaldırılmıştır (AL 1996, s.33).

1.1.2.3. 1961-1980 Yıllarında Belediyeler

Bu dönemde emlak vergisinde yapılan düzenleme ile belediye gelirleri artırılmış, belediyelerin bazı kurumlara ödediği paylar kaldırılmıştır. Belediyelerin İller Bankasına olan borçları silinmiştir. Ancak devletin belediyelere vermesi gereken paylar verilmediğinden, açık sürekli olarak bağış ve yardımlarla ve borç silmelerle kapatılmış; bu durum ise belediyelerin merkeze bağımlılığını artırmıştır . (GÖRMEZ ,1994, s.139) . İktidarı elinde bulunduran siyasi partilerin belediyelere destek vermeleri , farklı belediyelere destek vermemeleri belediyeleri istismar ocağı haline getirmiş ve demokrasi yara almıştır .

6785 sayılı İmar Kanununda yapılan değişiklikle İmar ve İskan Bakanlığına gerektiğinde imar planı yapma yetkisi verilmiştir. Ayrıca belediyelerin hazırlayacağı dört yıllık imar planlarının bakanlıkça tasdiki şartı getirilmiştir.

Bu dönemde demokratikleşme yönünde önemli adım sayılacak 27 Temmuz 1963 tarihinde çıkarılan 307 sayılı yasadır. Meclis tarafından seçilen belediye başkanlarının halk tarafından seçilmesi öngörülmüştür .

1.1.2.4. 12 Eylül 1980'den Günümüze Belediyeler

Bu dönemde belediye başkanlarının çoğu görevden alınarak yerlerine kamu görevlileri atanmış, belediye meclisleri feshedilmiştir . Bunların yerine atamayla gelen belediye başkanları ve encümenler göreve gelmiştir .Bu durum 1983 seçimlerine kadar sürmüştür. Yine bu dönemde merkeze bağlı bazı belediyeler, belediye şubelerine dönüştürülmüş . Küçük belediyeleri büyük belediyelere bağlamak suretiyle 150 belediye birleştirilmiş ve 1985 yılına kadar yeni belediye kurulmamıştır . 1980'de 1717 olan belediye sayısı 1981' de 1587 ye düşmüştür (DURSUN 1996 ,s. 39).

Merkezin yerel yönetimler üzerinde ki uyguladığı denetim , merkeziyetçi yönetim geleneğinden gelen bugün ki modern anlamda yerinden yönetim ve denetim anlayışına ters olan bir denetimdir . 1982 Anayasanın 127 . Maddesi ile hakkında kovuşturma veya soruşturma olan yerel yönetim organlarının üyelerini geçici bir süre olarak soruşturmanın tamamlanmasına kadar geçen sürede görevinden uzaklaştırma yetkisini İçişleri Bakanlığına vermiştir . Bu maddenin çağdaş demokratik yerel yönetim anlayışını yansıttığı söylenemez . Özellikle seçilmiş organların yargı organı kararı olmadan görevden alınmasına ilişkin düzenleme , merkeziyetçi yönetim anlayışının izlerini taşımaktadır . Anayasa maddesi , bir bakıma eskimiş mevzuatta yer alan ve merkezi yönetime , yerel yönetimler üzerinde sıkı denetim yetkisi veren düzenlemelere Anayasal bir dayanak getirmiştir (YILDIZ , 1998, s.24).

Bu güne kadar , merkezi yönetimin , yerel yönetimler üzerinde uygulamaya koyduğu denetim , yerel hizmetlerin planlı ve programlı , etkin bir biçimde yerine getirilmesine yardımcı olmamış tam tersine hizmetleri geciktirici , maliyetleri artırıcı olmuştur .1980'li yıllardan sonra iç göçün yaşandığı ve nüfusu sürekli artan kentlerimizde alt yapı

yetmezliği başlamış ve çözümlü büyük yatırımlar gerektiren sorunlar meydana gelmiştir.

Toplu konutların, sanayi sitelerinin ve organize sanayi bölgelerinin yapılmaya başlanması kent halkının belediyelerden beklentilerini arttırmış ve belediyeler çağdaş hizmet talepleriyle karşı karşıya kalmış ve talepleri karşılayamama durumuna düşmüştür . Halkın beklentisinin artmasına rağmen halkın katılım artmamış , merkezi yönetimin verdiği paylarda yetmez olmuştur.

1983'ten sonra merkezi yönetimlerde belediyelere karşı tutum değışiklikleri görölmüş ve hükümetler çıkarttıkları pek çok kanun ile belediyelerin yetki ve gelirini arttırmıştır. 1985 yılında çıkartılan 3194 sayılı Yeni İmar Kanunu ile şehir imar ve planlarıyla ilgili bazı yetkiler belediyelere devredilmiştir (DURSUN 1996 , s. 39) .

1984 yılında 3030 sayılı Büyük şehir Belediye Kanunu çıkarılmıştır. Bu kanunda büyük şehir belediyeleri de mülki amirlerin vesayeti altındadır. Örneğın, genel sekreter başkanın teklifi ve İçişleri Bakanının onayı ile atanabilmektedir . Başkanın yazışmalarında ise 3030 sayılı yasa ile verilen bir esneklik hakkı bulunmaktadır. 1984'ten sonra kent imar planı yapma yetkisi Bakanlığın düzenleme yetkisi mahfuz kalmak üzere belediyelere verilmiş, bu dönemde bazı belediye hizmetleri ulaşım, temizlik gibi özel sektör aracılığıyla görölmeye başlanmıştır.

1984 genel bütçe gelirlerinden belediyeye verilen pay %5'den %10.30'a çıkartılmış, daha sonra %8.55 olarak belirlenmiştir. Bu oran 1998 yılı itibariyle % 6 olarak belirlenmiştir . Yıllar itibariyle bütçeden belediyelere ayrılan pay gittikçe düşme eğilimi göstermektedir . Bu durum halkın artan ve çeşitlenen hizmet ihtiyaçlarını belediyenin mali yetersizliklerden dolayı karşılayamaması sonucunu doğurmaktadır.

Yeni düzenlemelerle büyükşehir belediyelerinin gelirleri, ilçe belediyelerine göre artırılmış ve büyükşehir belediyelerinin ilçe belediyeleri üzerindeki vesayeti genişletilmiştir(AL 1996,S.41).

1.2. Belediyelerin Tanımı ve Kurulması

" Belediye, beldenin ve belde sakinlerinin mahalli mahiyette müşterek ve medeni ihtiyaçlarını tanzim ve tesviye ile mükellef hükmi bir şahsiyettir " (1580 Sayılı Belediye Kanunu , 1930).

Nüfusu 2000'i geçen yerlerde belediye kurulması mümkündür. Ancak nüfusu 2000'i geçen her yerleşim merkezinde belediye kurulması ve resen mümkün olmamakta ancak belirli bir prosedürün gerçekleşmesini zorunlu kılmaktadır (TORTOP , 1991 , s. 99) . Köy halkının belediye kurulmasını istemesi, bu isteğin yapılacak oylama ile resmi olarak saptanması, ilgili idare kurullarının olumlu kararı, Danıştay'ın incelemesi, Bakanlar Kurulu kararı ve Cumhurbaşkanının onaması gerekmektedir. Belediye kurulan köyün nüfusu 2000'in altına düşse bile belediye kuruluşu devam eder. İl ve ilçe merkezlerinde nüfuslarına bakılmaksızın belediye kurulması zorunludur.

Birbirine yakın köy ve mahalleler isterlerse belediye teşkilatı halinde birleşebilmektedirler. Bu birleşmenin gerçekleşmesi için aralarında azami 500 metre mesafenin olması, nüfusları tutarının 2000'i aşması, köy ihtiyar heyeti veya seçmen sayısının en az yarısından fazlasının yazılı olarak mahallin en büyük mülkiye memuruna müracaat etmesi veya valinin res'en hareket etmesi gerekmektedir.

1984 yılında çıkarılan Büyükşehirlerin Yönetimi Hakkındaki Kanunda ise büyükşehir belediye yönetiminin hukuki statüsü ile hizmetlerin planlı, programlı, etkin ve uyum içinde yürütülmesini sağlayacak yeni örgütlenmelerin görev, yetki ve ilişkileri düzenlenmiştir.

1.3. Belediyelerin Organları

Belediye tüzel kişiliğinin, a) Belediye Meclisi, b) Belediye Encümeni, c) Belediye Başkanı olmak üzere üç organı vardır.

1.3.1. Belediye Meclisi

Belediye Meclisi Belediyenin en büyük karar organıdır. Milletvekili seçimlerinde olduğu gibi belediye meclisi seçimleri de 5 yılda bir yapılır. Üyeler seçmen tarafından doğrudan seçilir. Belediye meclisine seçilecek üye sayısının hesaplanmasında siyasi partilerin aldıkları oy oranı göz önüne alınır.

2972 sayılı Mahalli İdareler ile Mahalle Muhtarlıkları ve İhtiyar Heyetleri Seçimi Hakkındaki Kanun'a göre :

14.01.1990 (2972 Sayılı Mahalli İdareler ile Mahalli Muhtarlıklar ve İhtiyar Heyeti Seçimi ile ilgili Kanun)

Belediye meclisi üyelikleri için her seçim çerçevesinde seçilecek üye sayısı, son genel nüfus sayımı sonuçları dikkate alınarak :

- 1-) Nüfusu 10.000'e kadar olan beldelerde 9,
- 2-) Nüfusu 10.001'den 20.000'e kadar olan beldelerde 11,
- 3-) Nüfusu 20.001'den 50.000'e kadar olan beldelerde 15,
- 4-) Nüfusu 50.001'den 100.000'e kadar olan beldelerde 25,
- 5-) Nüfusu 100.001'den 250.000'e kadar olan beldelerde 31,

6-) Nüfusu 250.001'den 500.000'e kadar olan beldelerde 37,

7-) Nüfusu 500.001'den 1.000.000'a kadar olan beldelerde 45,

8-) Nüfusu 1.000.000'dan fazla olan beldelerde 55'dir.

Büyükşehir belediye meclisleri, belediye hudutları içinde kalan ilçe seçim çevreleri için tesbit edilmiş belediye meclisleri üye sayısının her ilçe için beşte biri alınmak suretiyle bulunacak toplam sayı kadar üyeden teşekkül eder.

Belediye meclisi üyesi olabilmek için aşağıda belirtilen şartları taşıyor olmak gerekmektedir :

- Askerlik hizmetini yapmış olmak ,
- 25 yaşını doldurmuş olmak ,
- T.C. vatandaşı olmak ,
- Türkçe okuma-yazma bilmek ,

-Ağır hapis gerektiren bir suçtan dolayı kesin olarak hüküm giymemek ,

-Taksirli suçlar hariç olmak üzere toplam bir yıl veya bir yıldan fazla hapis cezasıyla kesin olarak hüküm giymemek

- Affa uğramış olsalar bile zimmet , ihtilas , rüşvet ,hırsızlık , dolandırıcılık , sahtecilik , inancı kötüye kullanma gibi yüz kızartıcı suçlardan biri ile ilgili hüküm giymemek ,

- Türk Ceza Kanunu'nun 312 . maddesinin ikinci fıkrasında yazılı halkı sınıf , ırk , din , mezhep veya bölge farklılığı gözeterek kin ve düşmanlığa açıkca tahrik etme suçlarından mahkum olmamak ,

- Türk Ceza Kanunun 536. maddesinin 1. , 2. ve 3. fıkralarında yazılı eylemlerde aynı kanunun 537 . maddesinin 1,2,3,4 ve 5. Fıkralarında yazılı eylemleri siyasi ve ideolojik amaçlarla işlemekten mahkum olmamak .

Belediye meclisleri, İçişleri Bakanlığının bildirisi ve Danıştay'ın kararı ile feshedilebilir. Şayet belediye meclisi :

- Kanunen belirlenen olağan ve olağanüstü toplantılar dışında toplanırsa,

- Kanunen belirli olan yerden başka bir yerde toplanırsa,

- Kanunen kendisine verilen görevleri süresi içinde yapmaktan çekinir ve bu durum belediye meclisine ait işleri sekteye ve gecikmeye uğratırsa,

- Siyasi sorunları görüşür veya siyasi temennilerde bulunursa feshedilir.

İçişleri Bakanlığı gerekli görür ise, Danıştay kararına kadar meclis toplantılarının da ertelenmesini Danıştay'dan isteyebilir. Ancak ,siyasi bir partiden seçilen başkan ve meclis üyelerinin siyasetlessiz nasıl meclis toplantısı yapacağı veya ne derse siyaset olacağı bu maddede belirli olmadığından , başkan ve meclis üyelerinin hareket kabiliyetlerini bu madde sınırlamıştır . Demokratik bir ülkede seçimle işbaşına gelen başkan ve meclis üyelerini , yine seçimle görevden uzaklaştırma en

doğru bir hareket olacağı kanısındayım . Bundan dolayı bu hükmün bir an önce kaldırılması gerekir .

Belediye meclisi toplantıları prensip olarak herkese açıktır. Ancak bazı durumlarda gizli toplantı da yapılabilir. Belediye Başkanı ve meclis üyeleri tarafından yapılan gizli toplantı önerisi meclisin çoğunluğu tarafından kabul edilirse gizli toplantı yapılabilir (TORTOP 1991 s.38).

1.3.2. Belediye Encümeni

Belediye encümeni her zaman toplanan, sürekli ve aktif görevli karar organıdır. Belediye Meclisinin toplantı halinde olmadığı zamanlar, bu organa verilen görevleri yapabilir.

Belediye encümeni seçimle gelen üyeler ve belediye daire başkanlarından oluşur. Seçimle gelenlerin süresi 1 yıldır. Seçim yolu ile gelen üyelerin sayısı, memur olanların yarısından fazla olamaz. Encümene katılan memur üyeler ise yazı işleri müdürü, sağlık işleri müdürü, fen işleri müdürü, hukuk işleri müdürü ve teftiş kurulu müdürüdür. Seçimle iş başına gelen kişilerin en doğal hakkı olan belediye yönetiminde söz sahibi olma hakkı bu uygulamayla sınırlandırılmıştır . Seçilmişlerin , atanmışların yarısı olma şartı anti-demokratik bir mantığın ürünüdür .Bu uygulama değişmelidir.

Belediye Encümeni belediye başkanı tarafından getirilen konuları görüşür ve çoğunlukla karar verir. En az haftada bir veya iki defa toplanan encümen üyeleri arka arkaya 3 kez toplantıya gelmez iseler, istifa etmiş sayılırlar. Belediye meclisine karşı sorumludurlar.

1.3.3. Belediye Başkanı

Belediyelerin demokratikleşmesi yönünde ilk önemli adım 29 Nisan 1946 tarih ve 4878 sayılı kanunla Belediye meclislerinin halk tarafından

seçilmesi öngörülüyordu .Bu değişiklik önemli bir demokratikleşme sağlamamıştır . Çünkü bir çok Belediye Başkanı atama yoluyla gelmekteydi . 27 temmuz 1963 tarihinde çıkarılan 307 Sayılı yasa ile meclis tarafından seçilen belediye başkanları halk tarafından seçilmesi öngörülmüştür .

Belediye Başkanı, halk tarafından çoğunluk usulü ile 5 yılda bir seçilir ve belediyenin yürütme organıdır. 1963 yılından itibaren tek dereceli olarak halk tarafından seçilmeye başlamıştır. Belediye Başkanı izinli, özürlü, hasta ve belde dışına çıkması gerekiyorsa yerine vekili bakar. Vekil tayininde belediye başkanı tamamiyle bağımsızdır. Belediye başkanlığının boşaldığı ,veya başkanın görevden uzaklaştırıldığı hallerde , belediye meclisinin on gün içinde toplanması Vali tarafından sağlanır . Bu toplantıda meclis , katılanların salt çoğunluğunun gizli oyuyla bir başkan vekili seçilir . Başkan vekili yeni başkan seçilinceye kadar veya görevden uzaklaştırılmış başkan göreve dönene kadar görev yapar (24.02.1993 tarih 21152 sayılı Kanunun 2 . maddesi gereğince):

Belediye başkanı ve belediye meclisinin aynı zamanda boşalması halinde yeni seçime ve belediye başkanının göreve başlamasına kadar il merkezi belediyelerinde İçişleri Bakanı, diğer belediyelerde Valiler tarafından uygun bir başkan vekili atanır. Ayrıca mazeretsiz ve kesintisiz 20 gün görevini terk eden Belediye Başkanı idari yargı kararıyla 1 ay içinde başkanlıktan düşürülür (TORTOP ,1991, s. 39).

Belediye Başkanının :

- Mülkiye amirlerinin (vali veya kaymakam) göndereceği mevzuatı yayınlamak ve duyurmak,

- Belediyenin emir ve yasaklarını uygulamak,

- Belediye mallarını yönetmek,
- Gelir ve alacaklarını izlemek,
- Belediye adına sözleşme yapmak,
- Meclis ve encümen kararlarını yerine getirmek,
- Belediye tüzel kişiliğini temsil etmek, gibi görev ve yetkileri vardır.
- Belediye zabıtasının hizmetlerinin yürütülmesini sağlayacak talimat ve yasakları uygulamak .

Belediye Başkanının özlük ve sosyal hakları ;

1 Ocak 1995 tarihinde yürürlüğe giren 1995 Mali Yılı Bütçe Kanununun 47/ e maddesi ile , belediye başkanları ödeneklerinin İçişleri Bakanlığınca tesbit edilecek asgari ve azami sınırlar dahilinde belediye meclislerince kararlaştırılması hükmüne bağlanmıştır . Anılan hüküm gereğince , İçişleri Bakanlığınca 1 Mart 1995 tarihinden geçerli olmak üzere ve daha sonra çıkartılan genelgelerle belediye başkanlarının ödenekleri , Büyükşehir , Büyükşehir ilçe , ilçe ve belde belediye başkanlarına nüfuslarına göre en az ve en çok miktar arasındaki belirtilen herhangi bir miktarı tesbit yetkisini belediye meclisince vermiştir .

Belediye başkanları memur değil kamu hizmetlisidir . Belediye başkanlarına verilecek harcırak 6245 sayılı harcırak kanununun 39 . maddesine göre tespit edilir . Buna göre geçici bir görevle , görev dışındaki bir yere giden belediye başkanına , buralarda ve yolda öğle ve akşam yemeği zamanlarında bulunursa 2/3 geceyi de geçirirse tam

harcırah verilir . Tam harcırah miktarı aldıkları ödeneğe en yakın aylık olan devlet memurunun aldığı miktar kadardır (ÇELİK , 1997 , s. 71).

Ancak belediye başkanı bir suçtan dolayı mahkum olursa cezasının infazı süresince ödenek alamaz . Bu ödeneği geçici olarak görev yapan belediye başkan vekili alır .

İçişleri Bakanınca işten el çektirilip sonra göreve iade edilen belediye başkanına açık maaşı verilmez .

Belediye başkanlarına ve bakmakla yükümlü olduğu kişilere , tedavi yardımı yapılabileceği Danıştay Dava Daireleri Kurulu 17.10.1975 gün , E: 1975 /48 , K. 1975 /704 sayılı kararıyla düzenlenmiştir .

Belediye başkanları da kamu görevlisi olduğundan emeklilik hakkına sahiptirler . 1580 sayılı Belediye Kanununa eklenen ek maddeye göre ;

" Memur iken veya evvelce memuriyette bulunmuş olanlardan belediye başkanlığına seçilenlerin , belediye başkanlığında geçen hizmet süreleri memuriyette geçmiş sayılır .

Emekli iken belediye başkanlığına seçilenlerin emekli maaşı kesilmez .

Sigortalı işçi iken belediye başkanlığına seçilenlerin sigorta prim ve aidatlarını ödediklerinde sigortalı olmaktan doğan bütün hakları devam eder ."

5434 Sayılı Kanunun 12. maddesinin "n" bendine göre , herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna tabi olmadan belediye başkanlığına

seçilenlerin , seçildikleri tarihten altı ay içerisinde emekli sandığına başvurarak emekli sandığına tabi olabilirler .

2. HALKLA İLİŞKİLER

2.1. Halkla İlişkilerin Tarihçesi

Halkı bilgilendirmek ve onun desteğini kazanmak amacıyla yapılan çabalara tarihin eski çağlarında bile rastlamak mümkündür . Halkla ilişkiler konusunun ayrı bir uzmanlık alanı olarak ortaya çıkışının 19 yüzyıl boyunca Amerikalı politikacıların halkla ilişkiler tekniklerini sıkca kullandıklarını görüyoruz .

Halkla ilişkiler terim olarak ilk kez 1882'de Yale Üniversitesinde "Halkla ilişkiler ve hukukçuların yükümlükleri" adlı bir konferansta geçmekteydi . 1897 yılında Amerikan demiryolları ile ilgili olarak çıkarılan " demiryolu yillığı "nında kullanılmıştı . Thomas Jefferson ise 1807 de Birleşik devletlerin dış ilişkileri ile ilgili olarak , halkla ilişkiler terimini onuncu kongreye gönderdiği mesajda kullanmıştı . (ONARAN , 1972,s.2)

Görüldüğü gibi halkla ilişkiler Amerika'da doğmuş gelişmesinde yine bu ülkede olmuştur . 1916 yılında Rockfeller in özel danışmanı olarak göreve başlayan Ivy lee ilk halkla ilişkiler adamı olarak bilinir . Bu alanda ilk eseri olan "kamuoyunun belirginleşmesi" 1923 yılında E.C.Bernays tarafından yayınlandı. Halkla ilişkiler konusunun önemi 1929 ekonomik burhanından sonra daha iyi anlaşıldı. Ünüversitelerde araştırmalar yapıldı , kürsüler kuruldu . Bütün bu gelişmeler , Avrupa ve bütün dünya ülkelerininide etkileye başladı (MIHÇIOĞLU, 1986,s.17).

Bu gün ABD'de 6000 dolayında halkla ilişkiler hizmeti yapan firma ve 100000 dolayındada bu işi meslek edinen uzman mevcuttur .

İstatistiklere göre en çok para kazanan 5 meslek dalı içerisinde " Halkla İlişkiler Uzmanlığı "yer almaktadır (L.W.NOLTE 1974 ,s.45).

1920' lerden sonra halkla ilişkiler çalışmaları , çoğulcu toplumun bir gereği olarak artmış bu konuda yazılan yapıtlar ve çıkarılan dergiler büyük bir sayıya ulaşmış ,halkla ilişkiler uzmanları her ülkede örgütlenmeye başlamıştır . 1948 de kurulan P.R.S.A.(Amerikan Halkla İlişkiler Birliği) nin üye sayısı 8000 civarındadır. 1944 de kurulan A.P.R.A. (Amerikan Halkla İlişkiler Derneği) de 1961 yılında P.R.S.A. birleşmiştir.

Halkla İlişkilerin 20 yüzyılda daha çok işlerlik kazanmasının nedenlerini gerek kamu gerek özel kesim örgütlerinin toplumsal sorumluluk duygularının güçlenmesine çevrelerine karşı daha duyarlı olmalarına etkileşim olanaklarının artmasına ,iletişim teknolojisindeki büyük gelişmeler , devletin görevlerinin giderek çoğalmasına bağlamak olanağı vardır . Kuşkusuz , bunların tümünü etkileyen genel bir etmende sanayileşme ile birlikte ortaya çıkan toplumsal gelişim ve değişimin kendisi olmaktadır .(ERTEKİN ,1995,s.8)

2.2. Halkla İlişkilerin Tanımı

Halkla ilişkiler bir kuruluşun ilişkide bulunduğu toplum kesiminin güven ve desteğini elde etmek amacıyla giriştiği , iki yönlü , sistemli ve sürekli çabalar bütünüdür . Teşkilat ile kişiler, farklı sosyal gruplar ve her türlü teşekküller arasında , teşkilatın gayesini , faaliyetlerini ve hizmetlerini anlatmak suretiyle , hoşgörüye dayalı ilişkiler kurmak ve bu ilişkileri geliştirmek ve bağlılığa dönüştürmek amacıyla yapılan çalışmalara halkla ilişkiler faaliyeti denir

Halkla ilişkiler çoğu kere , halkı aydınlatan , bir teşkilata iyi niyet ve destek sağlama , halkın zihninde teşkilat hakkında olumlu bir izlenim ve imaj oluşturma faaliyetidir.(HAKBİLİR, 1997 , s.32)

Dünyada halkla ilişkiler birliklerinin 8 - 10 Ağustos 1978 tarihinde mexiko cityde yaptıkları kongrede ise halkla ilişkiler şöyle tanımlanmaktadır :

"Halkla ilişkiler ; eğilimleri araştıran ve çözümleyen , sonuçlarını tahmin ederek yöneticilere öneren , böylece hem kamuya hemde örgüte hizmet sunacak planlanmış etkinlikleri uygulayan bir bilim ve sanattır." Gerçekten bir halkla ilişkiler etkinliği bir ögenin uyumlu bir biçimde düzenlenmesiyle hayata geçirilebilir . Her şeyden önce planlı biçimde , en uygun zaman ve yerde yapılmalıdır halkla ilişkiler etkinlikleri. İki yönlü ve karşılıklı olmalıdır . Reklam ve propaganda gibi ayrı amaç ve yöntemlerle yapılan iletişimden ayrılmalı, doğruluk , inandırıcılık ve karşılıklı yarar ilkelerine dayandırılmalıdır . Sınırları çizilmiş etkilenmek istenilen farklı kamular saptanmış amaçlara uygun olarak bilgilendirilmeyi ve bu amaçlar doğrultusunda bir bütünlüğe ve anlayışa ulaşılmalıdır . Halkla ilişkiler etkinliklerinin so bir ögeside her türden örgüte (Kamu , özel kesim , kar amacı gütmeyen örgütler gibi..) uygulanabilmesidir . (KAZANCI , 1980 , s.2)

Uluslar Arası Halkla İlişkiler Derneği şu şekilde tarif etmiştir. Halkla ilişkiler kurumsal yada özel bir şirketin yada bir örgütün anlayışını , sempatisini ve yardımın sağlamak ve muhafaza etmek istediği ya da buna zorunlu olduğu işbirliğinin sağlanması için kullanılan sürekli ve teşkilatlı bir yönetim görevidir . Halkla ilişkiler yönetenler ile halkla ilişkiler arasındaki tanıma - tanıtmaya yoluyla yürütülen etkileşim sürecidir. Halkla ilişkiler sosyal ihtiyaçlara ayarlı bir takım yönetimlerle örgütsel davranışta bulunan plan ve faaliyettir. (SARITAŞ, 1987 ,s.33)

Halkla ilişkiler şahıs ve gruplarca belli kitlelerle sağlam ve doğru temellere dayanan bağların kurulması , onlara seçilmiş ve faydası belli olan yollarla hitap edilmesi ve onlardan alınan tepkileri değerlendirerek

tutulacak yönün tayini ve bir taraftan toplumu aydınlatırken diğer taraftanda toplumdan anlayış ve destek görmek gayesi ile iki yönlü bir iletişim sisteminin planlı bir tarzda kullanılmasıdır .Halk isteğini istediği zamanda ve istetiği şekilde yapmaktır .

2.3. Halkla İlişkilerin Amacı

Halkla ilişkilerin amacı, teşkilatın, partinin çalışmalarını sosyal çevrenin beklentilerine göre adapte etmektir. Halkla ilişkilerin genel amacı, teşkilat için iyi niyet, destek ve iyi bir şöhret sağlamaktır. Bu açılacak olursa, halkla ilişkilerin amacı şöyle sıralanabilir;

1. Halkı aydınlatmak, teşkilatı ve onun izlediği politikayı benimsetmek,
2. Halkta yönetime, ya da partiye karşı daha olumlu tavırlar meydana getirmek,
3. Parti ya da teşkilat hakkında kötü imajları gidermek veya böyle imajlardan korumak,
4. Alınacak kararların daha isabetli olmasını sağlayacak bilgileri halktan toplamak,
5. Partiyle ya da teşkilatla olan ilişkilerde halkın veya üyelerinin işini kolaylaştırmak,
6. Hizmetlere halkın katılımını sağlamak,
7. Parti ya da teşkilat yönetimindeki hataların tespitinde ve giderilmesinde halkın telkin, tavsiye ve şikayetlerinden yararlanmak.

Halkla ilişkilerin amacı, kuruluş ve diğer çeşitli iç ve dış kuruluşlar arasında ayrıca kuruluşun halkla olan ilişkileri yanında diğer kuruluş veya topluluklarla olan ilişkilerinde de iyi niyete dayalı elverişli bir ortam hazırlamaktır (TORTOP 1986, s. 9).

Halkla ilişkilerin amaçları genel olarak şöyle sıralanabilir (MIHCIOĞLU 1974 s.6-10).

- Kamuoyunda yönetime karşı olumlu imaj meydana getirmek,
- Yönetimle olan ilişkilerde halkın işini kolaylaştırmak,
- Oluşturulacak kararların daha isabetli olmasını sağlamak için kamudan bilgi almak,
- Yasalar hakkında halkı aydınlatıcı bilgiler vererek yurttaşların yasalara uymasını sağlamak,
- Kamu hizmetlerinin giderilmesinde halkla işbirliği elde edip bu hizmetlerin daha kolay ve çabuk görülmesini sağlamak.
- Yapılan yasalarda halkın dilek, şikayet ve tavsiyelerinden faydalanarak, yapılan çalışmalarda bunları dikkate almak,

Halkı etkileme, kamuyla ilgili olarak onun desteğini, güvenini kazanma amaçlarının çevresinde halkla ilişkilerin bir örgüt için başka amaçları da vardır. Bu amaçlar şunlardır:

- Kuruluş için kamuoyunda iyi niyet, şöhret ve olumlu imaj meydana getirmek,
- Kuruluşun çalışmaları ve fonksiyonları hakkında halkı aydınlatmak,

- Çeşitli yollarla tespit edilen halk eğilimlerini değerlendirmek,
- Örgütün uygulamalarında görülen aksaklıkları giderici tedbirler almak,
- Hizmetlerin başarı ile yürütülmesinde halk desteğini kazanmak.

2.4. Örgütlerde Halkla İlişkiler ve Önemi

Kamuoyunda aydınlatma, bir örgüte iyi niyet, destek, saygınlık sağlama, kamunun zihninde örgüt konusunda olumlu bir izlenim oluşturma, olumlu bir görüntü meydana getirme eylemi(MİHCIOĞLU 1974, s. 87)..

Varlığını sürdürüp amaçlarına ulaşmak isteyen her örgüt ve yönetici her hangi bir seviyede halkla ilişkiler uygulaması içine girmek zorundadır.(Hizmet seçim "Hastanelerde Halkla ilişkiler ve sağlık hizmetleri Kanun Tasarısı", Halkla ilişkiler seçme yazılar (Derleyen Feriati Maviş) Eskişehir 1986, s.194) Toplumun desteğini ve güvenini sağlamak örgütler için hayati önem taşır. Toplumsal destek kuruluşların başarısı için ilk şarttır.

Halkla ilişkiler iki gurubu kaynaştıran, özdeşleştiren ve bir bütüne vardiıran faaliyetlerin tümüdür. Halkla ilişkiler hem kamuoyunu anlama, değerlendirme ve geliştirme hem de yönetimin amaçları, politikası, hizmetleri ve işleyişine ilişkin bilgileri vatandaşı aktarışı ve örgütsel yapı olarak yönetimin etkinliğini artırmaktır. Örgütler istemeselerde istemeselerde kendilerini hem örgüte, hem de kamuoyuna anlatmak zorundadırlar. Günümüzde halkı anlamayan, halkı dikkate almayan görüşler geride kaldı. Örgütler ilişkide bulunduğı ya da bulunacağı kimselere faaliyet hakkında bilgi vermek, onların desteğini, görevini ve

ilgisini sağlamak zorundadır. Bunları yapmayan halkı faaliyetleri ile aydınlatmayan, halka önem vermeyen örgütlerin başarılı olmaları, varlıklarını devam ettirebilmeleri şimdi mümkün olsa bile ileriye yönelik problemler çıkartacak, örgütlerin varlıkları tehlikeye girecektir. Örgüt içinde de durum böyledir. Örgüt çalışanları kendi kuruluşunun görevine,amacına ve bu kuruluştaki yaptığı görevin bilincine erişebilirse, o kurumun halkla ilişkiler çalışmaları daha kolay olacaktır. Çalışanlar istenilen yönde motive edilir, faaliyetleri benimsetilirse, onların desteği sağlanır ve amaçlarını daha kısa sürede gerçekleştirebilirler.

Örgütlerin halka açılması, halkın sorunlarına eğilmesi, toplumda örgüt hakkında olumlu bir imaj meydana getirilmesi açısından önemlidir. Toplum kendisine sadece firmanın ürünlerini satan bir tüketici gözüyle bakılmasını istemez. Toplum firmaların ürettikleri ve kendisinin ihtiyaçlarını karşılamak için tükettikleri dışında, topluma ne gibi katkıları bulunduğunu ve nasıl bir sosyal sorumluluk yüklediklerini bilmek ister. Çünkü toplumda insan unsuru olmadan işletmenin varlığını devam ettiremeyeceği bilinci oluşmuştur (SABUNCUOĞLU 1992, s. 39).

Günümüzde kamuoyunun desteğini sağlamaksızın ayakta kalamayacaklarını anlayan örgütlerin kamuoyuna yönelik çalışmaları, etkinlikleri artmıştır. Buradaki önemli nokta, yönelinen hedef kitleden destek almak, olumlu bir imaj bırakmak ve bunun karşılığını uzun vadede gerekirse olumlu bir söz olarak almaktır.

Bir örgütün toplumla bütünleşmesi amacıyla girilen eylemlerin tümü olan halkla ilişkiler, halkın tutumunu değerlendiren, bireyin ya da örgütün politikası ve çıkarlarıyla halkın çıkarlarını birleştiren ve toplumun anlayış ve kabulünü kazanmak için bir eylem programı yürüten bir uğraştır (SABUNCUOĞLU 1992, s.22).

Kişiler kitle iletişim araçlarının etkisiyle yeni değerler kazanmışlar ve ihtiyaçlarının farkına varabilmişlerdir. Çevrelerinde gelişen olaylar ve değişiklikler hakkında bilgi edinmek isteyen kişiler kadar örgütlerde toplumdaki gelişmeler hakkında bilgi arayışı içine girmişlerdir. Örgütte ekibe ihtiyaç vardır. Ekipteki kişiler görev alanları ile ilgili bilgilerle donatılmalı ve her şeyden önce ilgili oldukları grup ve alanların beklentilerini, özelliklerini çok iyi bilmeliler ve ona göre oralarla ilişki kurmalıdırlar.

Tüm bunlar kamu yönetiminde halkla ilişkilerin nedenli önemli olduğunu göstermektedir. Konu belediyelerin halkla ilişkileri olduğunda, bu ilişkilerin önemi daha açık nitelikler kazanmaktadır. aslında halkla ilişkilerin belediyeler için önemli yapan, yerel yönetim kurumunun niteliğidir.

2.5. Örgütlerde Kültür ve Halkla İlişkilerin Rolü

Örgüt içinde yer alan ve çeşitli amaçlarını gerçekleştirmek üzere bir araya gelen kişiler çeşitli sosyal gruplara mensup kişilerdir. Bu değişik guruplardan gelen insanların birbirleri ile uyum ve işbirliği içinde çalışmasının örgütün başarısında rolü büyüktür. Bu uyum ve işbirliğini sağlama yollarından birisi de halkla ilişkilerdir. Bu değişik sosyal gruplardan gelen insanlara faaliyetlerin benimsetilmesi insanların zihninde o örgüt ile ilgili olumlu bir imaj yaratılması, birlik ve bütünlüğün, anlayışın, yardımlaşmanın sağlanması ise halkla ilişkiler sayesinde olabilir.

Halkla ilişkilerin amacı da gruplar arası birlik, sempati ve özellikle kültür birliği sağlamaktır. Bir örgüt içinde biçimsel gruplarda vardır. Biçimsel olmayan gruplar örgütün başarısı için bir potansiyel oluşturmaktadır. Bu biçimsel olmayan gruplardan gereği gibi faydalanılırsa, bunlar geleceğe yönelik olarak örgüt amacına hizmet

edebilirler. Bunun sağlanmasında halkla ilişkilerin rolü önemlidir. Halkla ilişkiler ile insanlara faaliyet hakkında bilgi vermekte, onlardan bilgi almakta, onlar etkilenmekte, onlardan etkilenilmektedir. Onları istenilen yönde motive etmek açısından da halkla ilişkiler önemlidir. Bu gurupların bilgi ihtiyacı karşılanarak bu kişiler arasında iyi niyete dayalı ilişkiler geliştirerek onlar arasında birlik, bütünlük, anlayışı sağlanabilir. Biçimsel örgüt yapısında personelin görev ve yetkilerini belirleyen ilkeler vardır. Bu örgüt yapısında kimin kiminle ilişki kuracağı, kimin kimden emir alacağı bellidir.

Biçimsel olmayan örgüt yapısında personelin yüz yüze ilişkilerinin önem kazandığı, birbirlerini etkilediği durum söz konusudur. Bunlar arasında etkileşim daha fazla olduğu için bunlardan faydalandığı takdirde örgütün amacına ulaşması daha kolay olacaktır. Yine örgütte görev yapan personelin aynı kültüre mensup olsa bile, kişilere göre kültür öğelerinin önemi farklılık gösterir. Bunlar arasında kültür birliğinin sağlanması başarıyı arttıracaktır. Bu sebeple halkla ilişkiler faaliyetlerinin kendisinden beklenenleri yapabilmesi için personelin kültürel ve kişisel özelliklerinin bilinmesi, ona göre faaliyetlere yön vermesi gerekmektedir. Bu ise bir örgüt içinde iletişim kanallarının açık olmasına bağlıdır. Halkla ilişkileri, bir takım araçlardan (yazılı , sözlü ve görsel , işitsel araçlardan) faydalanarak kişilerin görüş , dilek şikayet ve tavsiyelerini öğrenerek , onlar hakkında bilgi sahibi olarak bunlar için hangi kültür öğelerinin önemli olduğunun bilincine varır . Bu bilgilere göre faaliyetlerine yön verir .

Aynı kültüre mensup olan kimselerin meydana getirdiği biçimsel olmayan örgütlerde bulunan biçimsel olmayan grupların yönetimine karşı bir takım inançları vardır . Olumlu olumsuz bağlılıkları , değerleri idealleri vardır . Bu olumsuz kanılarını değiştirip yerine olumlu imajın sağlanmasında halkla ilişkiler vazgeçilmez bir uygulamadır . Bir takım yol ve yöntemler ile kişilerin yönetim hakkındaki düşünceleri

öğrenilerek bunların beklentileri ortaya konarak ona göre faaliyetlere ve politikalara yön verilmektedir . Yönetime karşı herhangi bir olumsuz imaj söz konusu ise bunu değiştirmeden yapılan faaliyetlerin başarıya ulaşması gerçekleşmez . Öncelikle bu olumsuz kanıların sebepleri öğrenilerek ona göre faaliyete geçilecektir (HAKBİLİR 1997, s.39) .

Örgüt tarafından alınan kararların uygulanması ve başarıya ulaşması kişiler tarafından bu kararın kabulüne benimsemesine bağlıdır . Bunun sağlanmasında da halkla ilişkiler önemli bir role sahiptir .

Kişilerin alınan kararları benimsemesi ve kabul etmesi her şeyden önce bu kararları bilmesine bağlıdır . Bu kararlar ve politikalar hakkında bilgi sahibi olması ise halkla ilişkiler faaliyetleri ile olacaktır .

Halkla ilişkiler , bir örgütün toplumundaki kişiler ve gruplarla etkileşerek faaliyetlerini açıklamasını , toplumun desteğini kazanmasını ve onlardan gelebilecek tepkilere göre yeni düzenlemelere gitmesini sağlayan bir yönetim işlevi görmektedir . (ATAOL , 1987, s.5-6)

Bir örgütün kendini ve hizmetlerini tanıtabilmesi için programlı bir halkla ilişkiler birimine ihtiyaç vardır . Böylece örgüt hangi grup ve kitlelere nasıl ve ne zaman ulaşabileceğini önceden programlayabilir . Kitlenin özelliklerine uygun mesajı , mesaja uygun iletişim konularını ve araçlarını önceden seçebilir .

2.6. Halkla İlişkiler Süreci

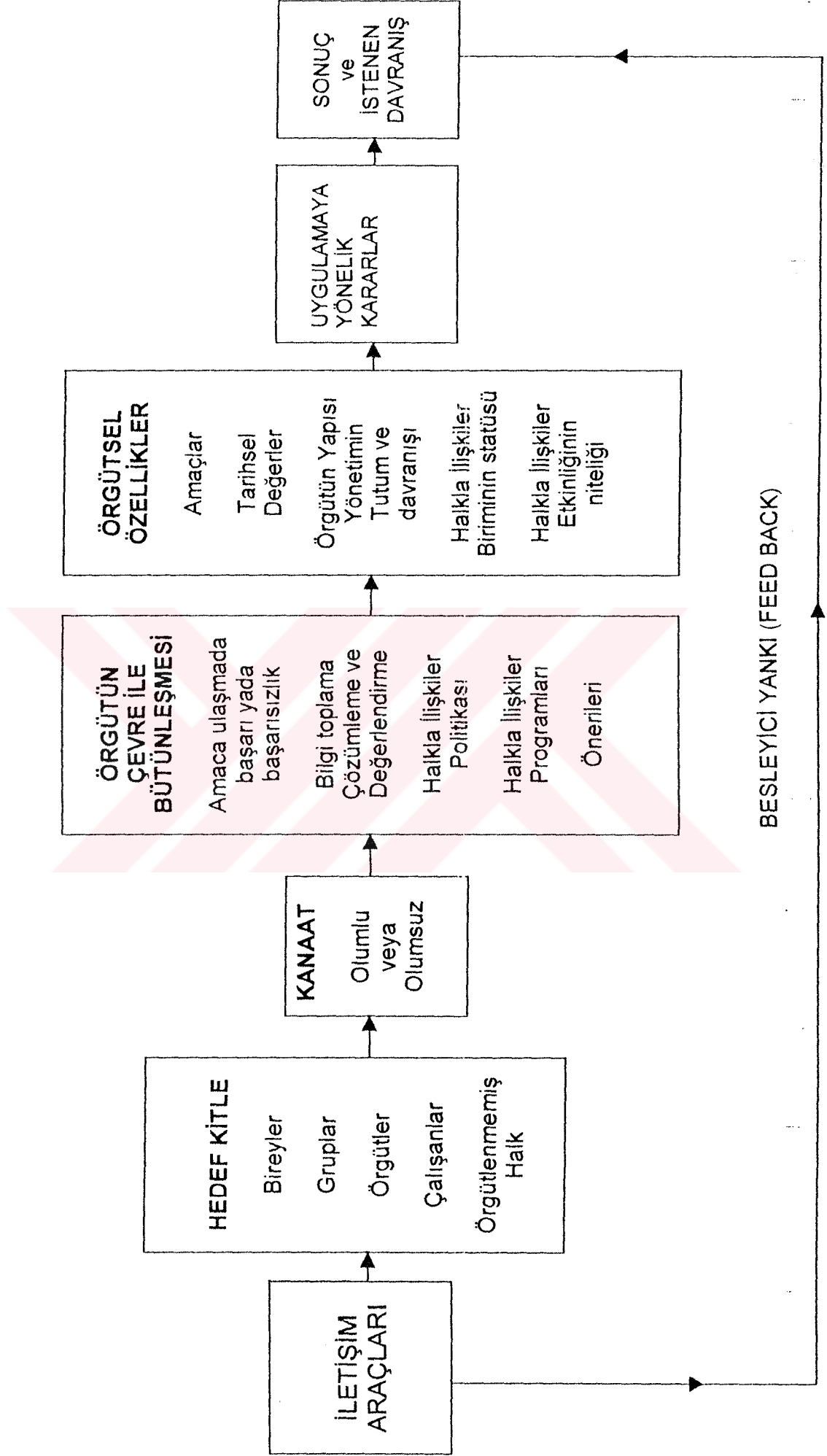
Halkla ilişkiler uygulaması açısından önemli olan hangi kitleye hangi içimde ne zaman ulaşılacağı ve ne iletileceğidir. Halkla ilişkilerde oldukça sınırlı ve türdeş bir hedef kitlenin saptanması ne yapılacağını gösterecektir . Bir anlamda halkla ilişkiler uzmanı iyi ve sınırlı biçimde tanımlayan kişidir . Kitle ile anlatılmak istenen toplumsal varlıklar

niteliklerine göre sınıflandırılabilirler . Toplumsal örgütlenmenin aşamalarına göre geleneksel , çağdaş ve geçiş toplumları olarak iletişim yönünden ise örgütlenmenin düzeyine göre farklılaştırılabilirler . Ayrıca iletişime yönelik tepkileri içeriği ve biçimine göre de yapılacak bir ayırım yararlı olabilir . (UYSAL -SEZER, 1987, s.216-217)

Bu arada " Halk " sözcüğü üzerinde durmakta gerekmektedir . Dilimizin kendi düşünsel boyutları içinde "halk " değişik anlamlarda kullanılmaktadır. Halk , bazen , küçük toplu dilimlerini içeren bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır . Ev halkı , mahalle halkı , köy halkı gibi .Halk belli bir refah ve eğitim düzeyinin altında bulunan toplum kesimini anlatmak içinde kullanılmaktadır . Halk dersliklerinde okuma yazma öğrenen , halk kitaplarıyla aydınlanan kesimde olduğu gibi .Ayrıca halk tarihsel gelişim içinde geleneksel kültür bağlarında kopmamış , yabancı kültür değerlerinin , en az etkisinde kalmış , kendine özgü bir sanat ve dünya görüşü oluşturan toplum kesimidir . (TANYELİ,1981,s.29)

Şimdi halkla ilişkilerin nasıl işlediğini Şekil .1 deki gibi göstereceğiz .Şekil 1de kullanılan kavramların açıklığa kavuşturulması amacı ile her biri üzerinde kısaca durmak gerekir . İlk önce haberleşme araçlarından başlamak yararlıdır. Bununla anlatılmak istenen hedef kitleye bizi ulaştıracak her türlü haberleşme araçlarıdır .

Hedef kitle yada kamusal çevreler denildiğinde davranışı etkilenmek istenen toplumu oluşturan kişi , grup ve örgütler anlatılmak istenmektedir .Her türlü kamu bir çok konularda ayrı fikirlere sahiptir . Bu fikirler , aynı yönde olabileceği gibi karşıtta olabilir . Bu fikirler kuvvetli veya zayıf , açık ve söylenilmeyen , yaygın veya sınırlı olabilir .



ŞEKİL 2.1 HALKLA İLİŞKİLER SÜRECİ

Her örgüt hakkında kamuoyu , bu örgütün çevresi ile bütünleşmesinde önemli bir etmendir . Bir örgütün başarısı ve başarısızlığını kamu oyu derin bir biçimde etkili olur . Örgütün çevresi ile bütünleşmesinde haberleşme , değerlendirme halkla ilişkiler politikası ve programları ile önerilen rolü vardır .

Bir örgütün gerçekten ne yaptığı halkla ilişkiler sürecinin önemli bir kısmıdır . Yukarıdaki şemada belirtilen süreç besleyici yankı ile birbirine bağlanmış kendi kendini düzelten bir etkileşim sistemini gösterir . Örgütün yaptığı işin ürettiği hizmetin ve onun ilişkide bulunduğu türlü kitleler için giriştiği örgütlenmiş faaliyetin taşıdığı önemi bugünün modern yöneticisi tartışmasız benimsemektedir . Bir başka yazarda halkla ilişkiler sürecini şu aşamalarla ortaya koymaya çalışmaktadır . (ROBINSON, 1996,s.96)

1. Aşama: Çözömlenmek istenen sorunun açıklığa kavuşturularak saptanması ve amaçların belirlenmesi

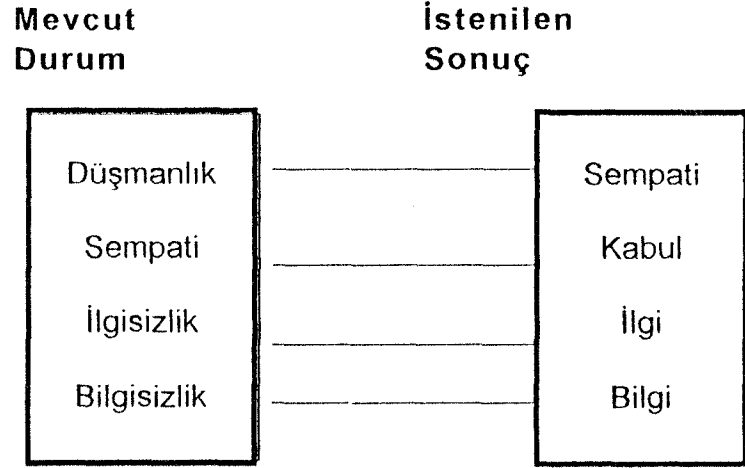
2.Aşama : İlk adımda belirlenen sorunu çözmek için bir halkla ilişkiler programının hazırlanması .

3.Aşama : Geliştirilen halkla ilişkiler programının uygulanması .

4.Aşama: Halkla İlişkiler programının değerlendirilmesi , besleyici yankının alınması için araştırma yapılması .

5.Aşama: Bir önceki adımda yapılan araştırma ile elde edilen besleyici yankının ışığında halkla ilişkiler programının gözden geçirilmesi .

Halkla ilişkileri bir dönüşüm ve aktarım süreci olarak ele almak mümkündür.(JEFKINS, 1982,s,13-14)



Şekil 2.2. Halkla İlişkiler Dönüşüm Süreci (ERTEKİN 1995, s.14).

Halkla ilişkiler dönüşüm süreci olarak adlandırılan bu süreçle kamuoyundaki eğilim ve olumsuz birtakım sıfatlarla nitelendirilen bir durum, araştırma ya dayalı olarak saptanmaktadır. Daha sonra istenilen sonuçlara ulaşmak ve değişim sağlamak için, örgütle "kamu" arasında iletişim ve etkileşim sağlanarak olumsuz bir durum, ölçülebilir olumlu bir sonuca dönüştürülecektir.

Yönetici ister halkla ilişkileri belli aşamalardan geçen bir süreç olarak ele alsın, isterse bir yönetim felsefesi ve uygulaması olarak örgütün tümüne yaygın ve çevreye dönük eylemler dizisi olarak algılasın, sonuç değişmemektedir.

2.7. Halkla İlişkilerde Kullanılan Yöntem ve Araçlar

2.7.1. Halkın Ne Düşündüğünü Bilmek İçin Başvurulan Yöntemler

Halkın çeşitli konulardaki fikir ve düşüncelerini anlamak, hem

onun gereksinme ve önerilerini bilmemize hemde ona ulaşacak mesajların daha iyi düzenlenmesine olanak verir .Halkın ne düşündüğünün yollarını, kısaca şöyle özetleyebiliriz:

2.7.1.1. Vatandaşların Kişisel Başvuruları

Vatandaşlar kişisel başvurularının kamu kuruluşlarınca önemle ele alınacağı ve gereğinin yapılacağına ilişkin bir inanç oluşturulmalıdır. Bu konuda tüm kamu örgütlerine görevler düşmektedir.

Aşırı kırtasiyecilik ve başka nedenlerle vatandaşların işlerinin sürüncemede kaldığı örgütlerde iş sahiplerinin doğrudan doğruya üst düzey yöneticilerine başvurmak gereğini duymaktadırlar . Bu durumun bir çok örgütte önemli bir sorun haline geldiği , bir çok yöneticinin vatandaş başvuruları ile sürekli olarak uğraşmak zorunda kaldığı , dolayısı ile asıl yöneticilik işlevlerinin yapamadıkları görülmektedirler .

2.7.1.2. Örgütlenmiş Gruplarla İlişkiler

Çoğulcu toplumun bir gereği olarak yönetim meslek kuruluşları , sendika ve dernekleri görmemezlikten gelemez .Kamu örgütleri karar aşamasından önce , örgütlenmiş grupların , öneri ve görüşlerinden yararlanabilirler .

Çalışanların kendi örgütleri ile ilgili karar ve uygulamalara katılımı kadar genel olarak halkın yada sınırları belirtilmiş kamusal çevrelerin yönetsel kararları etkilemek için görüş ve düşüncelerini bildirmeleri , dış çevrenin destek ve kabulünü kolaylaştırdığı için halkla ilişkiler açısından üzerinde durulmaya değer. Halk, yönetsel çalışmalara bir çok biçimde katılabilir .Bu katılım , ya biçimsel (resmi) olarak , danışma kurullarında görev alarak olur veya biçimsel olmayan (gayri resmi) bir etkinlik olarak görülür .

Yönetime katılma hangi tür ve yöntemle olursa olsun , sunulan kamu hizmetinin özelliklerine göre farklılıklar gösterebilir . örneğin , yerinden yönetim kuruluşlarında katılım daha rahat ve etkili iken , merkezi yönetim kuruluşlarında daha katı ve sınırlıdır . Gerçekten katılma bir çok etmenle ilgilidir. Bunlar arasında gelenekler , ülkelerin büyüklüğü , nüfusun özellikleri , sosyo-kültürel düzey , teknoloji , üretim biçimi , egemen ideoloji v.b.,etmenler sayılabilir. (TORTOP 1993,s.111).

2.7.1.3. Kamuoyu Araştırması

Önemli hizmetler hakkında karar vermeden önce toplumun konu üzerinde ne düşündüğünü anlamanın bir başka yönünde kamuoyu araştırması yapmaktır. Yurdumuzda henüz yaygın biçimde kullanılmayan bu yöntem , yönetimin kamuoyunu gerçeğe oldukça yakın bir oranda öğrenmesine olanak vermektedir . (KAZANCI , 1990, s.72)

2.7.1.4. Referandum (Kamuoyuna Başvurma)

Belli konular üzerinde kamuoyunun gerçek eğilimini saptamanın yolu kuşkusuz referanduma başvurmadır . özellikle batı ülkelerinde sık kullanılan yöntemlerdir. Bir takım önemli konular için , örneğin vergilerin artırılması , sınırların değişmesi ve yerel yönetim biriminin statüsü ile kararlar alınmasında başvurulmuş bir yoldur . Yurdumuzda sınırlı kullanım alanı bulunan referandumun daha geniş uygulama alanı bulması yararlı olabilir (TORTOP 1996 s. 75) .

2.7.2. Halkla İlişkilerde Kullanılan Araçlar

2.7.2.1 Gazeteler

Gazeteler , eskiden beri halkla ilişkiler alanında en çok kullanılan ve kamuoyunu oluşturmada etkileri oldukça önemli olan araçlardır.

Çok farklı hedef kitlelere her gün seslenmemize yardımcı oldukları için gazeteler halkla ilişkiler uzmanının yararlanacağı basın araçlarının başında gelir .

2.7.2.2. Dergiler

Dergiler, belli aralıklarla genellikle haftada bir yayınlanan yayınlardır. Ya haber , röportaj ve magazin yada bir takım ilgi alanlarına (spor , sanat,sinema v.b.,) ağırlık veren yazılı basın araçlarındandır. Halkla ilişkiler uzmanı hangi tür kitleye seslenecekse ona en kısa yoldan ulaşacak ve okunmayı sağlayacak önlemleri almalıdır .

2.7.2.3. Radyo

Radyo ucuz olduğu kadar ,hızlı ve yaygın bir kitle iletişim aracıdır. Eğitim ve kültür alanındaki ,etkileri ve siyasal kullanımı ile ilgiyi sürekli üzerinde tutmuştur. Radyo yayınları ile çok büyük kitlelere ulaşma olasılığı , radyoyu halkla ilişkilerde kullanılacak çok önemli bir araç haline getirmektedir . Gerçekten halkla ilişkiler aracı olarak radyolarda düzenlenebilecek programlar , hedef kitlelerle içten bağları kurmaya yardımcı olabilir . Bu tür programlara örnek olarak , röportajlar , açık oturumlar belgesi niteliği ağır basan yayınlar gösterilebilir. Halkla ilişkiler uzmanı ne tür bir radyo programı yaparsa yapsın ileteceği mesajların programla uygun olmasına özen gösterilmelidir .

2.7.2.4. Televizyon

Televizyonun halkla ilişkiler alanında kullanılması için yayın zamanı , süresi , hedef kitle sunuş ve programla ilgili özelliklerin göz önünde tutulması gerekir . Halkla ilişkiler uzmanı televizyonun zamanında kullanımında ve bu iletişim aracının kapsadığı alanın

radıodan daha sınırlı olduğundan kuşkusuzki bilgi sahibidir. Ancak televizyondaki bir proğramın yaratacağı büyük etkininde bilincindedir. Çünkü televizyon karşılıklı konuşmaya içtenliğe ve sosyal etkileşime ağırlık veren etkileme gücü çok yüksek bir kitle iletişim aracıdır . Böylece televizyon imaj yaratmada da önemli rol oynayan , dolaylı etkileri oldukça yoğun bir araç olarak kabul edilmektedir.

2.7.2.5. Film

Film halkla ilişkiler için önemli ve oldukça güçlü bir araçtır . Filmin bu amaçla kullanılması ikinci dünya savaşından önceki yıllara rastlamaktadır . Bir kamu kuruluşu veya bir şirket halkla ilişkiler proğramının bir parçası olarak zaman zaman filmlerden yararlanmalıdır . Filmde halkla ilişkiler bölümü ve örgütün amaçları ile uyumluluk derecesi dikkate alınmalıdır. Film sınırları belirlemiş bir kitleyi kapsamalı , bilgi yada iletilecek mesajı belli bir görüş açısından vermelidir (ERTEKİN 1995, s 111).

II. BELEDİYELEERDE HALKLA İLİŞKİLER

1. BELEDİYELEERDE HALKLA İLİŞKİLERİN TANIMI

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler , hemşehrilerle ile gerçekleştirilen kesintisiz bir iletişim sürecidir . Yönetimin plan ve programlarında yer alan konuları gerçekleştirmede ve yerel hizmetleri sağlıklı kararlar verilerek yürütülmesinde hemşehrilerle görüş alış verişinde bulunulmasıdır . Halkla ilişkiler , doğrudan ilişkide bulunduğu halkına hizmetin tanıtılması , eleştiri ve önerilerin alınması , bu çerçevede plan ve projelerin gözden geçirilmesi veya yeni projelerin hazırlanmasını amaçlayan bir süreç olarakta tanımlanır . Yani halkta yönetimin , yönetimde halkın isteklerine uygun değişimlerin gerçekleştirilmesine yönelik sürekli bir çabadır (ANAKARA BŞ. BL. 1993 s.156).

2. HALKLA İLİŞKİLERİN ALANI

Halkla ilişkilerin faaliyetlerinin alanı insan ve toplumdur . Halkla ilişkilerin bütününe içine alacak bir halkla ilişkiler işlemleri için şart olan iyi insan ilişkileri atmosferi içinde üst yöneticiden alt görevliye kadar teşkilat dışı gruplarla ilişkili bir faaliyette görevli olan herkes halkla ilişkiler faaliyetinin bir bölümüne fiilen katılıyor demektir .

Yerel yönetimler , halkın gereksinimlerini beklenti ve isteklerini ne olduğunu ondan öğrenmek ve aldıkları bilgilere göre hizmet

politikalarını ve uygulamalarını halkın isteklerini , gereksinimlerini uyarlamak zorundadır .

Bunun yanından yerel yönetimlerin saptadıkları hizmet politikalarının , bunlara ilişkin kararlar ,planlar , programlar ve projelerini başarıyla uygulamak için halkın desteğini almaları da gerekir.

Bu amaçların gerçekleşmesinin ön koşulu , yerel yönetimin halka halkın da yerel yönetime karşı duyarlı , sorumlu , ilgili olması ve aralarında uyum , birliktelik ve bütünleşmenin sağlanmasıdır . Yerel yönetimin halkın sesini dinlemesi , kendi sesinide halka duyurarak desteğini sağlayabilmesi açısından halkla ilişkiler önem arz etmektedir .

Gerçek belediye niteliklerine sahip bir şehir yönetiminde halkla ilişkiler süreci , temelde aşağıdaki konular çerçevesinde önem kazanmaktadır :

- Şehir hizmetlerin finansmanı için halktan vergi toplanması ve benzeri yollarla kaynak sağlanması ,

- Şehirde belediye hizmetleri nedeniyle oluşan rantların en az belli bir bölümünün belediyeye kazandırılması ,

- Şehrin bugününü ve yarını ile ilgili önemli kararların , kamu yararı ve şehrin gereksinimleri doğrultusunda alınması,

Belediyelerde halkla ilişkiler konusu , üst düzey , makro nitelikli belediye kararları ve uygulamaları kadar , küçük boyutlu belediye kararları ve uygulamaları bakımındanda önem taşır .Çünkü bu tür kararlar ve uygulamalar belde halkının günlük yaşamını ilgilendirir ve onlar için büyük önem taşır . Bu alandaki aksaklıkların iyi işleyen iletişim süreçleri ile belediyeye yansımaya ve belediyenin bu konularda

halkın beklentilerine uygun kararlar almasına ve uygulamalar yapmasına katkıda bulunma halkla ilişkiler çalışmalarını önemli bir kesimini oluşturur. (SEZER ,1991,s.39-41)

Halkla ilişkiler çalışmalarının belediyeler açısından önem taşıyan bir başka yönü de hızlı kentleşme olgusu ile ilgilidir . Günümüzde bir bakıma evrensel nitelikte bir olgu olarak insanların birbirlerine ve toplumsal kurumlara yabancılaşması , insanların yalnızlaşması ve evine kapanması sorunu , tüm ülkelerde giderek artan bir yoğunlukta yaşanmaktadır .Bu yalnızlaşmanın , ilgisizliğin , yabancılaşmanın aşılmasında halkla ilişkiler çalışmalarının önemli rol oynadığı görülmektedir .Kentlilik bilincinin geliştirilmesi ve belediye ile kentliler arasında olumlu bağların ve halkın belediyesi ile belediyeye destek veren kent kamuoyunun oluşturulması açısından halkla ilişkilere çok önemli görevler ve sorumluluklar düşmektedir . Bu nedenle halkla ilişkiler konusu belediyeler için özel önem taşımaktadır .

3. HALKLA İLİŞKİLERİN AMAÇLARI

Yerel Yönetimlerde halkla ilişkilerin amaçlarını şöyle sıralayabiliriz:

- Vatandaşlara , yerel yönetim kuruluşunun hizmet politikalarının ve uygulamalarına ilişkin bilgi vermek ,
- Yerel yönetim kuruluşlarına kesin kararlar alınmadan önce , önemli yeni projeler hakkında vatandaşlara görüşlerini belirtme fırsatı vermek ,
- Yerel yönetimlerin sistemi ve işleyişi ile kendi hak ve sorumlulukları konularında vatandaşları aydınlatmak,

- Vatandaşlık gururunu aşılama ve geliştirmektir. (TORTOP , 1991, s.153)

Belediyelerde halkla ilişkilerin temel amacı ; bir yandan halkın istediği belediyeyi , bir başka deyişle " halkın belediyesi" ni , öte yandan " belediyeden yana olan belediyeyi destekleyen kent kamuoyunu " oluşturmaktır .(YALÇINDAĞ , 1987, s.77)

Belirttiğimiz bu temel amaç yukarıda ayrıntılı bir şekilde sıralanmış olan amaçlarla bir arada düşünüldüğünde bir belediye kuruluşunda halkla ilişkiler hizmetinin hangi hedeflere yönelik hizmet vermesi gerektiğini açıklıkla ortaya koymaktadır .

4. HALKLA İLİŞKİLERİN BELEDİyecİLİKTEKİ ÖNEMİ

Halkla ilişkiler , tüm kamu kurumları için önem taşır.. Merkez yönetimi kuruluşları da kuşkusuz bunların arasındadır . Çünkü , özellikle demokratik bir toplumda halkın güveni ve desteği olmadan hiç bir kuruluşun başarı kazanması olanaksızdır. Hizmet politikalarını ve uygulamalarını halkın gereksinimleri ve istekleri ile uyumlayamayan kamu kuruluşları , toplum için doyurucu hizmet üretmektende uzak düşerler . bu konuda evrensel oluşumlara koşut olarak , Türkiye'de de giderek olumlu gelişmeler yaşanmaktadır . Halkın devlet için değil devletin ve yönetimin halk için olduğuna ilişkin yeni anlayışlar , devletin ve yönetimlerin etkili olduğu alanların daraltılmasını amaçlayan özelleştirme uygulamaları , bu gelişmelerin belirtileridir . Artık ülkemizde "kutsal devlet" değil , "kutsal insan" diye başlayan anayasalar yapılması istekleri bile dile getirmektedir (YALÇINDAĞ 1996 s 27)..

5. HALKLA İLİŞKİLERDE TEMEL DEĞERLER

Halkla ilişkiler toplumumuzda halkın isteklerinin ve çıkarlarının kurumlara duyurulmasını sağlayan bir araçtır. Halkla ilişkiler halka duyarsız kalan kurumlara karşı halkın dilek ve gereksinimlerini yorumladığı ve temsil ettiği kadar , kuruluşlar için aynı işlemi halka karşıda yapar .

Halkla ilişkiler , yumuşak ve halk yararına ilişkiler kurarak , kuruluşlarla toplumsal gruplar arasında karşılıklı uyumu sağlanmasına yardım eden bir araçtır.

Belediyeye sesini duyurmak , belediyeden bilgi elde etmek açısından bireylerin daha güçlü olmak amacıyla örgütlenmelerine ilişkin hak ve özgürlükler toplumda işlerlik kazanmış olmalıdır . Belediyelerde halkla ilişkiler işlevinin amaçlarına ulaşması için ülkenin siyasi partiler ve seçim sistemleri konularında kent halkının uygun temsiline olanak sağlayacak nitelikler bulunmalıdır . Ayrıca temsili demokrasinin günümüzde tartışılmakta olan yetersizliği göz önünde tutulursa temsil sistemi dışında kentlilerin belediye yönetimine kolayca ulaşabilmeleri ve karar verme sürecini etkileyebilmeleri için , çağdaş katılım yol ve yöntemlerinin , halka açık olması gerekmektedir (YALÇINDAĞ 1996 s 13).

Demokratik toplumda halkla ilişkiler çalışmalarının en temel niteliklerinden birisi katılımdır .Belediye çalışmaları bakımından , kentlilerin belediyenin karar verme süreçlerini etkilemeleri ve uygulamada belediye ile işbirliği yapma öğelerini içeren katılma olgusu , belediye ile halkı arasında karşılıklı iletişim sürecinin etkililiği , güven ve destek uyumu sağlanması büyük önem taşımaktadır .Özellikle kentli

tarafından göreve getirilen , hizmetlerin finansmanı da kentliler tarafından sağlanan belediyenin , kent hizmetlerine ilişkin kararların alınışı , tercihlerin yapılması , kaynakların hizmetlere ayrılması ve uygulamayla ilgili konularda kentlilerin ve onları temsil eden sivil toplum örgütlerinin , kitle iletişim araçlarının bireylerin bilgi edinme hakkına dayalı olarak bilgilendirilmesi demokrasinin sağlıklı işlemesi açısından önem taşır .

Yerel yönetimlerde kamu yararı kavramı halkla ilişkiler çalışmalarının en önemli öğelerinden biridir . Halkın güvenini ve desteğini elde etmek isteyen bir belediye yönetimi her şeyin başında tüm karar ve uygulamalarında kamu yararı ilkesine uymak zorundadır . Kamu yararı kavramı hukuka uygunluk anlamında içermektedir .

Halkla ilişkilerde en önemli amaçlarından biride başarılı halkla ilişkiler hizmetini gerçekleştirmektir . Bunun için belediyenin çalışmalarının etkili ve verimli olmasına önemli ölçüde katkı sağlamaktır.

Belediyesi ile ilgilenen , kentine sahip çıkan , belediyeye ve kentine karşı duyarlı , sorumlu , belediyesini özenle denetleyen , haklarının ve yükümlülüklerinin bilinci içinde davranan kentli , başarılı belediyeciliğin en temel koşullarından birisidir . Halkla ilişkilerin en önemli işlevi hemşericilik bilincini yerleştirmek olmalıdır . 1580 sayılı yasanın en önemli eksiklerinden biride budur . Günümüzde belediyenin sorunlarıyla ilgilenen bu amaçla örgütlenen çok az sayıda örgütlere rastlayabiliriz.

Halkla ilişkilerin işlevlerinden biride bir yandan tüm belediye hizmetlerinde vatandaşa yardım etmek , diğer yandan vatandaşın yaşayabileceği yerleşim yerlerini yaşanabilir bir standart da getirmektir . Bunu yaparken de toplumsal barışı sağlayacak düzenlemelere gitmelidir.

Beklenen amaçların gerçekleşmesi bakımından belediyenin tüm çalışanlarının , belediye başkanından , sokaktaki temizlik işçisine kadar herkesin ortak görevleri ve sorumlulukları vardır .(YALÇINDAĞ , 1986, s.156)

5.1. Halk Kavramı ve Tanımı

Halkla ilişkiler bağlamında " halk " kavramını tek , tüm toplumu kapsayan ve istenildiğinde belli bir görüşe sahip kılınacak bireylerden oluşacak bir kitle olarak düşünmemek gerekir . Dar anlamda halkla ilişkilerde halk ; belli konularda ortak ilgiler , çıkarlar ve amaçlar nedeniyle ve çeşitli iletişim yollarıyla oluşmuş ve bu konularda belli görüşleri olan birey toplulukları olarak tanımlayabiliriz. Geniş anlamda Halk , bir kuruluşun hizmet politikalarından ve uygulamalarından etkilenen ve bu politikalarla uygulamaları hareketleriyle etkileyen , ortak çıkarları ve birliktelik duygusuna sahip gruplardır . Kuşkusuz halk kavramı belediye ile şu yada bu nedenle ilgisi olan tek tek bireyleri de kapsar . Bireylerle ilişkilerin , kimi zaman ve durumlarda belediye'nin imajı , başarısı yada başarısızlığı açısından çok önemli rolleri ve etkileri olabilir . Halk kavramı içerisinde sayabileceğimiz bir belediyenin halkı kabul edebileceğimiz kişi ve gruplardan bazılarını şöyle sıralayabiliriz :

- Doğalgaz , su aboneleri ,
- Otobüs , münübüs yolcuları ,
- Alt yapı çalışmalarının yapıldığı semtlerde oturanlar ,
- Belediye konut projelerine katılanlar ,
- Emlak vergisi , çevre temizlik vergisi ve öteki vergilere katılanlar

- Bir belediye hizmetinin yapılması için belediyeye hizmet talebinde bulunanlar

- Ev sahipleri , arsa sahipleri

- Meslek kuruluşları ,Üniversiteler

- Sivil toplum örgütleri ,

- Resmi ve Özel kuruluşlar

- Bir belediye hizmetlerinden ya da işleminden etkilenen hemşehriler olarak kısaca özetleyebiliriz.

Belediye kendisinden yaptığı hizmetlerden etkilenme durumunda olan ve belediyeyi etkileyebilecek tüm grupları , halkı oluşturacak tüm kesimleri çok iyi tanımak zorundadır . Çünkü halkla ilişkilerin temelinde , halkın görüşleri , inanışları ve tavır alışlarına karşı belediyenin uygun tavırlar takınması ve uygulamalara girişmesi ve bu çeşitli halk kavramları ortamında belediye ile halk arasında uyum ve bütünleşmenin sağlanması anlayışı yatmaktadır .

Bu amacın gerçekleşebilmesi ve halkla ilişkilerde doğru ve etkili çalışmaların yapılabilmesi , belediyenin çeşitli halklarını tutarlı biçimde tanımalarına bağlıdır (YALÇINDAĞ 1996 s 17).

5.2. Halkla İlişkilerde Kamuoyu Kavramı

Halkla ilişkiler çalışmalarının temelini kamuoyu olgusu oluşturur . Çünkü bu çalışmaların amacı ; kent halkının görüşlerini , beklentilerini , tavır alışlarını saptayarak bunlardan , bir yandan , kamu yararı ve kent halkının gereksinimlerine uygun olanların belediye hizmet politikalarına

ve uygulamalarına yansımaları sağlamak , öte yandan bu görüş ve tavır alışlarından belediyeyi destekleyici nitelikte olanların düzeltilerek olumlu yönde değiştirilmesine , mevcut olmayan ama başarılı belediyecilik açısından ilgili halk kesiminde yerleşmesi gerekli görüş ve tavır alışların halka kazandırılmasına çaba harcamaktır . Bu bağlamda kamuoyu bireylerin , grupların yada kuruluşların belli konulara ilişkin olarak oluşturdukları ,inanç ,kanaat ve görüş birliktelikleri olarak tanımlanabilir .

Kamuoyu ortak amaçlar , beklentiler , gereksinimler ve idealler doğrultusunda bir grup oluşturmuş olan bireylerin açıkladıkları ortak görüşlerdir(YALÇINDAĞ 1996,s.22).

Kamuoyu başarıların ödüllendirilmesinde yavaş ama hataların eleştirilmesinde çok hızlı tepki gösterir . Kamuoyunun belediye konularında yanlış ve eksik bilgilendirmeye dayalı olumsuz görüş ve tutumları , belediye yönetiminin kendisini yeterince anlatamama , değişim sürecine ayak uyduramamasından kaynaklanmaktadır .

6. BELEDİYE BAŞKANI VE HALKLA İLİŞKİLER

Türk belediyeciliğinin belirgin bir özelliği " güçlü başkan modeli " doğrultusunda gelişmiş olmasıdır . Türk belediyelerinde dünyadaki genel eğilimin biraz da tersine , belediye olgusuna her yönden başkan faktörü etkindir .

Oysa özellikle ABD ve bir çok Avrupa ülkesinde , orta ve büyük boy kentlerde , temel kararların alınması yetkisi kıskançlıkla belediye meclisinde tutularak , yürütme görevinin amatör yöneticiler yerine ,

profesyonel yöneticilere bırakılmasına ilişkin uygulamalar giderek yaygınlaştırılmaktadır (YALÇINDAĞ 1996, s.81).

Belediye başkanının gücü hem kent halkınca doğrudan seçilmesinden ve buna ek yasal yetkilerden kaynaklanmakta , hemde başkanlar kişilikleri , siyasal ve sosyal ilişkileri ile çoğu kez belediye meclislerinde ve belediye örgütü üzerinde de-faktör bir otorite kurabilmektedirler . Diyebiliriz ki belediye olgusu kentlerde bir bakıma başkan etrafında yoğunlaşan ve somutlaşan bir olgu olma özelliği kazanmış olmaktadır . Eğer güçlü başkan modelinden vazgeçilmeyecekse başkanın gücünü kötüye kullanmasını engelleyecek yol ve yöntemler her halde geliştirilmeli ve etkinleştirilmelidir .

Belediye başkanı konusunda toplumun yargıları da yukarıdaki yorumlamaları doğrulamaktadır . Toplum her şeyin başında belediye başkanını çok güçlü bir yönetici olarak görmektedir .

Bir eski belediye başkanına göre belediye başkanlığı güçlü , ama güç kullanılması açısından da özen gösterilememesi gereken bir yöneticilik mevkiidir . " belediye başkanlığı hizmete susamış insanlar için çok büyük fırsatlar verebilen bir makamdır . Bir çok şey , başkanın iki dudağı arasındadır . İnsan bu makamda çok yararlı olabileceği gibi geldiği mevkiyi hazmedemeyecek durumda ise , çok büyük saçmalıklar yapabilir ." (BAŞER , 1986, s.83)

Belediye başkanları , kendileri dolayısıyla belediyeleri hakkında "olumlu imaj " yaratmaya özen göstermektedirler . Bu konuda başkanlar arasında bir yarışın varlığından bile söz edilebilir . Başkanların kentliler üzerinde olumlu izlenim yaratmaya özel önem vermelerinin temel nedenleri , kuşkusuz başkanlığın seçimlik bir görev olmasıdır . Yerel politikanın gerekleri ve siyasal gelecek açısından beklentiler kendini kanıtlamaya çok elverişli bir görevde başkanları halkla ilişkilerini kendi

görüşlerini en üst düzeyde tutmaya gitmektedir . Aslında başkanların bu tür bir görüntü yaratma istekleri halkla ilişkiler disiplininin bir saptamasıyla da çakışmaktadır . Buna göre "halk...kendi gereksinimlerini karşılamak için görüntüler ve kahramanlar yaratmak " eğilimindedir . (ERTEKİN , 1978 , s.67) .Bu yargının belediyeçilik açısından doğru olduğu kuşkusuzdur .Bu nedenle başkanların kamuoyunda olumlu imaj yaratma çalışmalarının yadırganacak bir yönü yoktur .

Genel olarak hemen hemen tüm başkanların uyguladıklarını söyleyebileceğimiz bir yol herhalde başkanın kapsısının halka her zaman açık olması yada başkana kolaylıkla ulaşıl bilme olanağıdır . Özellikle küçük ve ortaboy belediyeler bakımından geçerli olan bu durumun bir belediye başkanı şöyle anlatır : " ... (Vatandaş) örneğin valinin , Kaymakamın karşısına çat - kapı giremez .Ama belediye başkanının değil kapsının önünde içeride odasında on dakika beklese alınır , üzülür , kıyameti koparır . " Bu nedenle başkanın ziyaret açısından tüm bürokratik engelleri kaldırmış olduğunu önüne gelenin " çat - kapı " başkanın odasına dalıverdiği gözlemlendiğini belirtiyor(CEYHUN ,1977, s.103).

Başkanın kapsının halka açık tutulması yönteminden daha yoğun olarak halkla kişisel doğrudan ilişkilerinin sıcak tutmak amacıyla başkanlar başka yöntemlerde başvurmaktadırlar . Örneğin bir çok başkan özellikle seçilmelerini izleyen ilk bir -iki yıl içinde " halk günleri düzenlemekte kendisini görmek isteyenleri haftanın belli günlerinde makamında topluca kabul etmektedir .Halk günlerini daha sistemli uygulayan başkanlarda vardır . Bu belediyelerde halk günleri ayrı bir salonda gerçekleştirilmekte , katılan vatandaşların sayısının çok olması durumunda küçük gruplarla içeriye alınan vatandaşlarla başkan sırası ile tek tek görüşmektedir .

Oldukça yaygın bir uygulama olarak bir çok başkanın düzenlediği " mahalle toplantıları " anılabilir . Muhtarlarla birlikte mahalle halkının

katıldığı ve genellikle semt kahvehanesi vb yerlerde yapılan bu toplantılarda başkanların bir yandan çalışmalarını yaptıklarını ve yapacaklarını halka anlatmak için yararlandıkları bir yandan da mahalle halkını dinledikleri gözlenir , bu toplantıları hizmet birimleri yöneticileri ile " seyyar belediye " adı altında uygulayan belediyelere de rastlamaktadır .

Başkanların halkla ilişkilerinde giderek yaygınlık kazanmaya başlayan bir uygulamada başkanların genellikle kentlerin uzun yıllar birikim sonucu en önemli sorunu durumuna gelmiş olan konulara özellikle eğilerek , o alanda kendilerine isim takılmasını sağlamak ve bu isimde anılarak imajlarını pekiştirme çabalarıdır :

- Halk babası başkan , dürüst başkan , gecekondü babası başkan , yolcu başkan , atom karınca , süper başkan gibi örnekler bunlar arasındadır .

Hep başkan imajını yüceltmeye başkana sempati yaratmaya yönelik , örneğin fakir çocuklar için gösterişli sünnet , gençler için nikah törenleri düğünler düzenlemek , " her çocuğa bir top " sağlamak , gecekondü semtlerinde halka bedava traş " türünden belediye etkinlikleri kentlilere başsağlığı mesajları gönderilmesi türünden uygulamalar v.b. bunlar arasındadır . Temel belediye hizmetlerinden yeterince etkili olunamadığı halde olur olmaz konularda festivaller , şenlikler düzenlenmesi de tek yanlı halkla ilişkiler arasındandır(KELEŞ ,1989 ,s.87)

Hangi tür yaklaşımı izlerlerse izlesinler , halkın kendileri için ne düşündükleri konusu tüm başkanların sürekli olarak önemle üzerinde durdukları bir konudur . Bu nedenle kendi anlayışları doğrultusunda kentliler üzerinde ki izlenimlerini olumlu yönde geliştirmek için çaba harcamaktadırlar .

İmaj geliştirme çabalarını el yordamıyla yapan başkanların yanında bu konuda bilimsel tekniklerden yararlananlarda vardır . Orta ölçekli ve Büyükşehir belediyelerinin başkanlarının çoğunluğunun araştırma firmalarına düzenli biçimde kamuoyu araştırmaları yaptıkları , elde edilen verilerin değerlendirilerek , sorun alanları için çözümler oluşturulması konusunda uzmanların görüşlerinden yararlandıkları bilinmektedir .

6.1. Belediye Başkanı ve Tarafsızlık İlkesi

Belediyenin yanlı ya da yansız davranışları kent hizmetlerine ilişkin temel kararların alınması , tercihlerin yapılması , uygulama ile ilgili işlemler ve hemşehrilerle doğrudan ilişkiler bakımından söz konusudur .

Bu nedenle belediye meclisinin ve özellikle başkanın seçimler sona erip , göreve başlamalarından sonra artık bir partinin değil , tüm kentin ve kentlilerin belediyesi ve belediyecileri anlayışı içinde hizmet vermeleri gerekecektir . Hizmetleri yerine getirirken iktidar olmanın verdiği yetkiyle küçük bir azınlığın çıkarlarını gözetecek , kendi siyasi görüşünü dayatacak uygulamalardan kaçmalıdır . Toplumsal ve örgütsel nedenlerle , belediye meclisleri ve başkanları ayrımcı olmayacak , belediye ile tüm kentliler arasında sevgi güven bağları ve kaynaşma sağlayacak , toplumsal barışı sağlayacak yönde bir belediyecilik anlayışını benimsemek ve uygulamaya yansıtmak zorundadır .

Bu ayrımcı davranışların diğer bir şeklide , başkanların kendilerine az oy vermiş , seçimlerde kendilerini desteklememiş olan kent kesimlerine karşı özellikle belediye hizmetlerinin götürülmesi bakımından olumsuz tavırlar takınmasıdır .

Belediyenin ve belediye başkanının halk üzerindeki görüntüsünü bozan , belediyenin halkla ilişkilerini olumsuz etkileyen sorun alanlarından biriside yolsuzluklarla ilgilidir .

Yolsuzluk gibi belediyenin görüntüsünü bozan , belediyeye karşı halkın güveninin , sevgisinin yok olması sonucunu doğuran bir sorunun hiç olmazsa belli bir oranda ortadan kaldırılması için başkanların kuşkusuz yapabilecekleri çok şey vardır :

- Belli mevkilere getirilecek görevlileri , yöneticileri seçerken özenli davranmak belediyede hiyerarşi ve teftiş denetimlerini etkili duruma getirmek ve özellikle çıkar ilişkilerinin yoğun olduğu , imar planı yapımı , değiştirilmesi , imar hakları ruhsatları , ihaleler , hak ediş ödemeleri ve benzeri konularda açıklık ve katılımı sağlamak için önlemler almak ve kırtasiyeciliği azaltmak gibi örnekler verebiliriz.

-Belediyelerde etkili ve verimli bir hizmet düzeninin oluşturulması ve kamu yararına çalışan dürüst belediyenin tüm nitelikleri ile oluşturulması , öncelikle daha önceden belirtilmiş olduğu gibi 1580 sayılı yasaya dayalı yarım yamalak , belediyeciliğimizin bir kenara bırakılarak , en kısa zamanda gerçek belediye niteliklerine sahip bir çağdaş belediye oluşturmak amacı ile yapısal değişikliklerin gerçekleştirilmesine bağlı olduğu açıkca anlaşılmaktadır .

Belediyelerin halkla ilişkileri açısından ortaya çıkan sorunun önemli bir kesimi de , belediye başkanlarımızın yöneticilik işlevlerini yerine getirmedeki başarıları ile ilgilidir .

Bizdeki gibi güçlü belediye başkanlığı modelini benimsemiş ülkelerin başkandan çok önemli işlevleri bir arada yürütmesi beklenmektedir. Bunlar üç kelimeden toplanabilir.(HUMES-MARTİN ,1961 , s.107-108 ; YALÇINDAĞ , 1969 , s. 100)

Girişim , Belediye başkanının kentte mutlu bir yaşamı sağlamak için gerekli her türlü girişimi yapması beklenir .Başkanın kendisinin bürokratların , kentin çeşitli kesimlerinin katılımı ile oluşturacağı çevreler aracılığı ile yeni fikirlerin ve projelerin ortaya atılması ve bunların mecliste , kentlilerle sivil toplum örgütlerince medyada tartışılmasına uygun ortamlar oluşturması gerekmektedir . Liderlik, eşgüdüm ; başkanın belediye meclisine ve bürokrasisine başkanına liderlik ederek etkili ve verimli bir yönetimi gerçekleştirilmesidir .Bu amaçla belediyelerde çağdaş yönetim bilim gereklerini ve tekniklerinin uygulamaya yansımaları sağlamalıdır , Başka kuruluş ve kurumlarla belediye arasında da eş güdüm sağlaması ve iyi ilişkiler kurması gerekir.

Yorumlama , başkan belediye meclisinin aldığı kararları belediye bürokrasisine aktarırken , meclisin hizmet politikasının amaçlarının , ilkelerinin bürokrasi tarafından doğru yorumlamamasını ve benimsenmesini sağlamak durumundadır .

Başkanın yorumlama işlevinin iki yönlü halkla ilişkiler çalışmalarını ilgilendiren boyutu da vardır . Başkan belediyenin hizmet politikalarını ve kararlarını program ve projelerini halka aktararak ,bunların halk tarafından benimsenmesini ve desteklenmesini sağlamak zorundadır . Başkandan halkla ilişkiler işleyişinin öteki yanı da , yani halktan belediyeye yönelen iletişim sürecinin etkililikle işletilmesi de beklemektedir . Bu süreç aracılığı ile halkın istekleri , gereksinimleri , beklentileri , sorunları ve bunlara ilişkin çözüm önerileri başkan tarafından yorumlanarak belediye bürokrasisine ve ilgisine göre karar organına yansıtılmalıdır .

Anadolu stratejik araştırmalar vakfının araştırmaları bulgularına göre kent halkı belediye başkanlarının önemli bir yönetici olarak belli bir niteliklere sahip olması gerektiği görüşündeler(ANADOLU STRATEJİK ARAŞTIRMALAR VAKFI , 1996, s.53).

Başkanlarda bulunmasını istedikleri nitelikler önem sırasına göre şöyledir.

-Dürüst olmak	%18
-Halka yakınlık	%18
-Halkın sorunlarını ve isteklerini dikkate almak	%12
-Yaratıcılık	%11
-Deneyim	%9
-Ahlaki bütün olmak	%6
-Eğitimli olmak	%5
- Ekibinin iyi olması	%5
- Dini bütün olmak	%4
- Yenilikçi olmak	%4
- Milliyetçilik	%2
- Ekibini iyi yönetebilmek	%2
-Projeci olmak	%2
- Dinamik olmak	%2
- Particilik	%1
Toplam	%100

Görüldüğü gibi güçlü belediye başkanı modeli ile başkandan beklenen işlev çok yönlü ve son derece önemli bir işlevdir . Dolayısı ile başkanın bu işlevini başarı ile yürütmesi belediyenin başarılı olması kadar belediye ile halk arasında olumlu , sağlıklı ilişkiler kurulup sürdürülmesi açısından büyük önem taşımaktadır .(YALÇINDAĞ ,1969 ,s.143)

Başkanların eğitim programlarında ele alınmasında yararlı olmasını belirttikleri konular şöyle sıralanmaktadır (GERAY ,HAMAMCI , 1994 , s.78)

- İmar ve çevre konuları
- Yönetim ve yöneticilikle ilgili konular
- Bilgisayar , yabancı dil ,
- Halkla ilişkiler
- Saymanlık işleri , ekonomi , maliye konuları

Belediye seçilmişlerinin eğitim ve gereksinimleri bizzat dile getirmelerine karşı böyle bir eğitimin kendilerine sistemli bir biçimde sunulmamakta olması , önemli sorun niteliğindedir . Bu eğitim , günümüzde dağınık ve sistemsiz bir biçimde TODAİE ve Türk Belediyecilik Derneği tarafından sunulmaya çalışılmaktadır.

Oysa konunun , gelişmiş ülkelerde olduğu gibi yerel yönetim birlikleri tarafından ele alınması , bu amaçla merkezi bir " Yerel Yönetimler Entitüsü " ve bölgesel olarakta eğitim merkezleri kurulması doğru olacaktır .

7. BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER

7.1. İşlevler

Basın,Yayın ve Halkla ilişkiler Müdürlüğünün temel işlevi belediye iş ve işlemleri ile ilgili olarak belde toplumu ile belde yönetimi arasında sağlıklı bir iletişim ve diyalog kurulmasına yardımcı olmaktır .Söz konusu işlevin özü belediye çalışmalarlarıyla ilgili olarak belde halkına bilgiler aktarmak ve belde halkının belde ve belediye çalışmalarına ilişkin düşünce ve şikayetlerine yeterli yanıt verebilmektir .Kuşkusuz bu süreç içinde en önemli rolü oynayan unsur kitle iletişim araçlarıdır.

Söz konusu işlevler esas itibariyle ikiye ayrılmaktadır (YAŞAMIŞ 1996 s 455):

- Bilgi ve haber toplama
- Bilgi ve haber yayma

Bunlardan birincisi olan bilgi ve haber toplama ile ilgili işlevin alt bölümleri şu şekilde sınıflandırılabilir:

- Gazete haberleri tarama /arşivleme
- Şikayetleri dinleme ve izleme /arşivleme
- Olay izleme : haber ve resim toplama / arşivleme
- Anket ve mülakat düzenleme
- Belediye çalışmalarına ilişkin olarak topluma bilgi verme ve haber yayma işlevi ise şu şekilde alt sınıflara ayrılabilir:

- Haber bülteni hazırlama ve dağıtma / arşivleme
- Gazete ve Dergi çıkarma
- Haber ve şikayetlere yanıt verme/ arşivleme
- Toplantı düzenleme ,bilgi yaymak üzere
- Pano düzenleme
- Danışma hizmetleri verme

7.2. Halkla İlişkiler Faaliyetleri

7.2.1. Bilgi ve Haber Toplama

Her canlı sistem gibi belediye örgütleri de oldukça aktif ve hareketli bir çalışma biçimi içindedirler. Bu çalışmaları itibarıyla içinde yer aldıkları toplum ile sürekli olarak ilişki kurmakta ve bu çalışmalar nedeniyle belde halkı üzerinde belirgin bir imaj yaratmaktadır .Söz konusu imajın olumluluk veya olumsuzluk derecesi çalışmalara hız vermekte veya engel yaratmaktadır .Olumluluk düzeyinin artması oranında çalışmalar kolaylaşmakta ve olumsuzluk düzeyinin artması durumunda bunun tersi olmaktadır. Buna ek olarak belediye çalışmaları toplum üzerinde çeşitli etkiler yaratmaktadır .Tepkilerin niteliği ,içeriği

ve özelliklerinin bilinmesi belediye çalışmalarının düzenlenmesi, planlanması ve yönlendirilmesi açısından önem taşımaktadır. Tüm bu unsurların bilinebilmesi belediye etkinliklerinin yarattığı tepkilerin ve derlenip toplanabilmesine bağlıdır .Bu amaçla aşağıdaki çalışmalar yapılmaktadır (YAŞAMIŞ 1996 s 456).

7.2.2. Gazete Haberlerini Tarama ve Arşivleme

Günlük gazeteler her gün okunarak belediyeyi ilgilendiren haberler saptanmakta kesilmekte ve çoğaltılarak bazı yöneticilere dağıtılmaktadır. Ancak, haberler yalnızca belediye ile ilgili oldukları takdirde kesilmektedir .Herhangi irdeleme ve yorumlama yapılmamaktadır . Belirli bir dağıtım planına göre haberler dağıtılmaktadır . Ancak, herhangi bir müdürlüğün çalışmaları ile ilgili bir haber varsa bu durum ilgili müdürlüğe bildirilmeye çalışılmaktadır . Ancak, gözlemlenen ana unsur yalnızca haberlerin kesilerek başkan ve yardımcılara dağıtıldığı ve diğer müdürlüklere fazlaca bir bilgi aktarılmadığıdır. Bu konuda bir yönlendirme de yapılmaktadır. Haber kúpürleri arşivlenmemektedir , ancak arşivlenmelidir .

7.2.3. Şikayetleri Dinleme, İzleme ve Arşivleme

Özellikle telefon yoluyla önemli sayıda şikayet alınmaktadır. Söz konusu şikayetler ilgili müdürlüklere iletilerek bilgi alınmakta ve alınan bilgiler şikayetçiye akatarılmaktadır. Ancak, alınan şikayetler yapılan işlem ve verilen bilgiler düzenli bir şekilde kaydedilmemekte ve arşivlenmemektedir. Bu nedenle de şikayetlerle ilgili özet ve istatistiksel bilgi toplanamamaktadır. Bu amaçla bir form geliştirilmesi ve şikayet ve şikayetçi ile ilgili bilgilerin ve bu şikayete ilişkin olarak yapılan işlemlerin bu forma aktarılması uygun olacaktır . Formlar arşivlenmeli ve dönemsel olarak değerlendirilmelidir.

7.2.4. Olay İzleme: Haber ve Resim

Müdürlük bünyesinde barındırdığı muhabir ve foto muhabirleri aracılığıyla kendisini ilgilendiren çalışmaları yerinde incelemektedir. Genellikle bağlı müdürlüklerin çalışmalarını izlemek şeklinde özetlenebilecek bu çalışmalar haber ve resim toplama yoluyla yürütülmektedir. Bu amaçla renkli,siyah-beyaz,slayt ve video film çekimi yapılmaktadır (YAŞAMIŞ 1996 s 457).

7.2.5. Toplantı Düzenleme

Yurttaşların sorunları ve düşünceleri konusunda bilgi alabilmek için zaman zaman sohbet toplantıları düzenlenmekte ve görüşleri sorulmaktadır. Ancak, bu toplantılarda tutanak ya da not tutulmamakta ve sonuç çıkarılmamaktadır. yalnızca, karşılıklı bir konuşma ortamının oluşturulması ile yetinilmektedir.

Belediye çeşitli konularda ve yerlerde değişen hedef kitleye göre zaman zaman toplantılar düzenleyerek çalışmalar hakkında bilgi vermektedir. Bu toplantılarla belediye çalışmaları hakkında kritik görülen topluluklara bilgi aktarılmaktadır.

7.2.6. Anket ve Mülakat Düzenleme

Bilgi toplamanın en önemli yöntemlerinden olan anket ve mülakat yapma gibi yaklaşımların hiç kullanılmadığı anlaşılmıştır. Oysa,doğru düzenlenmiş ve yapılandırılmış anket ve mülakatlarla bir çok konuda planlamaya ve yönlendirmeye esas olacak bilgi toplamak olanaklı olabilmektedir.

7.2.7. Bilgi ve Haber Yayma

Belediye çalışmalarına ilişkin bilgi ve haberlerin hedef kitleye iletilmesi ve onlara gerek doğrudan ve gerekse kitle iletişim araçlarıyla diyalog kurulması özel bir önem taşımaktadır. Özellikle siyasal bir kurum olması ve geniş kitlelerden oy alabilmenin kitlelerin iş ve hizmetlerle ilgili tatmin düzeyinin artmasına bağlı olması bilgi ve haber yaymayı duyarlı bir işlev durumuna getirmektedir. Bununda ötesinde belediye projelerinde halkın destek ve katılımının sağlanabilmesi için "sosyal pazarlama " anlayışının yerleştirilmesi ve yaygınlaştırılması açısından bilgi ve haber yayımı özel bir anlam taşımaktadır (YAŞAMIŞ 1996 s 157).

7.2.8. Haber Bülteni Hazırlama

Belediye çalışmalarının topluma yayılmasına ilişkin ilk işlev haber bülteni hazırlamak ve gerekliyse resimlerle destekleyerek basın ve yayın organlarına ulaştırılmasını sağlamaktır. Bu amaçla muhabir ve foto muhabirleri işe alınmaktadır. Haberın konusuna genellikle müdüre danışılarak karar verilmektedir. Daha sonra gerekli bilgiler toplanarak haber yazılmakta, çoğaltılmakta ve dağıtılmaktadır. En önemli eksiklikler olarak geliştirilmiş bir haber formunun olmayışı, haberde kaynak belirtilmemesi, haberin redaksiyonunun yapılmaması ve haber sorumluluğunu gösteren imzaların haber formunda yer almaması olduğu görülmüştür. Doğal olarak, "mutfak" ta haber üretimi konusunda ilke, kural ve planlama olmaması da eksikliklerin en büyüğüdür. Son olarak, haberin düzenli bir şekilde arşivlenmemesi de önemli bir eksiklik olarak görülmüştür.

7.2.9. Gazete ve Dergi Çıkarma

Genelde belediyelerde muhabir olarak çalışan personel ana katkıyı sağlamaktadır. Ancak, çalışmanın hedef ve amaçları belli değildir. Haber

politikası ve öncelikleri yoktur .Dağıtım stratejisi gelişi güzeldir .Kısacası genel hedeflerden yoksun ve yönlendirilmemiş bir çalışma olma özelliğini taşımaktadır.

7.2.10. Basın Toplantıları Düzenleme /Arşivleme

Haber ve bilgi yazmanın önemli unsurlarından biriside yetkili yöneticilerin zaman zaman basın toplantıları düzenleyerek dikkatlerin üzerinde odaklaştığı konularda topluma bilgi vermek ve basının sorularını yanıtlamaktır .Bu amaçla ,önce bir basın bildirisi hazırlanmakta,gazetecilere çağrı yapılmakta,toplanı öncesinde bildiri dağıtılmakta ve gerekli açıklamalar yapılarak sorular cevaplanmaktadır. Bu açıdan en önemli eksiklik sürekli görev yapacak bir basın sözcüsünün olmamasıdır . Basınla ilişki kuracak ve basının sorularına muhatap olacak bir belediye basın sözcülüğü sisteminin kurulmasında yarar görülmektedir . Ancak ihtiyaç , nüfusu 100 binin üzerinde olan yerlerde gereklidir (YAŞAMIŞ 1996 s 158) .

7.2.11. Haber ve Şikayetlere Yanıt Verme

Çoğu kez yerel basın kendi çalışmaları çerçevesinde belediye çalışmaları ile ilgili haberler üretmektedir .Bunların bir kısmına yanıt vermek ve düzeltici açıklamalarda bulunmak gerekmektedir .Benzer olay belediye çalışmaları ile ilgili şikayetlerde de söz konusu olmaktadır. Bu gibi durumlarda Müdürlük elamanları haberleri ve şikayetleri irdelemekte ve gerekli bilgiyi toplayarak ilgisine bildirmektedir.

7.2.12. Pano Düzenleme

Hizmet binaları önündeki veya mahallelerin uygun yerlerindeki camlı panolarda haber ve resim vermek bir bilgisayarlı unsur olarak kullanılmaktadır.

7.2.13. Danışma Hizmeti Verme

Belediye her gün çeşitli konularda yüzlerce insan başvurmaktadır. Yürütülmekte olan iş ve işlerin zorluğu ve karmaşıklığı gelenlere yol gösterme ve yönlendirme hizmeti verilmesini gerekli kılmaktadır. Bu hizmet genellikle hizmet binalarının girişinde oturan danışma memurları aracılığıyla yürütülmektedir.

"Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler" ile ilgili bir örgütten beklenebilecek çalışma hedeflerinin gerçekleştirilmesi açısından yapılmakta olan çalışmalar oldukça yetersizdir. Örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesi düzeyi açısından örgütler etkili bir yapıya sahip değildir. her şeyden önce planlanan örgüt yapısı ile gerçekleşebilen örgüt yapısı arasında fark vardır. İkincisi örgüt, çeşitli hedef ve amaçlar arasında yalnızca "basında haber çıkarmaya" yönelmiştir. Ana hedef olması gereken "toplumla belediye arasındaki iletişimi güçlendirerek belediye imajını yüceltmek ve böylelikle çalışmalara toplum desteği sağlamak " hedefinin oldukça uzağına düşülmüştür. Bunun yanında halkla ilişkiler konusunda yapılabilenler yalnızca birkaç toplantı düzenlemekten ibaret kalmaktadır. Oysa, günümüzde gerek felsefi yaklaşım ve gerekse teknolojik kolaylıklar açısından halkla ilişkiler kavramı oldukça önemli değişiklikler geçirmiştir. Bir kez "halkla ilişkilerden", "proje destek iletişimi " kavramına geçilmektedir. İkincisi, "katılımcı ve saydam belediye" hedefi çok daha belirgin bir konuma gelmiştir.

7.3. Hizmet Üretim Kapasitesi

Üretilen hizmet ile üretilmesi gereken hizmet arasında olumsuz nitelikte olmak üzere önemli bir fark bulunmuştur. Ancak, içinde bulunan koşullarlarda hizmetin niteliği açısından önemli ilerlemeler

bekleyebilmek olanaksız görülmektedir. Önemli ve olumlu ilerleme için yerine getirilmesi gereken ön koşullar aşağıda belirtilmiştir:

1. Örgütsel yapıların tümüyle değişmesi.

2. "Halkla ilişkiler" den "sosyal proje pazarlaması" ve "proje destek iletişimi" kavramlarına geçilmesi.

3. Bu alanda yetişmiş eleman istihdamı.

4. Hizmet içi eğitim çalışmalarının yoğunlaştırılması.

5. Yönetmelik süreçlerin tümüyle yenilenmesi.

Yukarıdaki ön koşullar gerçekleştirilmeden bugünkü hizmet düzeyinin ötesine geçilebilmesi olanaklı görünmemektedir. Zira, mevcut potansiyel ve olanaklar nitelikli hizmet üretme açısından oldukça sınırlı görülmektedir (YAŞAMIŞ 1996, s 462).

7.4. Halkla İlişkilerin Faaliyetinin İyileştirilmesi

Yönetmelik süreçlerin iyileştirilmesi açısından alınacak en önemli önlem Müdürlük hedeflenen açıklıkla ortaya konulmasıdır. Hedef kavramını amaçdan ayıran en önemli etmen hedefin, amaçların "yer ve zaman boyutu" içinde somutlaştırılmış şekli olmasıdır. Bu nedenle örgütsel amaçlar yer ve zaman açısından ve sayısal değerler şeklinde somutlaştırılmalı ve buna göre yıllık, aylık ve günlük çalışma planları hazırlanmalıdır. Gerek Müdürlüğün ve gerekse çalışan personelin performansı ölçülmelidir. Bu amaçla başarı ölçütleri geliştirilmeli ve çalışmalar ölçütlerle kıyaslanmalıdır. Özellikle proje destek iletişimi bölümünde matriks örgüt düzeni içinde çalışılmalıdır. Bir başka

anlatımla, kesin ve hiyerarşik bir yapı yerine uzmanların işbirliği içinde ve birlikte çalışabildikleri bir ortam hazırlanmalıdır.

Teknik Yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi ile ilgili önlemler aşağıda belirtilmiştir (YAŞAMIŞ 1996, s 463):

1-Uygulanmakta olan mevcut yaklaşımların yerine "Proje Destek İletişimi "yaklaşımı esas alınmalıdır .Temel amaç bu yaklaşım çerçevesinde belediye çalışmalarının hedef aldıkları zümre tarafından benimsenmelerine ve toplumun belediye çalışmalarına aktif ve gönüllü katılımının sağlanmasına olanak sağlayacak bir iletişim ortamının kurulması olmalıdır .Söz konusu "proje kavramı"göreceli bir kavramdır .Belediyenin bütünü bir proje olarak algılanabileceği gibi, bir müdürlük, bir şube müdürlüğü ve bir şefliğin çalışmaları da proje olarak ele alınabilir. Tek bir çalışma alanı dahi bir proje olarak kabul denilebilir. Ulaşılması gereken nokta bu proje ile ilgili olarak toplum düzeyinde oluşturulmak istenen iradenin güçlenmesine katkıda bulunmaktır . İletişim kavramı ise her türlü iletişim çeşidini kapsamaktadır . İletişim yazılı ,sözlü ve görüntülü olabileceği gibi bireysel yada toplu insan kümeleri ile doğrudan ilişki kurmak şeklinde olabilir .İyi bir iletişim hem bilgi ve haber toplayan ve hem de bunları hedef kitleye etkili bir şekilde ulaştırabilen iletişimdir.

2-Bu amaçla ve yukarıda belirtilen yaklaşım çerçevesinde öncelikle projenin hedefleri belirlenmeli ve belediyeyi hedefe ulaştıracak stratejiler almasıklar şeklinde geliştirilmelidir .En uygun almasıık üzerinde tercih kararı verilmelidir .Bunu bir çalışma planı izlemelidir. Çalışma planında çalışma konuları açıklıkla belirtilmeli, çalışmanın kim tarafından, nerede ve ne zaman yapılacağı açıkca belirtilmelidir.

3-Hedef olarak günlük haber bülteni, aylık haber özetleri ve şikayet istatistikleri esas alınmalıdır .Günlük haber bülteni hem yayın

organlarında alınan ilgili haberleri ve hem de Müdürlük tarafından hazırlanan ve basına sunulan haberleri içermelidir .Ayrıca,şikayet konuları için bir form geliştirilmeli ve dönemler halinde istatistikler çıkarılmalıdır . Şikayet irdelenmesi çalışmaya olumlu katkı getirecek düzeyde olmalıdır .Günlük haber bülteni tüm müdürlüklere gönderilmelidir.

4-Küpürler özellikle irdelenmeli ve ilgili müdürlüğe gönderilerek yanıtlanması istenilmelidir.

5-Haber formları ve bülten formları özel bir şekilde tasarlanmalı ve haber kaynağında, yazarına ,redaksiyonuna ve yayımına izin verene kadar tüm sorumluların imzasını taşımalıdır.

6-Basın sözcülüğü kurumu oluşturmalıdır.

7-Belediye yayın organlarının hedefleri açıklıkla belirlenmelidir .Hedef okuyucu kitlesi yeniden gözden geçirilmelidir .Baskı sayısı okuyucu kitlesine göre ayarlanmalıdır .Düzenli yayınların bir yıllık içeriği ve formatı önceden belli olmalıdır. Muhabirlerin çalışmaları bu formata göre yönlendirilmelidir.

8-Üretilen haber sayısı bugünkü düzeyinin çok ötesine çıkarılmalıdır . Ancak,yayınlanacak haber sayısı haberler irdelenerek, seçilerek ve ayıklanarak saptanmalıdır.

9-Kamuoyu yoklaması türünden anket ve mülakat yöntemlerine dayalı araştırmalar yapılmalı ve araştırma sonuçları karar verme organlarına iletilmelidir.

10-Danışma memurlukları kurulmalıdır. Temsil yeteneği olan ve belediyeyi iyi bilen bayan elamanlar danışma memuru olarak

görevlendirilmelidir . Danışma memurları için özel bir giysi modeli hazırlanmalıdır. Tuzla'da Beyaz Masa uygulaması buna bir örnektir .

11-Halkın belediye çalışmalarına katılımı için yeni yöntemler geliştirmelidir .Halkın meclis çalışmalarını izlemesi temin edilmelidir. Bunun için muhtarlar ve sivil toplum kuruluşları meclise davetiye ile çağrılmalıdır .

12-Belediye çalışmaları ile ilgili özet bilgiler gazetelerde yayınlanmalıdır .Bütçe ve harcamaları bu yolda iyi bir örnek olabilir.

13-Arşiv çok önemlidir . Disiplinli ve iyi çalışan bir arşive gereksinim vardır . Gerek haberler ve gerekse film ve kasetler dikkatli bir şekilde saklı tutulmalıdır . Arşivin tarihsel bir belge kaynağı olduğu ve olacağı unutulmamalıdır . Gelecekteki araştırmalar için arşiv çok önemli bir kaynaktır . Arşiv sınıflandırılmalı ve fihriste bağlanmalıdır. Fihrist kartotekst sistemine göre çalışmalıdır.

14-Personelin Motivasyonunun sağlanması açısından hasta personel evinde ve hastanede Başkan adına ziyaret edilmeli ve sorunları ile ilgilenmelidir.

15-Yazı ve Yayın Kurulu oluşturulmalıdır. Hizmet hedef ve öncelikleriyle çalışma tür ve kapsamına bu Kurul'da karar verilmelidir. APK,Eğitim,Kültür ve Sosyal İşler müdürleri ile Basın,Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü 'nün şef düzeyindeki yöneticileri üye olarak Kurul çalışmalarına katılmalıdır (YAŞAMIŞ 1996, s 464).

8. BELEDİYE HALKLA İLİŞKİLERİNDE ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR

Belediyelerimiz halkla ilişkilerini ne yazık ki her konuda olduğu gibi merkezi iktidarın , vesayeti altında yürütmektedirler . Seçim propogandalarında seçmene verilen mesaj , eğer kendi partilerinin adayları seçilemezse , her bakımdan merkeze bağımlı belediyeler iş yapamaz duruma geleceği , bu da seçmeni tercih konusunda iş yapabilecek vasıflı Belediye Başkanları yerine merkezi iktidarın istediği adayı seçme eğilimini doğurmaktadır.

İktidardaki partiyi desteklemiş yörelerin belediyeleri , merkezi yönetim olanaklarından yararlanması diğer belediyelerin aynı imkanlardan faydalanma yolunun kapanmış olması hem belediyeler arasında haksız bir rekabetin doğmasına , hem de bu belediyelerin bir nevi cezalandırılması sonucunu doğurmaktadır.

Belediye , merkezi yönetimin vesayetinden kurtulmak için belediye dernekleri ve birlikleri aracılığı ile toplum ve siyasal karar mekanizmalarına yeniden yapılanmanın gereklerini , yararlarını aktararak destek sağlayacak çalışmaları yapmalıdır.

Belediye , kent yönetimi ile ilgili tüm yetkiler ve sorumluluklar yüklenmiş olduğu için , belediye bir yandan planlarını ve programlarını , kentliye anlatmayı ve kentlinin güvenini sağlamayı , öte yandan kentlinin gerçek gereksinimlerini , isteklerini ve beklentilerini öğrenerek , bunları yerine getirmek için çalışmalarını yapmaktadır.

Belediye halk ile bütünleşmelidir. Halk belediyenin faaliyetleri hakkında bilgilendirilmelidir. Yapılanlar halka ulaştırılmalıdır. Mahalle toplantıları yapılmalı, ev ve işyerleri ziyaretleri ile yapılanlar halka

aktarılmalıdır. Halkın doğru bilgilendirilmesi, belediye ile halk bütünleşmesini kolaylaştıracak ve halkın desteğini artıracaktır.

Belediyelerin halka karşı bazı sorumlulukları vardır . Bunlar ;

a) Hukuki sorumlulukları : Yerel yönetimler anayasa , yasa ve uluslararası sözleşmelerin kendilerine yüklediği görev ve sorumlulukları öncelikli olarak ve özellikle ele almak ve karşılamak zorundadır. Bu açıdan sorumlulukların sınırları , anayasal, yasal ve uluslararası metinlerde çizilmiştir.

b) İnsani sorumlulukları : Bu tür sorumlulukların kapsamında , toplumu ilgilendiren ekonomik , ahlaki, kültürel ve psikolojik yükümlülükler sıralanabilir.

c) Sosyo-ekonomik sorumluluklar : Yerel Yönetimler kar amaçlı işletmeler değildir . Yerel yönetimlerin " sosyo ekonomik sorumlulukları " kavramı ile kastedilmek istenen , toplumun en alt katmanlarında yer alan yoksul kesimlere destek verilmesi olarak algılanmalıdır. (CERİTLİ , 1997 , s. 40) .

Fakirler zenginlere karşı kıskançlık hisleri duyabilir . Kesimler arası uçurumlar arttıkça , söz konusu kıskançlık hissi de derinleşecek ve toplumsal çatışmaya neden olabilecektir. Dolayısıyla yerel yönetimler , belirtilen muhtemel çatışmaların önünü kesmekle de yükümlüdürler . Bunun gerçekleştirilmesi ise toplumun en alt katmanlarında ki grupların barınma , beslenme , sağlık ve eğitim gibi birtakım beşeri ihtiyaçların karşılanmasıyla mümkündür. Anayasamızda da belirtildiği gibi Türkiye sosyal bir devlettir . Türkiye'de sosyal güvenliğin herkesi içine almamış olması sebebi ile güvenlikten yoksun insanların düştüğü zor duruma belediyeler yardımcı olacak sosyal devlet prensibini yerine getirmiş olurlar .

d) Ahlaki sorumluluklar : Yerel yönetimler ahlakiliği gerçekleştirme bakımından üç alanda başarı sağlamak zorundadır. Bunların başında "adaletli yönetim " gelmektedir . Yani herkesi bir ve eşit görmek ve hizmetlerde adaleti öne çıkarmak . İkincisi " temiz yönetim" yani rüşvet ve yolsuzluklardan kendini arındırmış yönetim oluşturmaktır. Son olarak "halka dönük yönetim " oluşturmaktır. Bununla kastedilen , halkın oyuyla göreve gelen yönetimlerin , halkın taleplerini dikkate alması gereğidir. Yani sorumlulukların gerçekleştirilmesinin çıkış noktasını halkın istek ve ihtiyaçları oluşturmaktadır.

e) Sosyo - kültürel sorumluluklar : Yerel topluluğun tarihi ve kültürel değerlerine ve birikimlerine saygı duymalı , onları zenginleştirmeli ve geliştirmelidir. Toplumsal kesimler arasındaki ilişkilerin güçlendirilmesine yardımcı olmalı ve her alanda demokratik katılımı teşvik etmelidir.

f) Sosyo psikolojik sorumluluklar : Toplumsal değerlere önem vermeli ve onları zenginleştirmek için gayret sarfetmelidir. Bireylerin geleceğe güvenle bakabilmesine yardımcı olabilmelidir. Bireyler ve gruplar arasında bağlılık ve dayanışmayı artırıcı faaliyetlerde bulunmalıdır. Yerel çerçevede toplumsal barış ve uzlaşının sağlanmasına ve sürdürülebilmesine ve elde edilen sonuçların ulusal ve uluslararası ortama taşınmasına yardımcı olmalıdır (CERİTLİ 1997, s 41).

Halkla ilişkiler çalışmalarının amaçlarını gerçekleştirmeyi önemli ölçüde aksatan sorunlardan birisi , halkla ilişkiler disiplinine , özellikle yöneticiler tarafından yanlış anlamlar verilmesi ve bu çalışma dalındaki amaçların ve süreçlerin yanlış ve eksik yorumlanması ile ilgilidir .

8.1. Basınla İlişkilerin Halkla İlişkiler Olarak Algılanması

Halkla ilişkiler alanında karşılaşılan yanlış yaklaşımlardan birisi " basınla iyi ilişkiler kurulmasının halkla iyi ilişki kurulması için yeterli olduğu " biçiminde özetlenebilecek anlayıştır . Son yıllarda bu anlayışa televizyon ve radyo ile iyi ilişkiler kurma çabalarında eklenmiştir .

Belediyelerde halkla ilişkiler birimlerinin adı genellikle " Basın ve Halkla İlişkiler " başlığını taşımakta ve bu birimlerde ağırlıklı olarak basınla ilişkileri yürütmektedir. Basınla iyi ilişkiler içerisinde bulunan belediye başkanları Türkiye'de çok iyi yerlere gelebilir anlayışından dolayı gerçek manada halkla ilişkiler modeli oluşturulmakta güçlük çekilmektedir .

Yapılması gereken konunun halkla ilişkiler yaklaşımının geniş perspektifi içerisinde ele alınmalıdır. Basın , televizyon ve radyo gibi önemli iletişim araçlarından , belediye ile halk arasında iki yönlü iletişim amacıyla yararlanılmalı , belediyeden halka , halktan da belediyeye bilgi akımı sağlamak ve bunun örgütsel gereklerini yerine getirmek için çalışmalar yapılmalıdır . Halkla ilişkileri bu yönde algılamak gerekir (YALÇINDAĞ 1996, s 33) .

8.2. Halkla İlişkilerin Protokol Olarak Algılanması

Belediyecilikte halkla ilişkiler bakımından karşılaşılan bir başka sorun , yöneticilerin halkla ilişkileri bir protokol işlevi olarak görmelerinden kaynaklanmaktadır . Kuşkusuz halkla ilişkiler biriminin görevleri arasında bilimsel ve toplumsal içerikli toplantıların , fuar , sergi , bayramlar , kutlamalar , özel günler , yut içi ve yurt dışından gelen ziyaretçilerle ilgili etkinliklerin planlanması ve uygulanması gibi

görevleride vardır .Ancak bu görevler halkla ilişkiler işlevinin bütünlüğü içerisinde küçük bir kesimi oluşturmaktadır . Bu nedenle ağırlığın bu gibi konulara verilmesi gerçek halkla ilişkiler hizmetinin yeterli ölçüde yürütülmemesi belediye çalışmalarını ve imajını olumsuz yönde etkiler .

8.3. Halkla İlişkilerin Siyasal Amaçlar İçin Araç Olarak Görülmesi

Belediye gibi özde siyasal nitelikli bir kurumda halkla ilişkiler bağlamında söz konusu olabilecek bir yanlış da belediyenin halkla ilişkiler programları ve etkinliklerinin temelde belediye başkanına veya belediye dde iktidarda olan partiye siyasal desteği sağlamak amacıyla salt siyasal niyetlerle kullanılmasıdır . Bu durumda konu gerçek yörüngesinden sapmış olacak ve belediyenin halkla ilişkiler programları , olanaklar ve kaynakları siyasal amaçlar için araç olarak kullanılmış olacaktır . Böyle bir yaklaşım sonucunda çoğunlukla doğru , sağlıklı halkla ilişkiler değil gerçek amaçlarından saptırılmış oy avcılığını hedefleyen popülist , sözde yada kozmetik halkla ilişkiler konusu olacaktır . Bundan kesinlikle kaçmak gerekir.

Doğru olan belediyenin halkla ilişkiler programlarının belediyenin halk arasında sağlıklı ilişkiler kurulmasını ve hep yinelediğimiz gibi bir yandan halkın belediyesinin öte yanda belediyeden yana bir halk kamu oyunun oluşturulmasını amaçlamaktır (YALÇINDAĞ 1996, s 37).

8.4. Halkla İlişkiler Bağlamında Kamu Görevlisinin Konumu

Günümüzde belediye çalışanları dahil her düzeydeki kamu görevlileri hakkında toplumda bu alandaki değer yargılarının çok

olumsuz nitelikler kazanmış olduğunu söyleyebiliriz . Son yıllarda yapılmış olan kamuoyu yoklamaları bu alanda hep olumsuz toplum yargılarını yansıtmaktadır .

Kamu kuruluşlarının ve görevlilerin ellerindeki gücü ve yetkiyi kullanırken hem üstlendikleri kamu hizmetinin yürütülmesi hem de yurttaşlarla günlük ilişkiler bağlamında insana verilen değer , ona karşı beslenen saygı , sevgi , duyarlılık ve sorumluluk duyguları bakımından , tarihimizde olduğu kadar günümüzde de çok önemli sorunlar vardır ve bunlar yönetimle halk arasında iyi ilişkiler kurulmasının önündeki en önemli engellerden birisi olma niteliğini korumaktadır .

9. 1580 SAYILI YASA BELEDİYECİLİĞİ VE HALKLA İLİŞKİLER

Bir kuruluşun , etkili ve verimli hizmet üretebilmesi için , bu amacı gerçekleştirmesine elverişli örgüt yapısına , para insan gücü v.b. kaynaklara ve çalışmalarını düzenleyen uygun bir kurallar çerçevesine sahip olması gerekir . 1580 sayılı yasaya dayalı belediyeciliğimiz bugünkü ihtiyaçlara karşılayamamaktadır . Belediyecilik anlayışımız gerçek belediye anlayışı ile bağdaşmamaktadır.

Gerçek belediye halkı ilgilendiren tüm konularda , hizmetlerde görevli , yetkili ve sorumlu olan bir kurumdur . Bir başka deyişle yerel hizmetler bakımından kentin tek patronu belediyelerdir .1580 sayılı yasa bu ilkelere cevap verememektedir. Belediyelerin hemen tümünde ;

- Görev ve özellikle yetki yetersizliği, belirsizliği , karmaşası
- Aşırı ölçüde kaynak yetersizliği ,

- İstenilen ölçüde iyi yürütülemeyen kent hizmetleri , dolayısıyla istenen beklenen kentsel yaşam düzeyinin bir türlü gerçekleştirilememiş olması sorunları mevcuttur .

Bu sorunların temelinde 1580 sayılı yasa yatmaktadır . Bu yasa ile oluşturulmuş olan belediye , 1930'lu yılların Türkiye'sinin tek partili siyasal sistemi , tarımsal ekonomi , durağan toplumsal yapı gibi yarım belediye modeli olarak hala karşımızda durmaktadır. 1580 sayılı yasayı günümüz şartlarına uygun hale getirecek yeni bir yapılanmaya ihtiyaç vardır (YALÇINDAĞ 1996, s 68).



III. BELEDİYELEERDE HALKA DÖNÜK YÖNETİM MODELİ OLUŞTURMAK

1. BELEDİYE HİZMETLERİNDE HALKI BİLGİLENDİRME VE HALK DENETİMİNİN SAĞLANMASI

Kamu yönetimi alanında uzun süreden beri gündemde olan reform tartışmaları çerçevesinde, mahalli idarelerin kuruluş, örgütlenme ve çalışma düzenleriyle ilgili yeni bir yapılanma esasına kavuşturulmaları sorunu büyük ölçüde önem ve ağırlık taşımaktadır. Bu açıdan yerel yönetimlerin gerçek anlamda özerk, verimli, etkin katılımcılığa açık birimler haline getirilebilmeleri hedeflenmekte; bu hedefe ulaşabilmesi içinde, her şeyden önce toplumda demokrasi bilincinin yerleştirilmesine, bu çerçevede kişilerde eğitim düzeyinin yükseltilmesine girişim özgürlüğünün sağlanmasına, yönetime katılma isteğinin arttırılmasına ve yöneticilerin kamuoyu araçları ve kendilerini göreve getiren halk tarafından sürekli ve etkin bir biçimde denetlenmeleri yönünde güçlü bir sorumluluk bilincinin oluşturulmasına çalışılmaktadır. Sözü edilen bu nitelikler, gerçek anlamda demokratik bir toplumda yaşayan kişilerin kaçınılmaz bir biçimde sahip olmak zorunda oldukları ve aynı zamanda sağlıklı ve iyi işleyen bir demokratik sistemde "olmazsa olmaz" kabilinden yer alması gereken asgari şartların başında yer almaktadır.

Yerel halkın yönetilen pasif bir topluluk olmaktan çıkıp, yerel yönetime her aşamada katılan, sorumluluğuna ortak olan ve onu denetleyen bir halk haline gelmesi için oluşturulması gereken demokratik çevrenin başlıca karakteristik öğeleri; sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeni, duyarlı bir kamuoyu ve etkin bir halk denetimidir. Aslında bu üç faktör, farklı biçimlerde dile getirilselerde, birbirleriyle

uyumlu, dengeli ve tutarlı bir bütün oluşturmak bakımından bir arada değerlendirilmek durumundadırlar. Aralarındaki ilişkiyi ve karşılıklı bağımlılığı bir parça netleştirirsek; sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeni kurulmadan, duyarlı bir kamuoyunun ve buna bağlı olarak etkin bir halk denetiminin gerçekleşemeyeceğini; buna karşılık duyarlı bir kamuoyu çevresi ve etkin bir halk denetimi olmaksızın sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeninin kurulamayacağını görürüz (SARAN 1996, s. 18).

Birbirlerine adeta organik bir biçimde bağlı olan ve biri olmazsa diğeri olmaz derecesinde önemli ve vazgeçilmez olan bu öğelerin ayrı ayrı iç yapılarını ve birbirleriyle olan ilişkilerini irdelediğimizde, karşımıza kaçınılmaz olarak günümüz mahalli idarelerinin ilgili bulundukları, kent halkı ve kent çevresi ile kurumsal ve toplumsal yönden bütünleşmek, kendilerini onlara anlatmak, karşılıklı bilgi hizmet alışverişinde bulunmak gibi konularda yüz yüze bulundukları ve aynı zamanda yürüttükleri hizmetlerin top yekün kapsamını, boyutlarını ve niteliklerini olumsuz yönde etkileyen karmaşık bir sorunlar yumağı çıkmaktadır. Söz konusu yumağı oluşturan sorunlar, mahalli idarelerin kuruluş, örgütlenme, yönetim, denetim ve finansman alanında karşı karşıya bulundukları iç yapısal aksaklıklardan kaynaklandığı gibi, bunlarla çok yakından ve organik anlamda bağlantılı olarak kitle iletişim araçları ve halkla ilişkiler alanında karşılaştıkları tıkanıklıklardan da kaynaklanmaktadır.

1.1. Halkın Yerel Yönetimlerden Beklediği

Yerel yönetimlerin, özellikle belediyelerin karşı karşıya bulundukları ve giderek kronikleşme eğilimi gösteren temel yapısal aksaklıkların ve uygulamadan doğan sorunların giderilmesi, bu kuruluşların gerçek anlamda demokratik, verimli ve etkin yapıya kavuşturulması konusunda, pek çok araştırmacı kişi ve kuruluş

tarafından, değişik platformlarda çeşitli görüşler ileri sürülmekte, öneriler getirilmektedir.

Bu çerçevede, kent halkının ihtiyacı olan hizmetlerin, kamu yararına ve hukuka saygılı bir biçimde yürütülmesi, belediyelerin mali kaynaklarının israf edilmeden verimli bir biçimde kullanılması, her şeyden önce hizmetler yürütülürken insanın ön plana alınması ve kent halkına karşı duyarlı, sorumlu ve saygılı bir davranış içinde olunmasının önemi üzerinde durulmaktadır.(YALÇINDAĞ,1995,s.15) Öte yandan, belediyelerde "halka dönük" bir yönetim anlayışının benimsenmesi, bu anlamda belediye yöneticileri ile çalışanlarının her türlü eylem ve işlemlerinde kendilerini seçen ya da görevlendiren halka karşı her hesap vermekle yükümlü oldukları bilinci ile hareket etmeleri; hizmet üretmede şimdiye kadar uygulanmakta olan hantal, verimsiz ve gereksiz formalitelere dayalı işleyiş biçiminin değiştirilerek, yerine hızlı, pratik ve etkili bir çalışma düzeninin getirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır.(YILDIRIM, 1993 - s.18)

Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü'nce Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA) adı altında yürütülen çalışmalar çerçevesinde oluşturulan "Yerel Yönetimler Araştırma Gurubu"un hazırladığı " Yerel yönetim Araştırma Raporu"nda, yerel yönetimlerin temel sorunları belirtilirken, özellikle "yönetmel saydamlıkta yetersizlik" konusu üzerinde durulmuş; bu kapsamda 1970'lerden sonra yerel yönetimlerin gündemine girmiş bulunan yönetmel saydamlık bakımından, yerel yönetimlerin, hemşehrilerin buralarda olup bitenlerden düzenli bir biçimde bilgi edinmelerine ve kendi seslerini bu kuruluşlara duyurmalarına fırsat sağlayacak niteliklere sahip olmadıklarına değinilmiş; plan, program ve uygulama kararları üzerinde, hemşehrilerin bilgi edinme haklarına sahip olmaları gerektiği önemle vurgulanmıştır.(TODAİE,1992,S3)

Görüldüğü gibi gerek kişiler gerekse çeşitli çalışma grupları tarafından belediyeciliğin geliştirilmesi ile ilgili olarak ileri sürülen tüm görüş ve önerilerdeki ortak noktalar; bu kuruluşlarda mevcut katı, geleneksel, halka kapalı ve hantal yapılanma ve hizmet etme anlayışının terk edilerek, yerine demokratik ilkelere uygun, halka dönük, halkın katılımına ve denetimine açık bir yönetim anlayışının benimsenmesi konularında yoğunlaşmaktadır.

Yerel yönetimlerde, özellikle belediyelerde yaşanan sorunların kaynağı, temelde demokrasi, özerklik, vesayet, planlama, finansman, karar alma ve uygulama gibi yönetim bilimine ilişkin genel olgularla ilgili olmakla birlikte, bu yazının amacı, ne reform tartışmalarının ağırlık noktasını oluşturan bu genel olgularla ilgili teorik belirlemelerde bulunmak, ne de esas itibarıyla bu olgularla ilgili olmakla birlikte "belediye-yerel halk" ilişkisinden doğan, halkla ilişkiler, iletişim, yönetime katılma ve denetim gibi pratik nitelikli gündelik uygulama sorunlarını ayrıntılı bir biçimde ele almaktır. Yazının konusu öncelikle, belediyelerin halkın içinden çıkan yönetimler olmaları ve halka karşı sorumluluklarının bulunması dolayısıyla, yürüttükleri hizmetlerde halka yakın, dürüst ve şeffaf olmaları gerektiği üzerinde durmak, bununla bağlantılı olarak, halkın yönetime katılması ve belediye hizmetlerinin daha yakından denetlenmesini sağlamak bakımından "halkın bilgilendirilmesi" sorununun önemini vurgulamaktır(SARAN 1996,s.19).

Bu konularla ilgili olarak, belediye-yerel halk ilişkisinin niteliği, yönü ve boyutları ile, yerel halkın yerel yönetime bakış açısı ve yaklaşımıyla ilgili sorunlar, halkla etkili ve verimli bir iletişim kurulamayışının nedenleri, belediyelerde sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeninin nasıl kurulacağı gibi konuların ayrıntılı olarak ele alınması ikincil düzeyde önem taşımaktadır.

1.2. Belediyelerde Halka Dönük Çalışmanın Gereği ve Önemi

Belediyelerde görece, ya da mutlak anlamda niçin halka daha açık ve yakın çalışmak zorundadırlar? Bu sorunun karşılığı, genelde devlet örgütlenmesi ve mahalli idare sisteminin yeniden yapılanma konusunda mevcut yapı içinde ulaştığı gelişme düzeyiyle ilgili olduğu kadar, yönetim bilimi ve kamu yönetimi alanlarında kurumsal düzeyde ortaya çıkan, benimsenen ve çeşitli şekillerde pratiğe dökülen yeni anlayış ve olgularla da ilgilidir.

Kamu yönetiminin özellikle bir kesiminde yapılacak bir iyileştirme ve yenileştirme hareketinin , her şeyden önce yönetim sisteminin bütününe içinde ve global bir düzenleme çerçevesinde düşünülmesi gereken bir olgu olduğunu kabul etmek gerekir . Bu anlayışla bakıldığında , ülkemizde yönetimin bir bütün olarak yeniden düzenlenmesi ve iyileştirme çerçevesinde ele alınmayan ve sistemin yalnızca bir parçasına yönelik olan iyileştirme hareketinin geçici , yüzeysel ve etki yönünden son derece sınırlı kalacağı açıktır . Bu bakımdan , ülkemizin yeniden yapılanması çerçevesinde , kamu hizmetlerinde halka yakın ondan gelen etkilere duyarlı ve katılıma açık bir anlayış sergilenecekse bunun yalnızca yerel yönetimlerde değil , genel idarenin merkez ve taşra örgütlenmesi içindede benimsenmesi ve uygulanması gerekmektedir . Ancak buna karşılık , ülkemizde merkezi örgütlenme kuruluşunda ve hizmetlerin yürütülmesinde katı ve geleneksel öğelere daha bağlı bir yapıya sahip olması ve her şeyden önce seçim mekanizmasıyla değil , atama yoluyla oluşturulması nedeniyle , yeni yerel yönetim birimleri ölçeğinde oluşturulan yapılanma ve yürütme modeli için de belediyelerin doğal olarak seçim mekanizmasına demokratik süreç ve bundan doğan etkilere açık olan bir yönetime sahip olmaları nedeni ile yeni gelişmelere karşı daha

duyarlı olmaları ve onlardan çok geniş ölçülerde etkilenmeleri normal kabul edilmelidir (SARAN 1996, s 20) .

Demokratik ve halka dönük yönetim anlayışı , hem merkezi yönetim , hemde yerel yönetimler ve özellikle belediyeler için benimsenmesi gerektiği halde böyle bir beklentinin daha çok belediyelerle ilgili olarak ortaya çıkması , yukarıda tartışıldığı gibi konunun kurumsal düzeydeki boyutları ile ilgili olduğu kadar yönetim sistemimizin ve yerel yönetimlerimizin yapısını ve halkla ilişkiler açısından günümüzün şartlarına ulaştıkları düzeyi çarpıcı bir şekilde ortaya çıkarması yeni bir takım olgu ve olaylarla ilgilidir . Bunların somut ve önemli olanlarını şu şekilde sıralayabiliriz :

- Belediyeler , merkezi yönetim birimlerinin aksine , halktan doğmuş ve onun bir parçası olan yönetim birimleridir. Merkezi birimler gibi dolaylı olarak değil , doğrudan doğruya halka karşı sorumlu olduklarından , halkın dışında ve üstünde olmaları ; onun özlemlerine , istek ve ihtiyaçlarına karşı duyarsız kalmaları beklenemez.

- Belediyeler örgütsel olarak halkın yakın ilgi ve gözetimi altında kuruluşlar oldukları gibi , belediye hizmetleri de , soyut sınırları belirsiz ve halkın ilgisi dışındaki işler değil ; doğrudan doğruya beldede yaşayan insanların su temizlik , ulaşım gibi günlük ihtiyaçlarını karşılayan temel vazgeçilmez hizmetlerdir . Böylesine önemli ve vazgeçilmez talepleri karşılama zorunluluğu nedeni ile belediyeler ile halk , aynı ailelerin üyeleri gibi her an bir arada ve birbirleri ile içli dışlı olmak zorundadırlar . Planlama, karar alma , yönlendirme , denetleme işlevleri merkezde toplanmış olan kuruluşların hizmet alanı , genelde tüm ülke coğrafyası olduğu halde , belediyeler daha dar bir coğrafi alanda yerleşmiş olup , daha az sayıda insandan oluşan bir hedef kitleye yönelmiş bulunmaktadır . Bu doğal ilgi ve yakınlık , sürekli bir organik

ilişki düzeyini , karşılıklı bilgi alışverişini ve sağlıklı bir iletişim düzenini beraberinde getirmektedir .

- Belediye - halk ilişkilerinde ortaya çıkan bir aksaklık , bir beden her hangi bir noktasında ortaya çıkabilecek bir rahatsızlığın diğer tüm organlar tarafından anında hissedilebilecektir. Belde halkı belediye hizmetleri ile her an karşı karşıya bulunduğu için , bu hizmetlerin ortaya konulmasında ortaya çıkabilecek herhangi bir aksaklığın giderilmesi konusunda hassas davranmakta ; hizmetlerin yerinde hızlı , isabetli , etkili ve verimli bir şekilde görülmesini istemektedir.

- Belediye tarafından yürütülen hizmetler önemli bir mali yük getirmekte , buda sonuçta halk cebinden çıkmaktadır . Halkın en azından teorik finansmanını dolaylıda olsa kendisinin sağladığı hizmetlerin , amacına uygun bir şekilde ve gerektiği yerine getirilmesini ister ve bunu yakından denetler .Bu durum , teorik olarak böyle olmakla birlikte , mahalli hizmetlere ayrılan kaynakların doğrudan doğruya belde halkının değil , merkezi yönetimce gönderilen ödeneklerden sağlanması ve dolayısıyla belde halkının yürütülen hizmetlerin bedeli olan mali yükü doğrudan doğruya üstlenmemesi , mahalli idare sistemi içinde etkin bir halk denetimi sağlanamayışın en önemli nedenleri arasında sayılmaktadır . Öte yandan ülkemizdeki belediyeçilik modelinin en tartışmalı ve can alıcı noktalarından birisini oluşturan bu yapısal zaaf nedeni ile belediye hizmetleriyle ilgili uygulamalarımızda , ekonomik mantığın ve doğal zorunlulukların gerektirdiği akılcı bir " nimet külfet " dengesinin pratiğe dönüştürülemediğini belirtmek gerekmektedir (SARAN 1996,s.21).

Toplumsal hayatın gelişmesine ve insanların temel ihtiyaçlarının artmasına paralel olarak , belediyelerin görev alanları da genişlemekte , sundukları hizmetler farklı nitelikler kazanmakta ve daha değişik

alanlara yönelmektedir . Geçmişte belediyelerin görev alanlarına girmeyen bazı hizmetlerin , zaman içinde gelişen ihtiyaçlar ve pratik ihtiyaçlar nedeni ile yerine getirilmesi zorunlu hizmetler kapsamına girdiğini görmekteyiz . Belediyelerin görev alanlarının çeşitlenmesi ve nitelik değişimine uğramasıyla bağlantılı olarak , örgüt yapılarında giderek büyümekte ve karmaşılaşmakta , halkın belediye yönetimine nüfuz etmesi onu yakından izlemesi ve denetlemesi gerekmektedir.

- Belediye giderek büyüyen örgüt yapıları ve faaliyet alanları içinde üzerlerine düşen görevleri kendilerinden beklendiği şekilde yerine getirebilmeleri ve hizmetlerin yürütülmesinde kamuoyunun ve çevrenin desteğini kazanabilmeleri , halka daha açık ve yakın bir biçimde çalışmalarını gerekli ve zorunlu kılmaktadır .

- Geleneksel denetim yollarının başlıcaları olan yasama yürütme ve yargı denetimi diğer tüm kamu kuruluşları üzerinde olduğu gibi belediyeler üzerinde de yasama organı adına Sayıştay, yürütme organı adına genel idarenin çeşitli birimleri bünyesinde yer alan teftiş kurulları , yargı adına bağımsız mahkemeler tarafından rutin bir biçimde yerine getirilmekle birlikte , bu üç denetim yolunun dışında bir dördüncü denetim "halkın" ve "kamuoyunun" denetimi , devletin diğer örgütlenmeleri üzerinde olduğu gibi , genelde etkin bir biçimde yerine getirilmemektedir . Devletin diğer alanlarında , örneğin genel idare birimlerinde , önceki bölümde anlatıldığı gibi , yönetim organlarının ve yöneticilerin atama yoluyla göreve gelmeleri , örgüt ölçeğinin büyüklüğü ve yönetim çevresinin genişliği gereği gibi yerine getirilmeyen bu denetim yolu belediyelerde halka açık ve dönük bir yönetim anlayışının ve buna uygun programların hayata geçirilmesiyle hiç değilse belli ölçülerde uygulama şansı bulabilmektedir (SARAN 1996, s 22) .

Halka Dönük Yönetim , önceliği hizmete vermek ; halkın istek ve beklentilerini kavrayıp ,eldeki imkanları en etkin bir biçimde kullanmak,

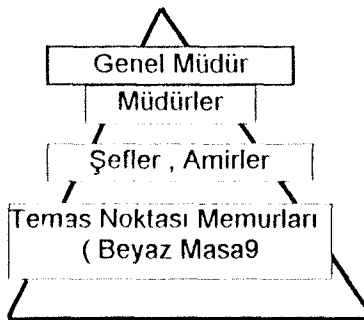
iş düzenini ve çalışma sistemini bu açacın gereklerine göre kurmak şeklinde tarif edilmektedir. Şekil-1,de açıkca görüleceği gibi kılask yerel yönetim uygulamalarında en tepede bulunan kişi başkandır uygulamalar onun emirleri doğrultusunda yürütölür .Ancak yeni yapılanma sürecinde belirleyici unsur halkın istek , ihtiyaç ve beklentileri olacaktır . Bir başka ifade ile klasik yerel yönetim hiyerarşisinde bütün dikkat yukarıya en tepedekini tatmin edecek bir biçimde oluşmuş iken , yerel yönetimlerin güçlenmesi ile bu yapı tersine işlemeye başlamıştır (CERİTLİ 1997, s 42) .

Başarılı belediye yöneticileri hizmet sundukları belde halkı ile yakın ve sürekli bir ilişki içinde olmaya özen gösteririler . yerel toplumun her konudaki görüş katkı ve eleştirilerine duyarlıdırlar . Halka yakınlık açısından üç ilkenin uygulanabilirliğinden söz edilebilir:

- "Halkı dinleme" , yani halkın taleplerini dikkate almadır.
- İkincisi "halkı içirme", yönetimin çeşitli kademelerinde sivil toplum örgütlerinin yada halkın yer almasını sağlamak .
- Son olarak "halkı bilgilendirme" ilkesine göre halk yönetimlerin çalışmaları hakkında bilgilendirilmeli ve bilinçlendirilmelidir .

Başkandan Halka

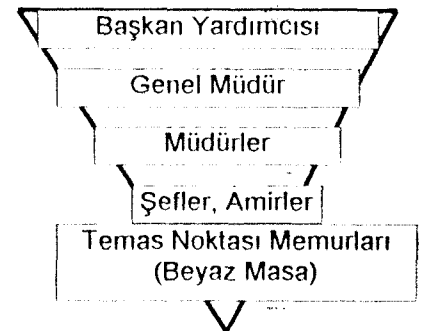
BAŞKAN



Halk Hemşehri

Başkandan Halka

BAŞKAN



Halk Hemşehri

Şekil 1.1 Halka Dönük Yerel Yönetimin Yeniden Yapılanma Biçimi
(ALPÖGE,1993,s.13)

Halka dönüklük yerel toplumun talep ve eğilimlerinin , yerel yöneticilere aktarılması , ve halk - yönetim diyalogunun sağlanması bakımından oldukça büyük bir önem taşımaktadır . Halka dönüklük , yönetimle yerel topluluk arası ilişkileri geliştirilmesinde ve kurumsallaştırılmasında ve hemşehrilik bilincinin güçlendirilmesinde önemli bir görev yüklemektedir . (CERİTLİ , 1997,s.42)

1.3. Hizmetlerde Halka Dönüklük Bakımından Mevcut Durum

Hizmetlerde verimlilik ve etkinliği artıran , yerel demokrasinin gerçekleşmesine katkıda bulunan ve belediyelerin katkıda bulunan ve belediyelerin başarılı olmasında önemli rolü bulunan temel bir etken olarak " halka açık ve dönük çalışma " ilkesini , yerel yönetim sistemimizin yapısı ve ülkemizdeki belediyeler açısından incelendiğinde ülkemizde önemli bir noktaya henüz gelinememiştir.

Her şeyden önce mahalli idareler le ilgili mevzuatımızda , belediyelerin halka dönük , şeffaf , denetime açık çalışmaları konusunda bütünlüğü ve işlerliği olan , sağlıklı ve etkin bir sisteme temel oluşturabilecek yeterli düzenlemelerin yer almadığı kesindir . Belediye mevzuatımız , belediyelerin örgüt yapıları , faaliyet programları ve yürüttükleri hizmetlerle ilgili olarak belde halkının sürekli ve düzenli bir biçimde aydınlatılmasını sağlayacak bir sistem öngörmektedir . Belediye bütçelerinin görülmesinde önce belediye başkanı tarafından bir yıllık faaliyet dönemine ilişkin raporun meclise sunulması yönündeki uygulama ise , demokratik uygulama mekanizması kısmi ölçüde harekete geçirebilecek bir nitelik taşımakla birlikte , belediyenin örgüt yapısı içinde yer alan karar ve müzakere organları arasında genel konularda bilgi akışını sağlayacak yalnızca bir iç denetim uygulaması niteliğini taşıması ve sonuçta , doğrudan doğruya halkın değil , yalnızca halk

adına seçilmiş bulunan yönetimi üzerinde sınırlı ölçülerde denetim yapmasına imkan vermesi nedeniyle doğal olarak halk denetiminin birinci elden , kapsayıcı , ayrıntılı ve etken bir biçimde gerçekleştirilmesini sağlamaktır (SARAN 1996, s 22).

Belediyelerimiz mevzuat yönünden şeffaf ve halkın denetimine açık bir yönetimin sürekli ve sistematik bir biçimde sürdürülmesine elverişli bir alt yapı oluşturulamadığı gibi uygulamada da bu çerçevede gelişmekte belediye yönetimince yürütülen çalışmalar , kapalı kapılar ardında , halkın bilgisi ve denetimi dışında planlanan ve uygulamaya konulan , halk tarafından nasıl karşılanacağı fazla düşünülmeyen ve bir tanımlama yapmak gerekirse , diğer devlet hizmetleri gibi " hikmetinden sual edilmeyen " ve " yüksek devlet işleri cümlesinde yer alan" uygulamalar olarak gerçekleştirilmektedir. Bu çerçevede , halkın belediye yöneticilerinin başarıları hakkında ne düşündüğü , yalnızca seçim kampanyası dönemlerinde önem kazanan yüzeysel ve geçici bir sorun düzeyine indirgenmekte , bu sorunda Türk siyasi hayatının temel demokratik nitelikleriyle ilgili her zaman tartışılmakta olan geleneksel " politika argümanları " ile çözüme kavuşturularak önemli bir handikap olmaktan kolaylıkla çıkarılabilmektedir .

Günümüzde gerek belediye mevzuatında , gerekse yaygın olarak benimsenen ve uygulanan belediyecilik modelinde , köklü , kalıcı , sistematik bir yer edinemeyen "şeffaf ve halka dönük çalışma " anlayışı ancak belediye başkanlarının bireysel eğilim ve tercihlerine bağlı olarak yer yer hayata geçirilme şansı bulabilmekte , bu yönüyle , belediyeler aracılığı ile yürütülen hizmetlerde bulunması gereken başlıca v vazgeçilmez bir unsur olarak değil , isteğe bağlı olarak yerine getirilen bir "jest " neredeyse bir "lüks" olarak göze batmaktadır.

1.4. Halkı Bilgilendirme Sorunu

Halkın belediyelerce yürütülen faaliyetlerin yapısı , kapsamı ve niteliği ile ilgili olarak yazılı ve görüntülü medya aracılığı ile diğer gündelik olaylardaki gibi açık , ayrıntılı ve tatmin edici düzeyde aydınlatılması son derece güçtür . Bu güçsüzlüğün doğmasında , yürütülen kamu hizmetinin " resmi " ve dolayısı ile "az bilinir" bir niteliğe sahip olmasının yanı sıra hizmetten yararlanan kesimin yani halkın , kurulan kamu otoritesi - vatandaş ilişkisi nedeni ile , hizmeti sunan karşısında "edilgen " bir konumda bulunmasının ve dolayısı ile toplumdaki sivil ilişkilerdeki gibi olayları etkileme gücüne sahip olmaktan çok , etkilenen durumda olmasının da rolü bulunmaktadır .

Halkın , belediyece yürütülen hizmetler hakkında kendiliğinden yada kamuoyu araçları yoluyla bilgi edinmesinin nedeni ile bu alanda gerekli aydınlatma ve bilgilendirme görevinin doğrudan doğruya hizmeti yürüten merci tarafından yerine getirilmesi konusu gündeme gelmektedir. Halkın yerel hizmetlerin planlanmasına , yürütülmesine ve denetimine katılması yoluyla hizmetlerdeki verimlilik ve etkinliğin artırılması ve bu şekilde yerel demokrasinin geliştirilmesi , öncelikle belediyelerin halka dönük , dürüst bir biçimde çalışmalarına bağlı olduğuna göre belediyeler tüm faaliyetleri ile ilgili olarak halka düzenli ve sürekli bir biçimde bilgi aktarmak ve bu yolla onları aydınlatmak durumundadır . Bu konu kamu hizmetlerinde halkla ilişkilerin uğraş alanına girmektedir .vatandaşların kişisel başvurularına cevap verilmesi gruplarla temas kurulması , kamuoyu araştırmaları yapılması , referanduma başvurulması , hizmetlerin duyurulmasında basılı ve basılı olamayan araçların kullanılması , halkla ilişkilerin ilgi alanındadır (ERTEKİN 1995,s.7).

Yürütülen halkla ilişkiler hizmetinin ne tür bir hizmet olduğu değil nasıl yürütüldüğü önem arz etmektedir . Konu bu bağlamda ele

alındığında yürütülen hizmetlerle ilgili olarak halkı aydınlatmaya yönelik bir uygulamanın şekil olarak belli niteliklere sahip olmasından çok isteğe bağlı yada zorunlu , geçici yada sürekli olup olmadığı önem taşımaktadır .

Kamu hizmetlerinin hizmetten yararlananlar tarafından açık ve ayrıntılı bir biçimde algılanması , izlenmesi ve etkili bir biçimde denetlenmesi , ancak bu hizmetlerle ilgili bilgilerin belirli bir yaptırım gücüyle desteklenmiş hukuki bir zorunluluk çerçevesinde sürekli ve düzenli bir biçimde yani sistematik olarak kendilerine aktarılması ile sağlanabilir . Burada belediye yönetimince yürütülecek "halkı aydınlatma "hizmeti , belirsiz zamanlarda isteğe bağlı olarak yürütülen , yada yürütme biçimi belli olamayan gösteri niteliğinde bir hizmet değil , zorunlu olarak belli dönemlerde (rutin biçimde) yerine getirilen konusu, kapsamı ve sınırları düzenleyici işlemlerle önceden belirlenen ve bağlayıcı olan bir hizmet niteliğindedir (SARAN 1996, s 24) .

1.5. Halkın Bilgilendirmesinde Yapılması Gerekenler

Belediye hizmetleri ile ilgili olarak bilgilendirmesine yönelik olarak yapılan çalışma amaçlandığı gibi halkın ve kamuoyu araçlarının yönetime katılması ve yönetimi denetlemeyi sağlayacak bilgilerin gereksiz yarıları titizlikle ayıklanarak özlü ve doyurucu bir şekilde sunulmasını gerektirmektedir . Belediyelerin hizmet programlarının uygulama aşamalarını izleyecek şekilde belli aralıklarla , örneğin üçer yada dört er aylık peryotlarla yürütülmesi gereken bilgilendirme programı her bilgilendirme dönemi sonunda o dönemde ilgili olarak belediyelerin ;

- Hangi kaynaktan olursa olsun elde etmek durumunda oldukları gelirlerinin belli gruplar halinde tahakkuk eden ve gerçekleşen tahsilat rakamlarını ,

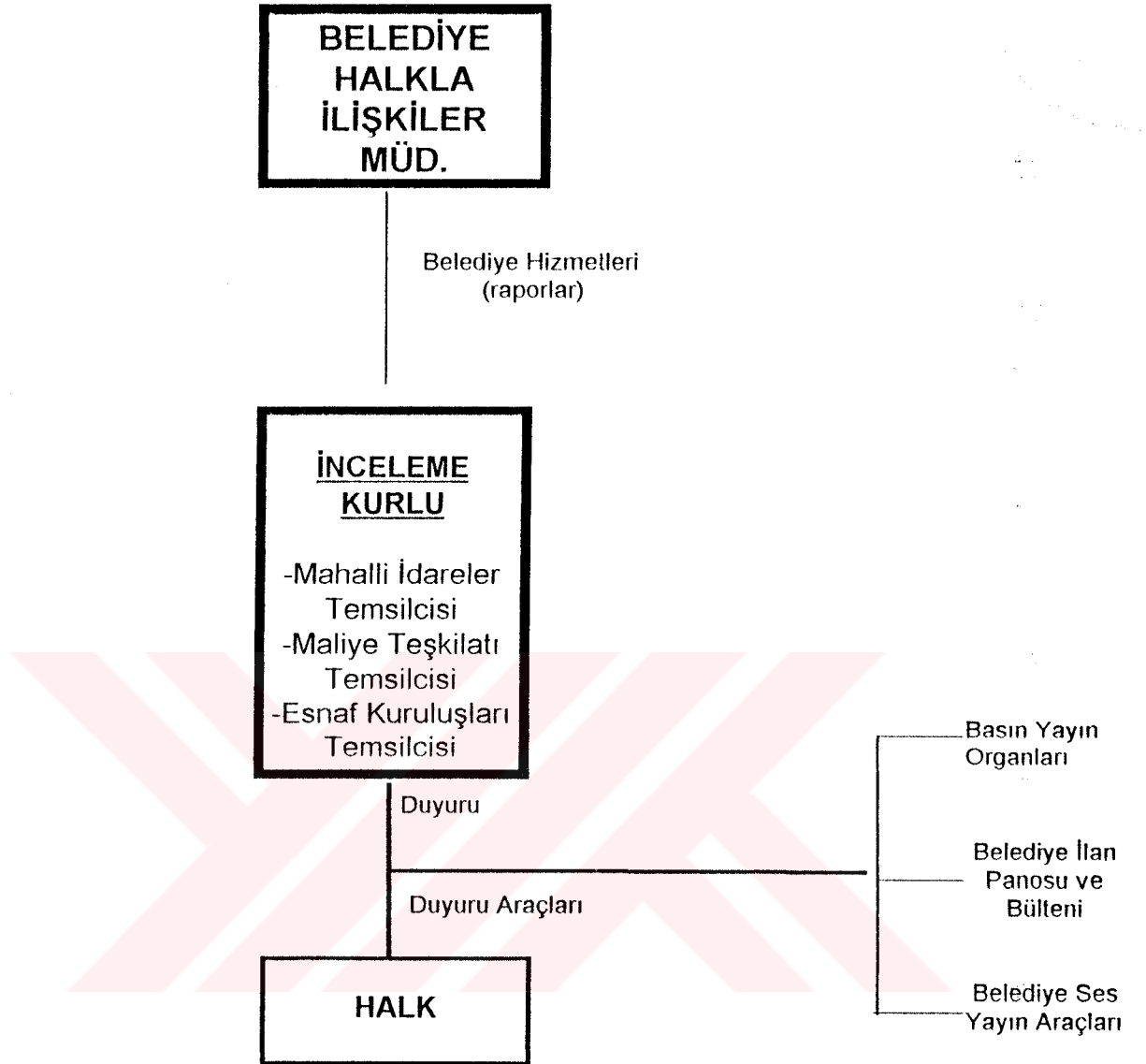
- Hangi konu için olursa olsun , yaptıkları harcamalarla ilgili olarak gerçekleşen ödeme rakamlarını ,

- Hangi konu ile ilgili olursa olsun , borç ve alacak rakamları ile dönem başından dönem sonuna kadar bu rakamlardaki artma ve eksilme miktarları ve bunlardaki değişim oranlarını,

- Cari harcamalar , yatırım harcamaları ve transfer harcamaları kapsamında yürütmekte oldukları belli başlı projeler ve faaliyet alanları ile ilgili olarak; yapılan işin konusu , büyüklüğü ve karakteristik özelliği belirtilmek sureti ile , bu işlerde meydana gelen fiziki ve parasal gerçekleşme durumlarının ,

- Belediyede çalıştırmakta olan personelin çalıştıkları birimlere ve kadro durumlarına göre sayısında meydana gelen artış ve eksilmeleri halka ve ilgililere duyurmalarıdır .

Konusu , kapsamı ve uygulama dönemleri yukarıda anlatıldığı gibi belirlenebilecek olan " bilgilendirme programı" çerçevesinde yer alacak raporların hazırlanmasın da belli bir yöntemle uyulması belediyenin yetkili birimlerince hazırlanacak raporların karma bir kurul tarafından , örneğin maliye teşkilatı ve mahalli idareler teşkilatı ile esnaf kuruluşlarından seçilecek birer görevli tarafından incelendikten sonra halka duyurulması , sağlanması istenen amaca daha uygun olacaktır .



Şekil 1.2. Bilgilendirme Sistemi(Uygulama Modeli)

Belirlenen yönteme ve esaslara uygun olarak hazırlanan bilgilerin, anlaşılma ve izlenme kolaylığı sağlaması açısından , standart formlarla desteklenerek halkın , basın yayın organlarının ve ilgililerin dikkatine sunulması yerinde olacaktır (SARAN 1996, s 26).

Hazırlanan bilgilerin belediye ilan panosunda belli bir süre ile askıda kalması , ses yayın araçları ile halka duyurulması , mahallinde yada belediyenin büyüklüğüne göre yayınlanan ülke düzeyinde

gazetelerde yer alması radyo ve televizyonlarda yayınlanması , esnaf kuruluşlarına ve siyasi parti temsilciliklerine gönderilmesi , bilgilendirme sürecinin başarılı bir şekilde sonuçlanmasını sağlayacak uygun bir duyurma yöntemidir . Ancak çeşitli yöntem ve esaslar çerçevesinde örneklenebilecek olan bilgilendirme sisteminin kendisinden beklenen sonucu sağlamasındaki en önemli etken , bu yöndeki bir uygulama modelinin belediyeler için yasalarla sistematik ve zorunlu bir hale getirilmesidir .

1.6. Belediye Hizmetlerinde Halkı Bilgilendirmenin Sağlayacağı Yararlar

Halkın , belediye yönetimini kontrol altında tutarak etkili , diğer bir deyişle oylarına sahip çıkabilmeleri ideal bir durumdur . Ancak halkın bilgilendirmesi sonucunda , belediyeler üzerinde sayılan denetim mekanizmalarından herhangi birinin harekete geçirilemesinin söz konusu izleme ve katılma görevi dolaylı ve sınırlı olsa yerine getirilebilme şansını bulabilmektedir .

Ülkemiz açısından düşünüldüğünde, elbette yalnızca yerel yönetimlerde değil, devletin genel idare yapısı içinde de yönetim bilimi ve kamu yönetimi alanlarında sağlanan yeni gelişmelerden yararlanmak; yönetim olgusunu baskıcı, merkezci, durağan, katı ve şekilci bir yapı olarak değil; esnek, dinamik, katılımcılığa ve yeniliklere açık demokratik bir süreç olarak düşünmek gerekmektedir.

Halkın ve kamuoyu araçlarının bilgilendirmesi sonucunda , belediyeler üzerinde doğrudan yada dolaylı olarak gerçekleştirilebilecek izleme ve denetim sürecinin sağlayacağı önemli yararlar vardır . Bunlar özetle şu şekilde sıralanabilir (SARAN 1996, s 26) .

- Belediye yöneticileri ve çalışanları , uygulamada sorunlarla karşılaşan belde halkı tarafından birebir ve yüz yüze ilişkilerde doğrudan doğruya uyarılır , bizzat mağduriyete uğrayanlar tarafından sorunlara çözüm bulması istenir .

- Yürütülen çalışmalarda ortaya çıkan , yanlış aksak ve hukuka aykırı uygulamalar , gerek kişisel başvurular gerekse yazılı basın sesli ve görüntülü medya organları aracılığı ile , halkın , ilgililerin ve sorumluların dikkatine sunulur. Belde halkının belediye yönetimine izleme ve aksaklıklar konusunda belediye yöneticilerini uyarma görevini yerine getirmesi yolu ile belediye hizmetleri ile doğrudan yada dolaylı olarak ilgili bulunan kişi ve kuruluşların karşılaşılabilecek aksaklıklar konusunda durumlarını gözden geçirebilmeleri , suç sayılabilecek eylem ve davranışlarda bulunan ilgili adli ve idari merciler tarafından izlenerek haklarında gerekli olan inceleme değerlendirme ve soruşturma gibi yasal işlemlerin yapılabilmesi sağlanabilir .

- Sistemik bilgilendirme sonucunda , gerek halktan kamuoyu araçlarından gelen doğrudan tepkilerle gerekse vesayet organlarının ve merkezi yönetim organlarının uyarısı ile belediyelerdeki iç hiyerarşik denetimin harekete geçirilmesi , belediyelerdeki yanlış uygulamaların düzeltilmesi sağlanabilir .

-Görevlerini kötüye kullanan ve yolsuzluklara bulaşanların , çalışma düzenini aksatan , hizmetlerde başarı ve etkinliği azaltan ilgisiz , sorumsuz ve düşük verimli kişiler , belde halkının ve kamuoyu araçlarının , belediye yönetimi ve hizmetlerin yürütülmesi konusunda sistematik olarak aydınlatılması halinde tutum ve davranışların çok yakından izleneceğini düşünerek , çok daha dikkatli olurlar ve kendilerine çeki düzen verirler .

-Sistemik bilgilendirme ile gerek halkın belediye çalışmalarını doğrudan izlemesi ve denetlemesi , gerekse diğer denetim mekanizmasını harekete geçirmesi sonucunda hatalı ve başarısız oldukları anlaşılan belediye yöneticileri , yetersizliklerinin cezasını

siyasi olarak çekerler . Halkın gözünden düşen belediye yöneticileri bir daha seçilemezler

Yönetimde şeffaflığın sağlanması ve halkın bilgilendirmesi yolu ile belediyelerin halkla bütünü ile özdeşleşen, verimli , etkin ve mükemmel birer yönetim birimi durumuna gelemeyecekleri açık olmakla birlikte , hiç değilse bu yolla " uyarı " ve "otokontrol "mekanizmalarını harekete geçirilebilecek sınırlı bir caydırıcılık sağlanmaktadır (SARAN 1996, s 27).

Hizmetlerde şeffaflığı , dürüstlüğü ve halka yakınlığı sağlayan bir yönetim modelinin tüm kurumsal ilke ve gerekleri ile uygulamaya konulması durumunda , pratik olarak beklenen sonuçlara ulaşılamayışının kısaca belediye yönetimleri üzerinde etkin bir halk denetiminin kurulamayışının nedeni aslında halkı bilgilendirmenin ve halka açıklığın tam olarak sağlanamayışı değil ; halkın üzerine düşen izleme , yönetime katılma ve yönetimi denetleme görevinin gereği gibi yerine getirilmesinde karşılaşılan güçsüzlüktür . Halkın bu konudaki ehliyet ve yeteneğindeki zayıflık ile oylarına gereği gibi sahip çıkmayışı yine salt hukuki ve idari bir sorun olmaktan çok , yerel yönetim geleneğimizin geçmişi , bugünkü durumu ile bağlantılı olarak siyasal kültürümüzün ve siyasal davranış yapımızın temel nitelikleri ile ilgilidir.

2. HALKIN BELEDİYESİNİ OLUŞTURMAK

Belediye ile halk arasında karşılıklı güven , benimseme ve işbirliği anlayışına dayalı olarak belediyede halkın istediği değişikliklerin gerçekleştirilmesi böylece belediye ile halk arasında uyum ve bütünleşmenin sağlanmasını oluşturmak gerekir (YALÇINDAĞ 1996, s 99).

Bu amacı gerçekleştirmek istemenin amacını halkın belediyesini oluşturmak olarak da izah edebiliriz .Burada halkın belediyesinden kastedilen , belediyenin ilişki içerisinde olduğu çok çeşitli halklardan örgütlü ya da örgütsüz belli kesimleri temsil edecek bir anlam yüklenmesi değildir . Sağlıklı ve doğru belediyecilik anlayışında , çalışmaların temel amacının başkandan , en uçtaki personele ve halkla ilişkiler birimi görevlilerine kadar tüm belediye çalışanlarınca hep gözönünde tutulması gerekir . Doğru ve halk yararına yönelik bir belediyecilik anlayışında , belediyenin temel amacı ,

- Kent halkının gerçekten gereksinimi olan hizmetleri üretmek ,
- Hizmetlerde olası en üst kalite düzeyine gerçekleştirmek,
- Hizmetleri üretirken kent halkının parasını ve belediyenin kaynaklarını israf etmeden verimlilikle harcamak
- Kamu yararı ve hukuka saygı ilkelerinden ayrılmadan , insanı ön plana almak
- Kent halkına karşı duyarlı ,sorumlu ve saygılı bir davranış içerisinde olmak ,
- Toplumsal ekonomik , kültürel , çevresel ve fiziksel nitelikleriyle yaşamaya değer birer mekan olarak gelecekte torunlarına miras bırakmaktır .

Bu hizmet anlayışında hizmet üreten belediyeleri halkın belediyesi olarak nitelendirebiliriz .

Halkın belediyesini oluşturmanın vazgeçilmez öteki koşulları saydam , açık belediye hukuka saygılı , dürüst yönetim , halka saygılı duyarlı ve halka dost bir belediye anlayışı gerçekleştirmektir.

Gerçek belediyenin oluşturulması Türkiye de gerçek yerel yönetim kurumunun yaşama geçirilmesi ile çok yakından bağlantılıdır . Gerçek yerel yönetim kurumunun oluşturulması ise , Türkiye'nin yönetim

sisteminde yerel yönetimlere ağırlık verecek geniş kapsamlı , cesur bir reformu gerektirmektedir .

2.1. Halkı Tanımak - Halkın Görüşlerini Öğrenmek

Halkın belediyesini oluşturabilmek için , her şeyin başında düzenli olarak yapılan araştırmalarla halkın belediye hakkında ne düşündüğü , belediyenin halka sunduğu hedeflerle , gerçekleştirenler arasında ki orantıyı iyi hesaplamamız , yapılan hizmetlerin halk nazarında kıymetini iyi ölçmek ve yapılan hizmetlerin halkın beklentileri doğrultusunda olup olmadığını iyi etüt edip elde edilen verilere göre plan ve programlar oluşturmakla mümkündür .

Yapılan anket çalışmaları ile belediyenin hizmet politikalarını halkın benimsemediği ortaya çıkabilir .Saptamaların doğru ve tarafsız olduğu ölçüde belediye karar , yürütme organları ve uygulayıcıları için bu belirlemeler büyük önem taşıyacaktır . Çünkü bu yolla , eğer politika ve uygulamalarda yanlışlar varsa düzeltilebilecek ve halktaki olumsuz görüş ve tutumların , halkla ilişkiler programları aracılığı ile olumlu yönde değiştirebilmesi için gerekli temel oluşturulmuş olabilecektir .

Saptamalar belediyenin hizmet politikalarının ve uygulamalarının halk tarafından yanlış değerlendirilmiş olduğunu , halkta belediye hakkında , hak etmediği olumsuz görüşler olduğunu , bunun tutumlara yansımış olduğunu da gösterebilir . Böyle bir saptamada belediyeciler için çok önem taşıyacaktır . Çünkü doğru ve halk yararına hizmet politikaları ve uygulamalarının halk tarafından benimsenmemesi durumunda , başarı şansı olmayacaktır . Halkla ilişkiler programları aracılığı ile bu yanlışlığın giderilmesi için bu bilgilerin sağlıklı biçimde elde edilmesi gerekecektir .

Elde edilen bilgiler , halkın belediyenin hizmet politikaları hakkında hiç bilgi sahibi olmadığını da gösterebilir . Bu önemli bir sorun saptaması olacaktır . Çünkü halkın bilgisizliği , ya konularla ilgilenmemesi dolayısı ile gerekli desteği vermemesi sonucunu yaratacak ya da bilginin olmadığı yerde fısıltı gazetesi yani dedikodu devreye girecektir . Halkın belediyesini oluşturmayı amaçlayan bir belediyecilik açısından en olumsuz ve istenmeyen durumların böyle ortamlarda söz konusu olacağı kuşkusuzdur .

Halktan elde edilecek bilgiler , belli kişiler ya da grupların belediye hizmet politikaları ve uygulamalarına karşı çıkar dürtüsü ile kasıtlı olarak tavır takınmış oldukları da gösterebilir . Böyle bir durumun zamanında öğrenilmesi bu tür haksız nitelikli olumsuz tepkilerin yaygınlaşmasını önleyici halkla ilişkiler programlarının zamanında devreye sokulmasına olanak sağlayacaktır (YALLÇINDAĞ 1996 , s 103) .

2.1.1. Halkı Tanımak Amacı ile Elde Edilmesi Gerekli Bilgiler

Halkı tanımaya yönelik çalışmaları belli kıstaslar etrafında toplayabiliriz . Bunlar ;

- Halkın temel tercihleri ve öncelikleri
- Halkın bir kesiminin (mahalle ,semt) aileleri yada kendileri için istedikleri , bekledikleri hizmetler
- Belediyenin sağladığı hizmetler ve olanaklar hakkında halkın sahip olduğu bilgiler yada bu konulardaki bilgisizliği ,
- Belediyenin yürüttüğü hizmetin niteliği hakkında halkın görüşleri
- Belediye hizmetinin tüketicisi olarak halkın olumlu yada olumsuz deneyimleri ,
- Belediyenin halkta yarattığı görüntü ,

- Halkın belediye tarafından daha iyi ya da farklı biçimde yapılmasını arzu ettiği hizmetler .

2.1.2. Belediye Hakkında Halkın Genel Yargısını Yansıtan Bilgiler

a) Belediye sınırları içinde yaşayanlar ve çalışanlar için en önemli konular ve öncelikler nelerdir ?

b) Halk belediyeden genel olarak memnun mu değil mi ?

c) Hangi hizmetler ve çalışmalar halkı en üst düzeyde memnun ediyor.

- Bu konuda genel görüş nedir ?
- Belli hizmetlerden yararlananların görüşü nedir?

d) Halk belediyenin hizmet politikasının nasıl olduğunu , genel çizgileriyle ve belli hizmetler bakımından ;

- Biliyor mu ?
- Biliyorsa ne ölçüde onaylıyor ?

e) Hemşehriler aşağıdaki durumlardan hangisini yeğliyor ?

f) Kentlilere daha çok mali yük de getirse , hizmetlerin kalitesinin ve hacminin geliştirilmesi

g)Hizmetlerin kalitesinde ve hacminde azalma olması sonucunda yaratsa kentlinin mali yükünün azaltılması .

h) Hemşehriler hangi hizmetlerin daha çok ve daha iyi üretilmesini istiyorlar .

i) Hizmetlerin hacminde ve kalitesinde kimi kısıtlamalara gidilmesi söz konusu olsa , halk bu kısıtlamaların hangi hizmetler için yapılmasını isteyecektir .

j) Belde halkı belli gruba yada gruplara belediye çalışmaları yada hizmetleri bakımından öncelik verilmesini istiyorlar mı ?

k) Halk kentte belli kesimlere ve bölgelere belediyenin ayrıcalıklı davrandığı fikrinde mi ?

l) Belde sınırları içerisinde yaşayan , çalışan ya da öğrenim görenler belediye hakkında ne düşünüyorlar .

- Kolay ulaşılan bir kuruluş mu ?

- Etkili ve verimli hizmet üretebiliyormu ?

- Hemşehrilerin sorunlarına , isteklerine , gereksinimlerine karşı duyarlı mı

- Bunlar için gerekenleri yapıyor mu ?

m) Hemşehriler işleri için belediyeye doğrudan başvurduklarında aşağıda belirtilen konularda memnun kalıyorlar mı ?

n) ilişkilerin başvuranların beklentileri açısından doyurucu sonuç verip vermemesi ,

- Görevlilerin yardımcı olup olmadıkları ,

- Başvuru konusunda belediyenin gecikmeden gerekenleri yapıp yapmadığı

- Başvuru sonunda ortaya çıkan sonuçtan iş sahibinin memnun olup olmadığı,

o) Kentlilerin belediye ile ilgili hangi bilgilere ulaşmak istiyorlar ?

- Belediyenin uygulamada sağladığı hizmetler yararlar nelerdir

- Kentlilerin hakları nelerdir ?

- Kent yaşamı ile ilgili olarak belediyenin koyduğu temel kurallar varsa yasaklar nelerdir .

- Belediyenin hizmet politikaları nelerdir ?

- Belediyenin şimdiye kadar başarabildikleri nelerdir ?

- Belediye ne tür güçlüklerle karşı karşıyadır ?

- Belediyelerin hemşehrilerinden beklentileri nelerdir ?

ö) Belediye tarafından hizmet sunumunda yapılan değişikliklere ya da geliştirmelerine ilişkin olarak , kentlilerin önerileri var mı ?

p)Genel olarak belediyenin elindeki kaynakların sınırları içerisinde başarılı hizmet yapıp yapmadığı konusunda hemşehriler aşağıdaki konularda ne düşünüyorlar :

- En gerekli hizmetler mi yürütülüyor ?

- Yürütülen hizmetlerde olası en yüksek hizmet kalitesi gerçekleştirilebiliyor mu ?

- Hizmetler için belediyece alınan ücretler uygun mu?

2.1.3. Halkla İlişkilerde Yürütülen Hizmetlere İlişkin Olarak Kentlilerin Görüşünü Yansıtan Bilgiler

a) Belli belediye hizmetlerinden kentlilerin hangi kesimleri yararlanıyor ?

b) Kent halkının farklı kesimleri aynı hizmetlerin yürütülmesini mi istiyorlar ?

c) Halen belediyenin yürütmekte olduğu hizmetleri tek tek ele aldığımızda kent halkı bunların

- Yaygınlaştırılmasını mı ,

- Şimdiki gibi devam ettirilmesini mi?

- Boyutlarının daraltılmasını mı istiyorlar ?

d) Yürütülmekte olan hizmetlere ilişkin olarak kent halkı nasıl bir hizmet standardı gerçekleştirilmesini istiyor ?

e) Yürütmekte olduğu hizmetlere ilişkin olarak belediyenin nasıl bir standart gerçekleştirilmeyi amaçladığını kent halkı biliyor mu ?

f) Belediyenin daha iyi hizmet vermesi için , hizmetlerden yararlananlar vergi ve harçları daha fazla ödemeye hazırlar mı ?

g) Belediyenin yürüttüğü her hizmetin kalitesi hakkında kent halkı ne düşünüyor

h) Kent halkı için hizmet kalitesinin hangi yönleri daha önemli ?

ı) Belediyenin halkla doğrudan ilişki içerisinde olan görevlileri bu ilişkilerinde ne tür sorunlarla karşılaşılıyorlar ?

j) Bu görevliler , daha iyi hizmet sunumu ve hizmetin yürütülüşünde izlenen yol ve yöntemlerin geliştirilmesine ilişkin olarak ne tür görüş ve önerilere sahiptirler ?

k) Bu görevlilere göre hizmetlerden yararlananların ve genelde kent halkının karşı karşıya bulundukları en önemli sorunlar nelerdir ? gibi sorularla halkın belediyeden beklentileri hakkındaki görüşleri belirlenebilir (YALÇINDAĞ 1996, s 107).

2.2. Halkın Görüşlerini Belirleme Yol ve Yöntemleri

Yukarıda belirtilen sorularda göz önünde bulundurularak halkın görüşlerini saptamak amacıyla yapılacak çalışma için çeşitli yol ve yöntemlerden yararlanıla bilinir (YALÇINDAĞ 1996, s 107) .

2.2.1. Kamuoyu Araştırmaları

Genel olarak kamuoyu araştırması ya da yoklaması " kamuoyunu temsil etmek üzere seçilen bir örnek grubunu oluşturan bireylerle görüşülerek yada anket soru kağıdı gönderilerek belirli bir konu hakkındaki eğilimlerini , görüşlerini , kanaatlerini yada kimi zaman turum ve davranışlarını saptamak amacıyla yapılan araştırma biçiminde tanımlanmaktadır.

Kamuoyu araştırmalarında iki yöntem kullanılır . Bunlardan kantitatif anket türü , kamuoyu araştırmasında araştırılan konuya ilişkin olarak nicel sayısal verilerin toplanması , bu bağlamda matematik ve

istatistik alanlarında geçerli çözümleme yöntemlerinden yararlanılması amaçlanmaktadır (TUFAN 1995 s.11-12).

Kaliteli kamuoyu yoklamaları ise , araştırılan konuya ilişkin olarak nicel , sayısal verilerin değil nitelleyici bilgilerin toplanmasını amaçlamaktadır .

Anket türü kamuoyu yoklamalarının , belediyeler tarafından kentin tüm halkına yönelik olarak genel nitelikte yada belli bir halk kesiminin yada belli bir konuda halkın görüşünü öğrenmek amacıyla sınırlı bir yaklaşımla uygulanması mümkündür .

ABD ve Avrupa belediyelerinde her iki kamuoyu yoklaması kullanılmaktadır . Örneğin bir araştırmanın sonuçlarına göre ABD'de belediyeler anket türü kamuoyu yoklamalarına oldukça yaygın biçimde başvurmaktadır . Araştırma sorularına yanıt veren 679 belediyenin 347 si son on yılda düzenli olarak ankete dayalı kamuoyu araştırması yolu ile bilgi elde ettiklerini belirtmişlerdir (JOHNSON-HEIN ,1983 ,s.19)

Araştırma sonuçları , anket türü kamuoyu yoklaması yapan belediye oranının , belediyenin büyüklüklerine göre değiştiğini göstermektedir . Gerçekten bu tür kamuoyu yoklamaları yapan belediye oranı , nüfusu 50000'in altındaki kentlerde %43.3 iken , 50-100 bin arası kentlerde %55.8 'e yükselmektedir .

Anket türü araştırmaya başvuran kentlerin 246'sı (%70), 1970 den beri en az bir genel nitelikte kamuoyu yoklaması yaptıklarını , 228'i (%65) belli bir konuda araştırma yaptıklarını .11'i de (%33.3) belediyelerin hizmetlerince ankete dayalı özel kamuoyu yoklamaları yaptırdıklarını belirtmişlerdir (YALÇINDAĞ 1996, s. 108).

2.2.2. Kamuoyu Araştırmalarının Olumlu Yada Olumsuz Yanları

Ankete dayalı kamuoyu yoklamaları objektif , ön-yargısız ve bilimsel ilişkilere uyularak yapıldığında belediyenin hizmet politikaları , bunların çeşitli hizmet dallarındaki uygulamaları , belediye görevlilerinin tutum ve davranışları , örgütlenme ve çalışma yol ve yöntemlerine ilişkin olarak kent halkının değerlendirmeleri , istek , beklenti ve yakınmaları üzerinde doğru ve güvenilir bilgiler sağlamaktadır .

Bu tür araştırmaların sonuçlarından belediyeciler aşağıdaki amaçlarla yararlanabilirler :

- Araştırmadan elde edilen bilgiler , belediye yöneticileri için hizmet politikaları bakımından yanlışlar varsa , bunların düzeltilmesine olanak sağlar . Bu bilgiler , özellikle seçilmişlerin kararlarının ve yapmış oldukları tercihlerin halk tarafından onaylanıp onaylanmadığının anlaşılmasına yardımcı olacağı için önem taşır . Elde edilen bu bilgiler sonunda kimi hizmetlerin yürütülmesinden vazgeçilmesi yada hizmetlerin ele alınmasında söz konusu olabilir . Bu yönüyle kamuoyu araştırmaları siyasal nitelikli bir araç olarak düşünülebilir .

- Araştırma sonuçları belediye hizmetlerinin örgütlendirilmesi ve çalışma yol ve yöntemlerinin geliştirilmesi konularında belediye yönetimine ışık tutabilir . Bu yönüyle ankete dayalı kamuoyu araştırması yönetsel nitelikli bir araçtır .

- Ankete dayalı kamuoyu araştırmalarının bir başka yararı , kent halkı tarafından bir belediye hizmet politikasının yada uygulamasının genelde onaylandığına ilişkin bilgiler elde edilmesi durumunda bu politikalardan ve uygulamalardan çıkarları zedelenen küçük ama

çıkarlarını çok yüksek sesle savunan gruplara karşı belediye yönetimine kendisini , politikalarını ve uygulamalarını savunma olanağı vermesdir .

- Kamuoyu araştırmaları dışında belediye çalışmaları ile ilgili olarak kentlilerden yönetime yansıyan bilgiler , genelde yakınma , protesto yada belli hizmet istekleri biçimde olmaktadır . Belediye hizmetleri ve çalışmalarından memnun olan kentlilerin bu konudaki görüşlerini belediyeye yansıtmaları ise çok ender rastlanan bir olgudur . Kamuoyu araştırmaları belediyeden ve hizmetlerden memnun olanların görüşmelerinde yansımaya olanak sağladığı için bu konudaki bir eksikliği de giderebilmektedir .

- Kamuoyu araştırmaları belediye yöneticilerine kimi sorunların daha başlangıç aşamasında büyümeden saptanması ve çözüm üretebilmesi için fırsat yaratabilmektedir .

-Düzenli aralıklarla ve uzun yıllar uygulanan kamuoyu araştırmaları belediyenin hizmet politikaları , çalışma programları ve uygulamalarına ilişkin olarak halkın görüşlerindeki değişme ve gelişme eğilimleri hakkında sağlam bilgiler elde etme olanağı sağlamaktadır .

- Önemli bir sorun , elde edilen bilgilerin yanlış yada kasıtlı olarak gerçeği yansıtmayacak biçimde yorumlanmasıdır .

- Anket çalışmalarının her aşamasında açıklığın ve ilgililerin geniş katılımının sağlanmadığı durumlarda medyanın anket sonuçlarını yanlış yada kasıtlı yansıtma olasılığı da önemli bir sorun olarak düşünülmelidir.

- Bir başka sorun kamuoyu yoklamalarını belediye seçilmişlerinin salt oy potansiyellerini artırmak amacı ile , siyasal bir araç olarak kullanılabilmeleridir . Bu olumsuz yönleere karşı genel kanı bilimsel

ilkelere uyulmak koşulu altında ve demokrasi açıklık ve katılım ilkelerinin geçerli olduğu bir ortamda kamuoyu yoklamalarının , kent halkını tanımak , görüşlerini öğrenebilmek açısından başka türlü ulaşılamayacak sağlam , güvenilir bilgilerin elde edilmesine olanak sağladığı biçimindedir(JOHNSON-HEIN 1983, s. 21 ; UYSAL – SEZER, 1987 , s.30).

2.3. Halk Girişimi ve Katılımı

Halkın belediyenin planlarını , programlarını , öteki kararlarını ve uygulamalarını duruma göre eş yönlü yada ters yönlü etkilemek amacıyla yaptığı katılım taleplerinin gerçekleştirilmesi için yararlanılan yol ve yöntemler belediyeye bireysel ya da toplu olarak başvurmaktan , belediye başkanı dahil belediyenin seçilmiş görevlilerini , görevden almak için girişim başlatmaya kadar değişik biçimler alabilmektedir (YALÇINDAĞ 1996, s 132) .

2.3.1. Halk girişimi

Halkın örgütlü veya örgütsüz olarak yerel yönetimlerin herhangi bir karara , projesi ve programı ile ilgili olarak görüşlerini , isteklerini , yakınmalarını düzelmek için yapacakları girişimler özendirilmeli ve işbirliği yapılmalıdır .

2.3.1.1. Halkın Girişimi İle Yapılan Referandum (Halk Oylaması)

Doğrudan referandum uygulamasında kentteki seçmenlerin belli bir yüzdesinin imzası toplanabildiğinde , genelde yasalarla belirlenmiş olan konularda halk oylamasına gidilmesi zorunlu olmaktadır . Girişimi başlatanların önerdikleri karar konusu için ya yerel seçimler sırasında yada özel bir oylama ile kent seçmenlerinin görüşü sorulmaktadır .

Yargı organlarının denetiminde yapılan oylamada önerilen karar taslağı seçmenlerin çoğunluğu , tarafından uygun bulunursa , doğrudan uygulanabilir bir karar niteliği kazanmaktadır .

Referandum konuları , kentin yönetim modelinin değiştirilmesi veya mevcut modelde değişiklikler yapılması , uzun vadeli ve büyük miktarlarda belediye tahvilleri çıkarılması , belli vergilerin oranlarının yükseltilmesi yada azaltılması , belediyenin başka belediyelerle birleşmesi veya sınırlarının değişmesi , alkollü içki satışlarının sınırlandırılması , belediye yönetmelikleri kurallarının değiştirilmesi gibi konuları kapsayabilmektedir .

Dolaylı referandum gene halkın girişimi sonucunda yapılmakta , belli bir oranda imza ile desteklenen konu , doğrudan referanduma sunulmakta belediye meclisinin gündemine alınmış olmaktadır . Meclis o konu üzerinde kararını özgürce vermektedir . Bununla birlikte meclis konuyu görüşmekten kaçınırsa , konunun referanduma sunulması zorunlu olmaktadır . (ZİMMERMAN , 1986, s.68-98)

Referandumun yararları şu şekilde özetlenebilir ,

- Demokrasilerde egemenlik halka ait olduğuna göre halkın doğrudan karar vermesini sağlayan referandum , demokrasinin en saf , en katkısız uygulaması olmaktadır .

- Bireylerin kente ve kent yönetimine karşı yabancılaşmalarını önlemekte , hemşehrilerin kent sorunlarına karşı ilgilerinin artmasında ve bireylerin sisteme aidiyet duygularının gelişmesinde referandumun önemli katkıları olmaktadır .

- Referandum nedeniyle düzenlenen kampanyalar yarattıkları geniş tartışma ortamı aracılığı ile bireyler için eğitici olmaktadır .

- Belediye meclisinin karar vermekte zorlandığı dolayısı ile karar almama durumlarının ortaya çıktığı koşullarda , referandum çıkış yolu ve çözüm olabilmektedir .

- Özellikle kent halkının girişimi ile başvurulmuş referandum , çok partili siyasal sistemde önem taşıyan karşılıklı denge ve denetim süreçlerinin etkililikle işlemesine katkı sağlamaktadır .

Kentle ilgili konularda halkın girişim yoluyla referandum istemesine ve gerçekleştirilmesine olanak sağlaması , Türkiye'de belediyeçiliğin daha sağlam temellere oturması , halkın belediyesinin oluşturulması ve demokrasi değerlerinin toplumda daha sağlıklı kökler salması açısından önem taşımaktadır . Bu nedenle bu yönetime bizim belediyeçiliğimiz de yer verilmelidir (YALÇINDAĞ 1996, s 132) .

2.3.1.2. Belediyenin Girişimi İle Sağlanan Halk Toplantıları , Halk Meclisleri

Bu tür katılım için talep kentliden değil belediyeden gelmektedir . Bu nedenle bu kategoride gerçekleşen katılım olgusunun , daha çok belediyenin kentliye " danışma "girişimi " yada halkı tanıma etkinlikleri olarak adlandırılması mümkündür .

2.3.1.3. Yerel Yönetim Meclisleri(Belediye meclisleri)

Yerel yönetimlerimizin en eksik yönlerinden birisi olan katılım konusunda halk meclislerinde karşılaşılan sorunların aşılmasında şu önlemler alınmalıdır .

- Zorunlu toplantılar dışında meclis toplantılarının zamanını ve yerini meclisler belirleyebilmeli , hemşehrilerin meclis toplantılarını

izleyebilmeleri için toplantılar niteliğine göre uygun yerlerde yapılmalıdır.

- Meclis toplantılarının gündemleri yaygın biçimde yerel topluluğa duyurulmalıdır .

- Halkın , sivil toplum örgütlerinin , kitle haberleşme araçları mensuplarının soru sormalarına olanak vermek üzere meclislerin özel toplantılar yapmaları mümkün olmalı , bu toplantılarda soruların yanıtlanması zorunluluğu getirilmelidir .

- Meclis tutanakları olduğu gibi yayınlanmalı , isteyen kopyası verilmelidir .

- Meclis komisyonlarında uzmanlık bilgilerinden yararlanabilecek halktan üye olabilmelidir .

- Meclisin gerekli gördüğü konularda halk oylaması yapılabilmesi , ayrıca halkada belli oranda seçmen imzası toplanması koşulu ile halk oylamasını isteme hakkı tanınmalıdır .

- Meclis üyeliği için seçilme yaşı 20 , yerel yönetim tüm seçimlerinde seçmen yaşı 18 yaş olarak belirtilmelidir .

2.3.2. Halk Katılımı

Katılım, " bireylerin kendileri ile ilgili , onları etkileyen fiziksel çevreler , programlar ve kurumlar düzeyinde üretilen kararlarda yer almaları yada belirli bir çevrenin tasarlanması ve planlanmasında , bir program ya da sonucunun oluşturulmasında kendileriyle işbirliğine gidilmesi " olarak tanımlanmaktadır . (WANDERSMAN, 1984, s.337-379)

Günümüzde seçimlere dayalı temsil edici kurumların varlığı , sağlıklı işleyen bir demokrasi için zorunlu olsada yeterli kabul edilmemektedir. (ZİMMERMAN 1986, s.1-6) ve katılımcı demokrasiden söz edilmektedir . Yurttaşların kamu yönetimi sistemini etkileyecek bir role sahip olmaları üzerinde görüş birliğinin var olmasına karşılık , bu etkilemeyi sağlayacak katılımın boyutlarının ne olması gerektiği üzerinde görüş ayrılıkları vardır . Ayrıca katılımın yol ve yöntemleri bakımından da ülkeden ülkeye değişik düzenlemelerin ve uygulamaların varlığı dikkati çekmektedir .

Bireylerin kamu yönetiminin yetki ve görev alanına giren konularda söz sahibi olmalarını amaçlayan katılım anlayışına ilişkin iki aşırı yaklaşım söz konusu olabilmektedir. Bunlardan birisi , yurttaşların yasaları doğrudan demokrasi anlayışına göre bizzat katılacakları toplantılarda kabul etmeleri ve yönetimle ilgili kararları gene bu toplantılarda vermeleri , yönetsel mevkileri de belli sürelerle nöbetleşe üstlenmeleri anlayışıdır .

Çağımızda doğrudan demokrasi ile temsili demokrasi arasında denge sağlamayı amaçlayan katılımcı demokrasi anlayışı her iki aşırı yaklaşımın sakıncalarına karşı bir çözüm olarak görülmektedir .

Bireylerin çeşitli yol ve yöntemlerle kamu hizmetlerini yürütmekle görevli kamu kuruluşlarının karar ve uygulamalarını etkilemelerine ve bunların sorumluluğunu bir ölçüde üstlenmelerine olanak sağlayan katılım olgusunun yararları ve sakıncaları üzerinde de durulmaktadır (YALÇINDAĞ 1996, s 129).

Katılımın yararlarını şöyle sıralayabiliriz:

- Katılım bireylerde demokrasi duygusunu geliştirmektedir .Bu yolla yurttaşlar seçilmiş ve atanmış kamu görevlilerini daha etkili

biçimde denetleyebilmekte , karar ve uygulamalarını değerlendirebilmektedir .Konu yerel yönetimlerde katılma olunca , demokrasinin yakın çevrede ve küçük boyutlarda uygulanmasına olanak veren " demokrasi şantiyelerinden " bile söz etmek mümkün olmaktadır. (BİLGİN - GÖREGENLİ , 1996, s.54) Bu yolla siyasal erkin yeniden dağıtılması , zayıf ve güçsüz grupların korunması , güvence altına alınması gündeme gelmekte , demokratik değerler en uç noktalarda uygulamaya yansıyabilmekte ve mevcut demokrasi alanlarının korunmasının yanında yenileri geliştirilebilmektedir .

- Katılım , bireylerin sosyalleştirilebilmeleri sürecinin etkin yollarından biridir . Toplumsal eklemlleşme bu yolla kolaylaşmakta ve kollektif kararların alınabilmesi ve toplumsal görüş birliğine ulaşılması , bireylerde sevgi anlayış , hoşgörü ve eşitlik duygularının gelişmesine yardımcı olarak ortak değerlerin oluşması sağlanabilmektedir . (YILDIRIM , 1994,s.30)

- Katılımın bir başka yararı halka duyarlı , insana dönük nitelikler kazanmasına yardımcı olmasıdır .

- Yurttaşların karar verme sürecine katılmaları , yönetsel açıdan bakıldığında , kararların yerel topluluklarca benimsenmesi , dolayısı ile uygulamada daha yüksek oranda başarı sağlanması olanağını yaratmaktadır . (ZİMMERMAN , 1986, s.3)

Bu yararların yanında katılımın kimi olumsuz yanlarıda vardır. Bunlar ,

-Halkın kimi durumlarda isteyebilecekleri ek bilgilerin gerektirebileceği araştırmalar , planların hazırlanması dolayısı ile uygulanmasında gecikmeler yaratabileceği gibi maliyetleride arttırabilir .

- Halkın plan , program ve kararların teknik yönlerini anlamaları ve değerlendirebilmeleri için bilgi ve yeteneklerinin yeterli olmaması durumunda kamu görevlilerinin bu konularda yurttaşları bilgilendirmek için harcamak zorunda kalabilecekleri süreler , önemli gecikmelere neden olabilirler .

-Programlara ve kararlara katılan yurttaşların yada grupların yerel topluluğu genel olarak temsil etmemeleri durumu söz konusu olabilir . Yalnız belli bir kesimi yada kentin belli bir semtini temsil eden grupların çıkarları ile daha büyük kesimlerin ve coğrafi alanların çıkarları çatışır durumda olabilir .

- Katılanların değerleri ile yerel yönetimlerin seçilmiş ve atanmış görevlilerinin çoğunluğunun görüş birliği içinde oldukları değerler arasında da çatışma söz konusu olabilir . Bu durum önemli sorunlar yaratabilir . Bununla birlikte bu tür durumlar , yerel yönetim görevlilerinin konuları yeniden gözden geçirerek , kentlilere karşı daha duyarlı davranmaları sonucunu yaratabilir .Bu yönüyle yararlı etkiler yaratabilir (ZİMMERMAN , 1986 , s.3-4)

- Seçilmiş ve atanmış yerel yönetim görevlilerinden kimileri katılım olgusunu , yetkilerine bir tür karışma , müdahale olarak değerlendirilmektedirler. Dolayısı ile onlara göre katılım , temsili demokrasi ilkelerine ters düşen , bu sürecin işlemlerini aksatan bir olgudur . Bu görüşte olanlar "yerel topluluk seçildiğimiz süre içerisinde bize yönetme yetkisi vermiş oluyor . Bırakınız yönetelim ...sonuçta sandıkta hesabımızı verelim " söylemiyle katılıma karşı çıkmaktadırlar (YALÇINDAĞ 1996,s.131).

2.3.3. Katılım türleri

Belediye çalışmalarına hemşehrilerin bireysel yada örgütlü gruplar içerisinde ilgi duymaları ve bu çalışmaların etkileme çalışmaları içine

girmeleri , kimi durumlarda kendi talep ve girişimlerinin sonucunda olmaktadır . Bu tür halk katılımını " Aktif katılım " olarak adlandırabiliriz.

Halkın belediye işleri ile ilgilendirilmesine ilişkin girişimin belediyeden kaynaklanması ve bunun sonucunda halk katılımının sağlanması durumunda ise " pasif katılım " adını verebileceğimiz bir katılım söz konusu olacaktır (ZİMMERMAN 1986, s.7).

Katılım türleri konusuna bir başka açıdan bakıldığında , "katılım hiyerşisi " nden de söz edilebilmektedir . Buna göre katılımın en alt basamağında katılımın sıfır düzeyi yer almaktadır . "Burada halkın nabzının tutularak manipölasyon ve terapi amacına dönük bazı girişimlerde bulunulması söz konusudur . Hiyerarşinin ikinci düzeyi bilgilendirme , danışma ve rahatlatma basamaklarını kapsayan , sembolik katılım düzeyidir . Burada insanları teskin etme fikir beyan etmeye davet etme ve onların görüşlerini alma bilgi verme girişimleri söz konusudur . Ancak bu düzeyde insanların karara müdahalesi yoktur . Burada güç yaklaşımı değil , pazarlık ve tartışma olabilir . Katılımın efektif katılım diyebileceğimiz üçüncü düzeyde , karar organlarına ve sorunlarına muhatap olma , güç delegasyonu ve doğrudan denetim basamakları bulunmaktadır . Örneğin katılım talebinde bulunanlar , örgütlenmelerini sağlayacak mali ve benzeri güçlere sahiptirler ve karar verecek olanlar onların görüşlerini alma zorunluluğunu hissetmektedirler . Katılımın bu düzeyinde pazarlık ve güç paylaşımı gibi olgular görülmektedir (BİLGİN - GÖREGENİ 1996 ,s.57-58).

2.3.3.1.Seçilmişleri halk oylaması ile görevden alma

Türk yerel yönetim modelinin yer vermediği katılım yollarından biride kent seçmenlerinin girişimi ile belediyenin seçilmiş

görevlilerinin, süreleri dolmadan görevden alınmalarına olanak veren yöntemdir .

Sürecin işletilmesinde izlene yöntemler halk girişimi ile gerçekleştirilen referandumda izlenen yöntemlere benzemektedir . Önemli bir fark görevden alma için gerekli seçmen imza sayısının referanduma göre daha fazla olmasıdır . Görevden alma dilekçesinin yürürlüğe konulabilmesi için seçmenlerin %50 si imzalanması gerekmektedir .

Bu yöntemin bazı olumsuz sonuçları olabilir . Şöyle ki seçilmişlerin üzerinde bu tür tehdidin bulunmasının bir çok yetenekli kişiyi politikadan uzak tutabileceği ve seçilmişlerin toplumda tepki yaratabilecek ileri ve cesur adımlar atmalarını önleyebileceği konuları üzerinde durulmaktadır .

Seçimleri kaybetmiş adayların ve siyasi partilerin , bu kayıplarını telafi etmek için ya da ideolojik amaçlarla ve çıkarları zedelenen grupların gerçek amaçlarını gizleyerek , kamuoyunu yanıltacak kampanyalarla bu yöntemi kötüye kullanma olasılığı bir başka olumsuz tarafıdır .

Türk belediyeçilik sisteminde yalnız belediye başkanının görevde yetersiz görülmesi üzerine meclis kararı ile görevden alınmasına olanak vermektedir . Bu olanak meclis üyeleri için yoktur .

1982 Anayasası ile getirilmiş olan kural uyarınca İçişleri Bakanına verilmiş olan hakkında soruşturma sonucuna kadar geçici olarak görevden alma yetkinin ise , subjektif nedenlere dayanılarak kullanılabilecek bir yönetsel vesayet niteliğinde yetki olduğunu uygulamalar göstermiştir (YALÇINDAĞ 1996, s 138).

2.3.3.2. Halk meclisi toplantıları

Belediyelerimizde son yıllarda halk meclisi toplantıları adı altında halkla bütünleşme , halka inme hedefi içerisinde toplantılar tertip edilmektedir .Toplantılar halkın tümünü içeren geniş katılımı öngören , gündemi önceden belirlenen planlı programlı toplantılar niteliğindedir . Bu toplantılar her ay olabildiği gibi geniş aralıklarla da yapılabilmektedir .

Bu tür toplantılarda alınan kararlar , kuşkusuz danışma niteliğindedir . Özellikle belediye başkanları toplantılarda alınan kararların uygulamaya yansımaya büyük önem vermektedirler .Örneğin Tuzla Belediyesinde her ay " Halk Meclisleri " adı altında her ay başka bir mahallede olmak üzere halkın sorunlarını dinleme ve uygulamalara bunları yansıtma şeklinde yapılmaktadır.

2.3.3.3. Kent Konseyleri

Yerel yönetimlerin bölgesindeki sivil toplum örgütlerinin ve iş çevrelerinin katkı , destek ve yardımını sağlamak amacı ile yerel yönetimlerin önderlik edeceği ve katılacağı kent konseyleri kurulmalı ve bunların etkili çalışması sağlanmalıdır .

2.3.3.4. Halk Günleri

Belediyelerde , genellikle belediyeye ait uygun binada düzenli olarak yapılan bu toplantılarda , başkanların çoğu , önemli hizmet birim yöneticilerinin bulunmasını sağlamaktadır . Bazı belediyelerde o günkü toplantıya katılacak ve belediyeden istekleri olanların belediye halkla ilişkiler birimi ile daha önceden ilişkiye girmeleri sağlanmakta ve bunların istek ve taleplerini belirten bir dosya hazırlanarak toplantı dan

önce başkana verilmektedir . Beşer onar gruplar halinde sırayla her seçmen dilek ve isteklerini başkana aktarmaktadır .

2.3.3.5. Muhtarlar Toplantıları

Belediye başkanları mahalle muhtarlarına , kentlilerle iki yönlü iletişim kurabilmek açısından büyük önem vermektedirler . Mahalle muhtarları için belediyede ortak bir çalışma odası düzenleme , muhtarların rahat çalışabilecekleri muhtarlık binaları yapma gibi çalışmaları vardır .

Muhtarların belediye hizmet birimlerine ve meclis üyeleri ile başkana tek tek ulaşmaları , mümkün olduğu ölçüde kolaylaştırılmaktadır . bireysel ilişkiler yanında , muhtarların tümünün katıldığı ve düzenli yürütülmeye çalışılan toplantılar aracılığı ile kent halkının gereksinim , istek ve beklentilerinin belediyeye yansıtılmasına özen gösterilmektedir .

2.3.3.6. Mahalle Danışma Merkezleri

Yine son yıllarda mahalle danışma merkezleri adı altında halkın katılımına , işbirliğine ve belediye ile kentli arasında iki yönlü bilgi akımına olanak sağlayan ve kimi kentsel hizmetlerin yürütülmesi için kurumsal bir çerçeve oluşturan uygulamaların oldukça yaygınlık kazanmakta olduğu gözlenmektedir .

Mahalle danışma merkezlerinde belediye halkla ilişkiler elamanları ile muhtarlar ortaklaşa hareket etmektedirler .

Danışma merkezlerine kamuoyu araştırması sonuçlarına göre halkın istediği etkinlikler yürütülmektedir . Bu etkinlikler genel sağlık taraması , çocuk ve diş sağlığı hizmetleri aile planlanması danışmanlığı

aile ekonomisi gibi bir çok alanları kapsamakta ayrıca tüketiciye de yardımcı olunmaktadır . Mahalle halkına bu hizmetlerin yanında belediye ile mahalle halkı arasında bilgi iletişim işlevi de üstlenmektedir. Mahalle halkının istek ve yakınmaları belediyeye iletilmektedir . Kurulmakta olan bilgisayar ağı ile belediyeden istekler belediyeye daha kolaylıkla ulaşılması planlanmaktadır (YALÇINDAĞ 1996, s 142) .

2.3.3.7. Kampanyalar

Halk katılımını sağlamak açısından belediye girişimi ile gerçekleştirilmesi mümkün olan programlardan biride belli konularda kampanyaların düzenlenmesidir

Belediyelerin katkıları ile tüm kent halkına dönük ağaçlandırma , mahallelere park , spor alanı kazandırma , atık kağıt , cam şişe toplama, temiz kent , ilaç toplama gibi kampanyalara sık sık başvurdıkları ve bunları başarı ile uyguladıkları görülmektedir .

Uygun halkla ilişkiler çalışmaları ile halka tanıtımın yapıldığı , gerekçelerinin ve yararlarının iyi anlatıldığı durumlarda kampanyalara halkın istek ve katılımı gözlemlenmektedir .

2.3.3.8. Proje Demokrasisi(Proje Bazında Katılım)

Belediyeciliğimizde son yıllarda uygulamaya yansımış olan proje demokrasisi olarak adlandırılan çabalaradır .

Belediyeler , kent yada kırsal alandaki kimi projelerin başarıya ulaşması ve verimlilikle uygulanabilmesi için çeşitli halkla ilişkiler tekniklerinden yararlanarak katılımı sağlamalıdır .

Bu başlık adı altında yapılan çalışmalar kentin belli bir kısmında gerçekleştirilmek istenen bir geliştirme çalışmasının bir proje olarak ele alınması ,ve projeden doğrudan etkilenenlerin çalışmalarına yoğun biçimde katılmalarını ve belediye ile işbirliği yapmalarını sağlama amacına dayanmaktadır (SEZER ,1991, s.1189

2.3.4. Katılıma İlişkin Sorunlar

Halkın belediye ve kent konularında fikirlerinin daha çok bireysel düzlemde kaldığı , kişilerin günlük yaşamını doğrudan etkileyen konulara karşı belediyeye başvuru yoluyla sınırlı bir etkileme yoluna gidildiği , bu amaçla aslında olanakları ölçüde bireylerin araçları kullanmayı yeğlediği kent gerçekleri arasındadır .

Belediye üzerinde halk ağırlığını koymak ve belediyeyi demokratik yollardan sürekli sorgulayarak denetlemek ve böylece halkın belediyesini gerçekleştirmek açılarından çok olumsuz hemşehr davranışının , aslında kentlilik kültürü ve bilinci ile yakın ilişkisi vardır Bu bağlamda kentlilerimizde yaşayanları yeterli kentli kültürüne v hemşehrilik hak ve yükümlülüklerinin bilincine sahip olduğu söylenemez.

Halkın belediyesinin gerçekleşmesi açısından halk katılımının öneminin ve bu konuda Türkiye'deki sorunların bilinmesine karşılı kentlilerin belediye konuları bağlamında çok sınırlı olan katılım olanaklarını geliştirmek için yasal düzenlemelerin yapılmamış kentlilerin bu açıdan sınırlı olumlu örnekler dışında , özendirilmem olmalarıdır .

Halkın bilgi edinme hakkına dayalı saydamlık açısandanda yas düzenlemelerin yapılmamış olduğu bir ortamda , eli kolu bağ belediyenin karşısında eli kolu hemşehri olgusunun Tü

belediyeçiliğinin bir başka gerçeğini yansıttığını söylemek , sanırız , abartı olmayacaktır .

2.3.5. Halkın Yönetime Katılımı Yolsuzlukları Önleyici Bir Etmendir.

Yönetimde açıklığın sağlanması , açık ve etkin bir denetim yolsuzluk yapma ve rüşvet almayı büyük ölçüde engeller . Kişiler yaptıkları yolsuzluk ve aldıkları rüşvetin gizli kalacağı zannı ile bu yola başvurabilirler . Kuşkusuz kişilerin zayıf karakterli , kirli , yolsuz , kanun dışı işlemlere eğilimli olmaları yolsuzluk ve rüşvetin en önemli nedenidir . yerel idareler yönünden geçerli olan bu kurallar , genel idari ve tüm kuruluşlar için geçerlidir .

Bu açıklamalardan yolsuzluk ve rüşvetin nedenini kişilerin buna elverişli bir karaktere ve ahlak anlayışına sahip olmalarına ve aynı zamanda kuruluşlarda açıklığın , saydamlığın sağlanamayışına bağlayabiliriz (TORTOP 1996,s. 47).

2.4. Etkili ve Verimli Hizmet Üretimi

Halkın belediyesini oluşturmaya yönelik çabaların belediyelerimiz tarafından halk için etkili ve verimli hizmet üretmeye yönelik çalışmalar ve böyle bir hizmet sunma için gerekli koşullarla ilgilidir . Belediye hizmetlerinin etkili olabilmesi için yürütülen çalışmaların ve hizmetlerin yerel toplulukların ve insanın gereksinimlerine ve beklentilerine dönük olması , hizmetlerin yürütülmesinde "kamu yararı "ölçütünün sürekli göz önünde tutulması gerekmektedir .

Belediye hizmetlerinde etkililiğin sağlanabilmesi için hizmet , gerekli olduğu zaman diliminde , ön görülen en kısa sürede yürütülerek tamamlanmalıdır . Hizmet için belli bir amaç ön görülmüş ve bu amaç

gerçekleştirilmiş olur. Hizmette hizmetten yararlanacaklar içi doyum sağlayacak kalite düzeyi gerçekleştirilmelidir .

"Verimlilik sözcüğü ile anlatılmak istenen ise belediye hizmetlerinde (insan , para , araç gereç ,taşınmaz ve zaman anlamında) en az kaynak kullanılarak en çok hizmetin üretilmesi , bir başka deyişle hizmetin hizmet dilimi başına en düşük maliyet karşılığında sunulabilmesidir (YALÇINDAĞ 1996, s 149) .

2.4.1. Halka Yakın Belediye

Halkın belediyesini gerçekleştirmek için yapılması gerekenlerden bir başkası özellikle orta ve büyük boy belediyelerde " halka yakın belediyenin oluşturulmasıdır ". Kentin makro düzeydeki hizmetlerinin halkın toplumsal çıkarlarına uygun bir anlayış bağlamında planlanarak , doğru kararların verilmesi ve bunların uygun bir örgütlenme ile uygulamaya yansıtılması halkın belediyesinin gerçekleştirilmesi açısından büyük önem taşır .

Ancak bunun yanında halkın günlük , kapısının önündeki yaşamını etkileyen küçük boyutlu belediye hizmetlerinin halkın sevdiği , benimsediği ve güven duyduğu bir belediye imajının gerçekleşmesi açısından özel bir önemi olduğu da kabul edilebilir.

2.4.2. Mahallenin Önemi

Belediyeyi halka yaklaştırmamanın yollarından birisi mahalleden bir belediyeçilik birimi olarak yararlanmaktır .

Son otuz kırk yıldan bu yana yolu ve işleyişi çok minimal düzeye indirilmiş olan mahalleye , günümüz büyük şehirlerinde yukarıda belirtildiği gibi , bir yandan etkili halk katılımına olanak sağlamak öte

yandan halkın günlük yaşamını ilgilendiren konularda görev üstlenmek gibi çok önemli işlev verilebilir. Bunların yanında mahalle örgütü semt içi bir sosyo kültürel bir merkez görevi de yapabilir .

2.4.3. Halka yakın hizmet birimleri

Belediyeyi halka yaklaştıracak örgütsel önlemlerin bir başkası halkın en çok başvurduğu hizmetlerle ilgili olarak halkın kolayca ulaşabileceği yerlerde hizmet sunmak ister bürolar oluşturmaktır .

Belli bir nüfus ve alan büyüklüğüne ulaştıktan sonra belediye yönetimi merkeziyetçilikten kaçınması halkın belediyesini oluşturmada önemli öğelerinden birisi olarak düşünülmelidir .

2.4.4. Halkla Günlük İlişkilerin Önemi

Halkın belediyesinin oluşturulması açısından önem taşıyan bir başka konu , kent halkı ile belediye arasındaki günlük ilişkilerde sorun yaşanmasının önlenmesidir .

Bu bakımdan günlük ilişkilerden özellikle iki konu üzerinde durulması gerekir .

2.4.4.1. Belediye Görevlilerinin Davranışı

Halk yakınmalarının önemli bir bölümünün genelde kamu görevlilerinin halkla dolaysız ilişkilerindeki yanlış tutum ve davranışlarından kaynaklandığı biliniyor . Bir kamu görevlisinin iş sahiplerine karşı duyarsız , sorumsuz , ilgisiz ve saygısız davranmaya çeşitli nedenler itebilir . Bunların bir bölümü kişisel nedenlerdir . Kamu görevlisinin kişiliğinin geçimsiz , kötümser , başkaları ile uygun ilişkiler kuramayacak bir yerde olması kuşkusuz işinde yansıyacaktır . Örgütsel

bazı etmenler , kuruluştaki genel yönetim tarzı da , kamu görevlisinin iş sahiplerine davranış kalıplarına olumlu yada olumsuz yönde etkileyebilir.

Halkla dolaysız ilişik de bulunacak görevlilerin işe alınırken halkla iyi ilişkiler kurmak yetenekleri bakımından özenle seçilmelidir . Özenle seçilmiş görevlilerin belediyeleri adına olumlu imaj yaratacak davranış içinde olmalarını sağlamak içinde ayrıca sürekli ve sistemli hizmet içi eğitim programları uygulamalarıdır .

Eğitim programları aracılığı ile belediye görevlilerine iş sahiplerinin tanıma yeteneği de kazandırılmalıdır . Belediye görevlisi iş ilişkisine girdiği bireyin o andaki ruhsal durumunu değerlendirebilmeli ve davranışlarını ona göre ayarlayabilmelidir .

Görevlilerin giyim kuşamına , çalışma yerlerinin düzen ve temizliğine özen göstermeleri , ham kendilerine ve çalışma arkadaşlarına hem de topluma karşı sorumluluklarının ve saygılarının gereğidir . Eğitim programların da bu konuların üzerinde durması gerekmektedir .

Günlük yüz yüze ilişkilerde belediye görevlilerinin yardımcı ilgili , sorumlu , saygılı bir anlayış içinde olmalarının özellikle konuşma tarzlarına yansımalarının da sağlanması gerekmektedir . Bu konuda telefonda ve yüz yüze ilişkilerdeki hitap tarzlarına dikkat etmek gerekir.

Belediye görevlisinden tüm bu beklentilere uygun davranışlar içinde olması beklenirken onun davranışlarına yön veren kişisel nedenlerin ötesindeki etkenlerde bakmak gerekecektir . Bunlar belediyedeki , yönetsel ve örgütsel nitelikteki etkenlerdir . Başındada görevlilerin morali konusu gelmektedir .

Çalışma şevki isteği olarak tanımlayabileceğimiz görevli moralini etkileyen çok çeşitli nedenler vardır . Örgütteki insan ilişkilerinden

ödeme rejimi , güdüleme yöntemleri ve öteki çalışma koşullarına kadar uzanan bir dizi nedenin etkilediği çalışanın moralini yüksek tutacak koşullar hazırlanmadığı sürece belediye görevlilerinden yukarıdaki belirtmeye çalıştığımız görevleri beklemek haksızlık olur (YALÇINDAĞ 1996, s 158).

2.4.4.2. Yol göstericilik ve yardım

Özellikle büyük ve karmaşık iç örgütlenmeye sahip belediyelerde günlük başvuruların hangi bölümde kime ve nasıl yapılması gerektiği , vatandaşlar için çözümü zor bir sorun olmaktadır . Başvurmalara eklenmesi gerektiği belge sayısının çok , izlenen işe ilişkin formalitelerin karmaşık olduğu durumlarda hangi belgeyi nereden almak ve belli işlemler için nasıl bir yol izlemek gerektiğini bulup çıkarmak çok kişi için hemen hemen olanaksızdır . Böyle durumların ortaya çıktığı belediyelerde yapılması gereken şey , vatandaşa yol göstericilik hizmeti ile görevli özel birimlerin oluşturulması gerekir .

İstanbul Büyükşehir Belediyesi bu alanda yararlı uygulamayı hizmet rehberleri yayınlayarak yapmıştır . 1990 larda Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından benzer nitelikte bir hizmet Halk Danış Adı altında yürütülmüştür . Bu rehberlerden acil konularda , günlük işlerde ve özellikle imar konularında , ayrıca ilçe belediyelerinde yapılan hizmetlerin neler olduğu ve bu hizmetler için İstanbulluların hangi birime nasıl başvurması gerektiği belirtilmekte ve birimlerin adresleri ile telefon numaraları da verilmektedir .Günümüzde de " Beyaz Masa "olarak anılan servis bu hizmeti vermektedir . Benzer türde hizmetin bir çok belediyede yürütüldüğü bilinmektedir .

2.4.4.3. Yönetmelik Yöntemleri Geliştirme

Günlük ilişkilerde vatandaş en çok tedirgin eden konulardan biride işlemlere ilişkin yöntemlerin karmaşık ve uzun oluşudur. Bu

yöntemlerden kimi aslında belli bir yönetsel gereksinmelere dayanmakla birlikte , üzerinde iyice düşünülmeden konulmuş pek çok formalitenin yönetim sistemimizde hala daha varlığını sürdürdüğü bir gerçektir .

Günümüzde belediyeler dahil yönetim sistemimizde bürokratik gereksiz formalitelerin istenen ölçüde ortadan kaldırıldığı söylemez (PEKER - SAYGI 1990,s.55). Halkın belediyesi gerçekleştirilebilmesi açısından belediyelerimizin bu soruna özen göstermeleri önemli olduğunu yineleyebiliriz .

3. BELEDİYEDEN YANA KAMUOYU OLUŞTURMAK

Belediyesine sevgi ve güven duyguları besleyerek onu benimseyen ve destek veren kent halkının , başarılı belediyeciliğinin en önemli öğelerinden birisidir .

Belediyeden yana kamuoyu oluşturmak sözcüğünü belediye için hakkı olmadan olumlu imaj yaratmak anlamında kullanmamak gerekir.

Belediyelerden yana kamuoyu oluşturmak sözleri ile kamuoyunun yönlendirilmesini haksız yere koşullandırılmasını hedefleyen , propaganda türü süreçlerde kasdedilmemektedir. Burada anlatılmak istenen , belediye çalışmaları , kent halkının yaşamını çok çeşitli yönleri ile yakından ilgilendiren çalışmalardır . Ayrıca belediyenin aldığı kararlar , yaptığı tercihler ve bunlara ilişkin uygulamalar , kentte çok kişi yada grubun çıkarlarını olumlu yada olumsuz yönde etkilemektedir.

Belediyenin kentin genel yararı , kentlinin toplumsal çıkarları doğrultusunda aldığı kararlar ve yaptığı uygulamalardan kimilerinin çok açık biçimde kamuoyunca anlaşılması mümkündür . Hizmet ortadadır , gözle görülür yada kolaylıkla anlaşılır niteliği vardır . Kamuoyu

tarafından da benimsenir ve desteklenir . Ne varki bu ölçüde açıkca kamu yararına olduğu belli olan karar ve uygulamalar bile eğer kimi kişi yada grupların haklı olmayan çıkarlarını zedelemişse bu azınlık kesimler , kimi örgütler ve medya kesimlerini şu yada bu dürtü ile yanlarına alarak , hatta kimi durumlarda konuyu parti ideolojisi platformuna bile taşıyarak , belediyenin kamu yararı doğrultusunda alınmış kamuoyu yaratma çabasına girebilirler . Bunu açıktan yapabilecekleri gibi , ayrıca fısıltı gazetesini de devreye sokabilirler .Sonuç belediyenin kararı ve uygulama ve uygulamaları açısından son derece yıkıcı olabilir (YALÇÇINDAĞ 1996, s 233) .

Kimi belediye karar ve uygulamalarının ise kamusal kent yararına olduğu çok açıkca belli olmaz. Çağımızın karmaşık yönetim süreçleri içerisinde kamu hizmetlerinin ulaştığı aşırı teknolojik nitelikler , bu tür hizmetlere ilişkin olarak alınan kararların ve uygulamaların gerçek anlamını sıradan kentlilerin kendiliklerinden algılamalarını ve doğru değerlendirmelerini zorlaştırmakta kimi durumlarda imkansızlaştırmaktadır . Ayrıca özellikle alt yapı hizmetlerinin çoğu , belli bir süre ve dönem için bile olsa kentlinin yaşamını güçleştirici sınırlayıcı ve rahatsız edici etkiler yapmaktadır .

Belediyeden yana bir kamuoyu oluşturmak için " Bir Halkla İlişkiler Programı " anlayışı içinde yaklaşılması gerekmektedir . Belediye hakkı olan olumlu imajı ortaya çıkarmak hakkına sahiptir.

3.1. Belediyenin Halkla İlişkiler Programı

Burada yapılması gereken belediye halkla ilişkiler birimi olsun ya da olmasın , hangi amaçla ne tür çalışmaların , hangi zaman boyutunda , hangi iletişim araçları kullanılarak gerçekleştirileceğinin sistemli bir biçimde ele alınmasıdır . Bu tür bir ele alış bir halkla ilişkiler eylem programı olarak adlandırılabilir . Böyle bir programın , sıra ile ,

aşağıdaki konuları içermesi gerekmektedir (WILCOK –AULT 1986 ,147-166).

3.1.1. Sorunun Yada Mevcut Durumun Belirlenmesi

Etkili bir halkla ilişkiler eylemine geçmenin ve bu amaçla uygun bir program yapabilmenin ilk adımı , kentte belediyeden yana bir kamuoyu oluşturmaya açısından durumun ve bu konuda varsa sorun ya da sorunların yanlışsız belirlenmesidir .

Sorunların belirlenmesi aşamasında dört tür olasılık söz konusu olabilir :

- Kent kamuoyunda belediyeye karşı olumsuz yada ters yönlü tepkilerin varlığı

Sorun ve durum belirlenmesi çalışmaları kamuoyunun tümünde belli konularda yada belirli bir konu için kentlilerin bir kesiminde belediyeye karşı olumsuz tepkilerin varlığını gösterebilir .

Bu tür sorunlar açısından özellikle iki konu belediye için önem taşıyacaktır .

a) Olumsuz tepkiler , henüz daha başlangıç aşamasında iken belirlenmeye çalışılmalıdır . Halkla ilişkiler çalışmalarının halkı öğrenmeyi hedefleyen yönünün , doktorun teşhis yöntemlerine benzetilmesinin önemi burada tekrar karşımıza çıkmaktadır . Bir belediye , halkla ilişkiler çalışmaları aracılığı ile antenlerini hep açık bulundurursa ve halkın nabzını hep elinde tutabilirse kamuoyunda belediyeye karşı olumsuz girişimler ve ters yönlü tepkiler iyice yoğunlaşmadan teşhis edilebilir .

b) Bu aşamada belediyeye karşı olduğu belirlenen ters yönlü tepkileri yönlendiren kamuoyu liderinin belirlenmesi önemlidir . Deneyimler kamuoyunun oluşmasında belli kişi yada kurum ve örgütlerin öncü ve yönlendirici etki yaptıklarını göstermektedir. Bu gerçek belirlenmişse halkla ilişkiler programları aracılığı ile ters yönlü tepkilerin giderilmesini hedefleyen çalışmalardan istenen sonuçların alınması zorlaşacaktır.

- Kent kamuoyunda belediyeye karşı eş yönlü tepkilerin varlığı

Sorun yada durum belirlemesi çalışmaları belediye kamuoyunun tümünde yada belli bir kesiminde belli konular bakımından belediyenin kararlarını ve uygulamalarını destekleyen yada en azından bunlara karşı olumlu düşüncelerin varlığını ortaya koyabilir .

Bu durum belediye açısından önemlidir . Çünkü halkla ilişkiler programı aracılığı ile bu düşüncelerin yaygınlaştırılması ve pekiştirilmesi sağlanabilir

- Belli projeler bağlamında ilgili kentli kesimin tutumunun belirlenmesi

Belediyelerimiz çeşitli özel projeler gerçekleştirmek istemektedirler . Bir gece kondu semtinin çağdaş bir konut ve yeşil alan semtine dönüştürülmesi , sanayi çatısı kurulması ve gayri sıhhi müesseselerin kent dışına çıkarılması , belli sokak ve caddelerin yaya alanı olarak düzenlenmesi , kentin belli yerlerinde özel etkinlikler için yerler ayrılması , alt ve üst geçitler yapılması , kentin eski kesimleri de yenileme programı uygulanması gibi özel projeler için belediye kararlarının ve uygulamalarının desteklenmesi amacı ile özel halkla ilişkiler programlarının uygulanması gereği , durum belirlenmesi çalışmaları sonucunda ortaya çıkmış olabilir .

- Durum belirleme çalışmaları kent kamuoyunun belediye çalışmaları hakkında genelde yeteri kadar bilgi sahibi olmadığını gösterebilir .

Böyle bir durum kent halkı ile belediye arasında olumlu bir iletişim kurulamamış olmasının sonucudur . belediyenin kararları ve uygulamaları hakkında bilgi sahibi olmayan kentli yada belediye ilgi göstermeyecek yada kolaylıkla belediye için ters yönlü tepkiler için yönlendirebilecektir (YALÇINDAĞ 1996, s 238).

3.1.2. Sorunlar ya da Mevcut Durumla İlgili Bilgilerin Toplanması

Halkla ilişkiler program hazırlıklarının ikinci aşaması , belirlenen sorun yada durumla ilgili bilgilerin toplanmasıdır . Elde edilecek bilgiler, sorunu yada mevcut durumu yaratan nedenlerin ve sorun yada durumun kapsamının ve boyutunun ne olduğu konusunda açık ve sağlam sonuçlar çıkarmaya elverişli olmalıdır .

3.1.3. Hedeflerin Belirlenmesi

Halkla ilişkiler programı çerçevesinde belirlenecek hedeflerin iki aynı türünden söz edilebilir. Birinci tür hedefler Kent halkına yalnız bilgi verilemesini öngören hedeflerdir . İkinci tür hedeflerde kamuoyunun belli bir konuda özendirilmesi , belli bir konuyu benimsemesi öngörülmektedir .

Bilgi vermeyi öngören program hedefleri , daha çok tanıtma olarak adlandırabileceğimiz halkla ilişkiler etkinliklerinin sonuçları daha kolay ölçülebilir . Belli bir belediye kararını , projesini ilgili halkın desteklemesi amacıyla yürütülen halkla ilişkiler etkinliğinin başarılı olup olmadığı halkın tutumu sonucunda belli olacaktır .

3.1.4. Halkla İlişkiler Programı İle Ulaşılabilecek Halk Kesiminin Belirlenmesi

Halkla ilişkiler programı hazırlığının bu son aşaması , bu etkinliklerin hangi halk kesimine yöneltileceğinin belirlenmesidir . Halkla ilişkiler programı aracılığı ile kimlere hitap edilecek , kimlere bilgi verilecek , kimlerin inandırılması , belli kararların ve uygulamaların kimlere benimsetilmesi gerekecektir .

Bu sorunun yanıtı kimi durumlarda " kent halkının tümü" olacaktır. " Yeşili koruyalım ", "Kentimizi temiz tutalım " türünden kampanyalar ile belediye çalışmalarını genelde tanımak için yapılan iletişim etkinlikleri kent halkının tümüne yönelik olacaktır .

"Arabalarınızı Yaya Kaldırımlara Park Etmeyin" " Suyu Boşa Harcamayalım - Bahçelerimizi Haftada Bir Kez Sulayalım " türü kampanyalarda iletişim bahçe sahiplerine , halka yönelecektir .

Halkla ilişkiler programı ile ulaşılacak halk kesiminin doğru belirlenmesi , program uygulamasında emek ve kaynak savurganlığının önlenmesi ve uygulamalarının etkililiği açılarından önemlidir .

3.1.5. Halkla İletişim Programının Uygulamasında Yararlanılabilecek İletişim Araçlarının Belirlenmesi

Halkla ilişkiler programının hangi halk kesimine yöneleceği belirlendikten sonra hazırlık çalışmalarının bu aşamasında bu halk kesimine hangi iletişim araçları ile ulaşılacağı belirlenmesi gerekecektir .

Bu bağlamda çok değişik olanaklar söz konusudur. Halkla ilişkiler uzmanları yada bu konuyla ilgili görevliler bunlar arasından en uygun ya da uygunlarını seçmeye özen göstermelidirler .

Bir yandan kamu oyna bilgi aktarımında ve onları belli konuları benimsetmekte etkili olacak en iyi yollar ve araçlar seçilmeye , öte yandan bu konuda gereksiz yere kaynak harcamamaya özen gösterilmelidir .

Halkla İlişkiler programı uygulamalarında yararlanabilecek olan iletişim araçlarını şöyle sıralayabiliriz:

1-Yazılı araçlar:

- a) Basın bildirileri
- b)Broşürler
- c)Raporlar
- d) Gazete ve Dergilerde Yazılar
- e) Belediye gazetesi

2-Sözlü araçlar :

- a) Yüz yüze görüşmeler
- b) Konferans açık oturum , açık hava toplantısı , halk meclisler , halk günleri ,
- c) Basın toplantıları
- d) Radyo programları

3- Görsel araçlar :

- a) Televizyon programları ,haberleri , röportajlar
- b) Televizyon programlarına katılma
- c) Video gösterileri
- d) Film gösterileri
- e) Fotoğraflar , panolar

Görüldüğü gibi bir halkla ilişkiler programında halka ulaşmak için yararlanabilecek yollar ve araçların listesi çok zengindir . Önemli olan bu araçların uygun olanlarını kullanması , boşuna kaynak harcamak için reklam peşinde koşmamaktır (YALÇÇINDAĞ 1996, s 239).

3.1.6. Halkla İlişkiler Programının Uygulanması

Başarılı bir halkla ilişkiler programı uygulaması özenli bir hazırlığı, iyi bir yönetimi , yeterli sayı ve yetenekte halkla ilişkiler elamanının varlığını gerektirir.

Başarılı halkla ilişkiler programı için bir alt yapı hazırlıkları yapılmalı ve bu konuda başkanın onayı alındıktan sonra programı gerçekleştirmeye çalışmalıdır .

Programın gerçekleşmesinde şu hazırlıklar tamamlanmalıdır .

- Yazılı materyalin yazımı , hazırlanması ,
- Yazılı materyalin basımı

- Yapılacak konuşma metninin hazırlanması
- Konuşmacılara gerekli açıklamaların yapılması , bilgilerin verilmesi
- Toplantı yerlerinin ve zamanlarının belirlenmesi ,
- Toplantı yerinin ve zamanlarının belirlenmesi ,
- Toplantı yerinin hazırlanması ,
- Toplantılarda konuşma yapacakların belirlenmesi ,
- Medyada yer alması için özet bilgilerin ve basın bildirilerinin hazırlanması ,
- Medya mensupları ile programa ilişkin yayınlara yer verilmesi amacı ile önceden görüşmeler yapılması ,
- Radyo ve televizyon programlarında , halkla ilişkiler programında ele alınan konuyu işleyecek uzman , tanınmış ve toplumda sevgi ve sempatisi olan kişilerin bulunması ,
- Toplantı ,sergi ,basın toplantısı , panel, yuvarlak masa toplantıları için davetiyelerin gönderilmesi gibi gerekli hazırlıkların önceden yapılması gerekmektedir .

Halkla ilişkiler programının son aşamasının uygulama sonuçlarının değerlendirmesi oluşturmaktadır . Halkla ilişkiler programlarının sonuçlarının somut biçimde değerlendirilmesi hatta ölçülmesi mümkündür .Örneğin düzenlenen bir kent sergisinin ziyaret edenlerir

sayısı belirlenebilir .Bir ağaç dikme kampanyasına katılanların ve dikilen ağaçların sayısı saptanabilir .

Kimi programlar için genelleme yapmak yada kimi belirtilerden yararlanmak gerekecektir . Örneğin kent kamuoyunun belli bir konuda ters yönlü tekilerinin , eş-yönlü tepkilere dönüştürülmesini hedefleyen bir halkla ilişkiler programlarının yarattığı etkiyi , somut biçimde ölçmek olanağı yoktur . Buna karşılık belediyeye yapılan yakınmaların azalması , medyada konunun ele alınışındaki , tutumlardaki değişiklikler verilen demeçler v.b.belirtiler , belediyeçilere programın yaratmış olduğu sonuçlar hakkında ip uçları verecektir .

Değerlendirmede önemli olan bir program bağlamında elde edilen bilgiler ve değerlendirmelerin , belediye halkla ilişkiler biriminin arşivine girmesini ve ilerideki programların hazırlanması ve uygulanmasında bunlardan yararlanmasıdır .

3.2. Halkla İlişkiler Programları Açısından Önemli Konular

3.2.1. Belediyelerin Halkla İlişkileri ve İletişim

Kimi halkla ilişkiler uzmanlarına göre halkla ilişkiler konusu , nerede ise yalnız bir iletişim konusudur yada halkla ilişkiler olgusunun iletişim , olgu ve sürecinin dışında her hangi bir olgu ves süreç olmadığı söylenebilir .(AZİZ, 1987,s.135-140)

Biz bu görüşe katılmıyoruz . Bize göre halkla ilişkiler konusu , bu çalışmamızdaki yaklaşımda açıklanmaya çalışılmış olduğu gibi geniş kapsamlı ve çok yönlü bir olgudur .

Bununla birlikte gerek halkın istediği belediyenin gerçekleştirilmesi , gerekse belediyeden yana halk kamuoyu oluşturmaları için belediyeden halka , halktan da belediyeye doğru iki yönlü bir iletişimin başarı ile sürdürülmesinin büyük önem taşıdığından kuşku yoktur . Çünkü belediye ve halkın karşılıklı olarak birbirlerini anlamaları , ama doğru anlamaları için , aralarında sağlıklı ve iyi işleyen bir iletişim kurulması ve gerçekleştirilmesi gerekmektedir .

İletişim için çeşitli tanımlar yapılmıştır :

Haberleri , düşünceleri duyguları vb. bildirme , düşünceleri paylaşma yada değiş -tokuş etme etkinliği , bilgi haber ya da görüş alışverişidir .

Kişilerin birilerini etkilemesini sağlayan tüm süreçlerdir.

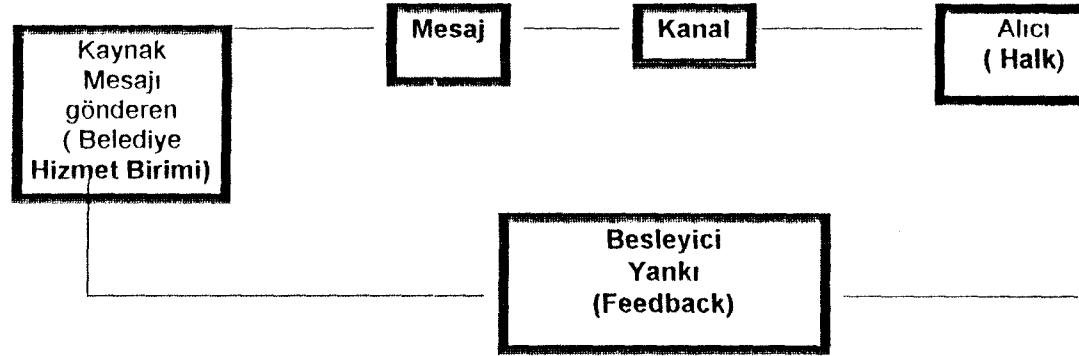
Genel anlamda iletişim yalnızca haber ve ileti (mesaj) alışverişi değil , görüşlerin , olgular ve verilerin iletimin ve paylaşımını içeren bireysel ve ortak etkinliktir (USLUATA 1995,s11-13).

Kuruluş (otorite , yönetim , önderlik)ile kitle (birey,grup, toplum)alıcı arasında gerçekleşen iletişim bir araç kanalı ile bilgi , duygu , düşünce ve deneyimlere içeren mesajların aktarımı ve paylaşımı sürecidir (UYSAL-SEZER 1988,s.217).

Halkla ilişkilerde iletişimi tek yönlü bir süreç olarak düşünme yanlış olur. Belediyeden kent halkına gönderilen bir mesajın hitap ettiği kişiler ya da örgütler tarafından anlaşılmasının , yani aynı anlamın verilmesinin önemli olması kadar bu mesaj üzerine alıcıdan gelen tepkinin belediyeye ulaşma belediyenin bu tepkiye yönetsel ve örgütsel duyarlılığı göstermesi gerekmektedir . Ancak bu yolla bu tür bir yaklaşımla belediyenin halkın istek , gereksinim yakınma beklentilerine

duyarlılığı sağlanıp bir yandan halkın belediyesi öte yandan belediyeye destek veren kent kamuoyu oluşturulabilir .

Belediye Halkla İlişkilerinde İletişim Süreci basitleştirilmiş olarak Şekil 3.1 de görüldüğü gibi öğelerden oluşan akışı izleyen bir süreçtir.



Şekil 3.1. Belediye Halkla İlişkilerinde İletişim Süreci (YALÇINDAĞ 1996, s 244)

Kaynak , iletişimin içeriği olan mesajı gönderen kişi ,grup yada örgüttür. Mesaj kaynağın alıcıya ulaştırmak istediği bilgi, görüş ve duyguları içeren yazılı sözel , görsel vb., kalıplardır.

Kanal , mesajın iletilmesinde yararlanılan tüm yollar ve araçlardır . Alıcı , mesajın yöneltildiği kişi grup yada örgüttür .

Belediyeden kent halkına halkın belli kesimlerine yada bireylere gönderilecek mesaja , alıcı tarafından ilgi duyulması ve mesaj içeriğinin etki yaratması için , belediyeye karşı güven duyguları mevcut olmalıdır .

Mesajın içeriğinin alıcı için ilgi çekici ve güvenilir olması gerekmektedir . Mesaj alıcının yaşamını ilgilendiren , bilgi ve birikim alanı ile ilgili olmalıdır . Mesajda verilen bilgilerin sağlam verilere dayan doğru bilgiler olması alıcıda güven duygusu yaratacaktır . Mesaj anlaşılır olmalıdır . Belediyenin tercihi açıkça belirtilmeli bunun

gerekçesi açıkça verilmelidir . Mesajlar hazırlanırken özellikle yerel halkın nitelikleri göz önünde tutularak , anlaşılır sade bir dil kullanılmalıdır. Bir mesaj mümkün olduğu kadar çok sayıda ve çeşitli araçlarla alıcıya (halka) ulaştırılmalıdır (KAZANCI 1995,s.61-62).

Kaynak seçimini halkla ilişkiler uzmanlarının bunlar yoksa dışarıdan alınacak danışmanlık hizmeti ışığında belediye görevlilerinin mesajı niteliğinin , önemine ,zaman etmenine yararlanabilecek iletişim araçlarının durumunu ödenek kolaylıklarını ve öteki yerel koşulları göz önünde tutarak kendilerinin kararlaştırmaları gerekecektir .

İletişim aracı yüz yüze ilişki seçilmişse belediye görevlisinin hitabet yeteneği ,kılık kıyafet , vücut dili (jestleri , mimikleri) ses tonu zamanının kullanımı v.b., özellikleri iletişimin etkili olup olmamasının geniş ölçüde etkileyecektir.(ERTEKİN,1995,s.22-25)

İletişim sürecinde halkla ilişkiler bakımından önem taşıyan bir aşamada besleyici yankı (feedback) aşamasıdır. Halkla ilişkiler bağlamında iletişim olgusu , tek yönlü , belediyeden halka doğru işleyen bir süreç olarak düşünülmemelidir .

Halkla ilişkiler programları çerçevesinde , belediyeden halka yönelen iletişim sürecinin iki amacı olacaktır . Bunlardan birincisi kent halkına bilgi vermek , ikicisi kamuoyunu belli konularda ikna etmektir .

Her iki tür iletişim sürecinde de halkın iletilen mesajı nasıl anladığı ve tepkisinin ne olduğu mutlaka belediyece bilinmelidir . Bu amaçla belediye halkı tanıma teknikleri ve yöntemlerinden yararlanmalıdır .

İletişim konusunda , halktan kendi girişimi ile belediyeye yönelen her türlü iletişim için belediyenin duyarlı olması , halk tarafından gönderilen mesajları anlamaya istek duyması ve tepkisiz kalmaması

gerekir . Belediyenin olumlu tepkisi kent halkı ile işbirliği kapılarını açacak bireysel iletişimlerde de kişilerin doyum elde etmesini sağlayacaktır .

Mesaja karşı olumsuz görüşlere sahip olduğu durumlarda da belediyenin suskun kalmaması , mesaja olumsuz da olsa yanıt vermesi gerekir . Burada önemli olan ve halk üzerinde olumsuz etkileri önleyecek olan belediyenin olumsuz tepkisinin gerekçelerini , açık ve tüm dayanakları ile mesajı gönderene bildirmesidir. Mesajı gönderen (halka) bildirilmesidir . Tüm yönetim sistemimizde ve belediyelerde en çok savsaklanan ve önemsenmeyen , oysa halkın belediyesinin ve belediyeden yana kamuoyu oluşması açısından büyük önem taşıyan bu soruna dikkat çekmek gerekir .

3.2.2. Belediyelerde Halkla İlişkiler ve Saydamlık

Saydamlık, açık yönetim belediyenin hem kendisini halka tanıtması, hem de belediyeden yana bir halk kamuoyu oluşturulması açılarından önem taşır.

Saydamlık konusunu, halkın kendi kurduğu belediyesinde olan bitenler üzerinde bilgi edinme hakkı ile ilgili olduğu düşünüldüğünde açık, saydam bir belediye oluşturma belediye yönetimi için bir görev anlamı içerdiğini de kabul etmemiz gerekir. Kentle ilgili tüm kararların bunlara ilişkin uygulamaları kent halkının yaşamını çok yakından etkilediği gerçeği, kent halkı tarafından kurulan ve temsili demokrasi ilkesine göre işlev yapan belediyenin bu kararlarına ilişkin tüm bilgilere, kararların oluşma ve uygulama aşamalarında kentlilerin ulaşabilme ve gerek duyduklarında bunları etkileyebilmelerine uygun ortamların ve koşulların yaratılması çok doğal bir olgu olarak görülmelidir. Açıklığın ve saydam yönetimin gerçekleşmesi açısından iki konu önemlidir.

Bunlardan birincisi, belediyenin kararlarına ve uygulamalarına ilişkin her türlü bilgiye ve belgelere (Fotokopi Yoluyla) ulaşma olanağı halka ve bu arada medyaya sağlanmalıdır.

Demokratik niteliklere sahip ve halka dönük belediyeçilik açısından, halk için bilgiye ulaşım olanağı büyük önem taşımaktadır. Bu olanağın halka bir bilgi edinme hakkı olarak tanınmış olmasının en çarpıcı örneğini A.B.D vermektedir.

Bu ülkede "Sunshine Laws-gün ışığı yasaları" adı verilen yasalar aracılığı ile vatandaşlara yada halka yasaların getirdiği sınırlamalar dışında her yönetim belgelerine ulaşma olanağı sağlanmış bulunuyor (ÖZAY 1986,WINSON 1966, ZİMMERMAN 1986,s. 249).

Yasaların sınırlamaları ülke güvenliği kimi dış politika konuları, ticaret, aile ve birey sınırları ile ilgilidir. Yargı içtihatları ile bu konulara açıklıkta getirmektedir. Avrupa yerel yönetimlerinde de açıklığı sağlayan yasal düzenlemeler vardır (VON KODOLITSCH s.1980).

Yönetimsel açıklık, belgelere ulaşma olanağı yanında bireylere belediyede yapılacak her resmi toplantıya katılarak, izleme olanağı verilerek de sağlanmaktadır.

Ayrıca halkla ilişkiler çalışmaları çerçevesinde de ki tüm katılım olanakları belediye karar ve uygulamalarını halka açmaktadır.

Türkiye de tüm yukarıdaki alanlarda, belediye yönetiminde açıklığı, saydamlığı sağlama olanakları yasal olarak ya hiç yoktur ya da çok sınırlıdır (ÖZAY 1986 ,s.20).

Belediyelerde saydamlığın ve halk katılımının gerçekleştirilebilmesi için bir takım önlemler alınması ve geliştirilmelerin yapılması gerektiği, önceki konularda ele almıştık. Gerek "halkın belediyesinin" gerekse "belediyeden yana kamuoyunun oluşturulması" için bu geliştirilmelerin yapılması ve bu doğrultuda yasal düzenlemelerin gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Ancak bu yapıncaya kadar hatta yapılsa bile aslında belediyede saydamlığın ve halk katılımının gerçekleştirilmesi açısından başta belediye başkanı olmak üzere belediye seçilmişlerinin ve onların istekleri doğrultusunda belediye bürokrasisinin yapabilecekleri de vardır ve bunların yasal düzenlemelerinin yanında ayrıca önem taşıdığını da söyleyebiliriz.

Bir başka deyişle saydamlık ve katılımın gereğine ve önemine, her şeyden önce belediyecilerin inanmaları gerekir. Bu doğrultuda bir inanca sahip olan belediyecilerin bu inançlarını uygulamaya yansıtmaları daha kolay ve başarılı olacaktır.

Anadolu stratejik araştırmalar vakfının 1995 deki kamuoyu araştırmasının bulguları şunlardır (YALÇINDAĞ 1996, s 250).:

" Son günlerde belediyelerde şeffaflık konusu sık sık tartışılmaktadır. Şeffaflık: Belediye kararları alınmadan önce halka danışılması ve halkın belediye kararlarına katılımın sağlanması olduğu kadar, alınmış kararların halk tarafından incelenebilmesi olarak tanımlanabilir. Siz bu tanıma göre belediyeleri ne derece şeffaf buluyorsunuz?" sorusuna deneklerin yalnız % 12'si şeffaf, % 1'i oldukça şeffaf biçiminde yanıt vermişlerdir. Bir başka deyişle kamuoyunun % 87'si, çok büyük bir çoğunluğu, yukarıda yapılmış tanım bağlamında belediyeleri açık ve saydam bulmamaktadırlar.

Araştırmada deneklerden belediyeleri hangi nedenlerle saydam bulmadıkları da sorulmuştur.

Yanıtlar ilginçtir :

- Belediye yöneticileri şeffaflığın kendi kişisel çıkarlarına zarar vereceğın düşünmektedirler. % 53
- Belediye yetkilileri veya belediye başkanları istese bile bürokrasi ve yerleşmiş belediye uygulamaları şeffaflığı engellemektedir % 12
- Teknik konularda halkın doğru kararlar verecek bilgiye sahip olmadığı düşünülerek şeffaflık istenmemektedir. % 11
- Halkın şeffaflık için gerekli vakti ayırmaması ve çaba göstermemesi (şeffaflığı engellemektedir) % 11
- Şeffaflığı sağlayan önlemlerin belediye kararlarının hızlı alınmasını engelleyeceğının düşünülmesi % 7
- Başka nedenler % 0
- Fikri yok % 6

100

Yukarıdaki yanıtlar kamuoyunun belediyelerde saydamlığı önleyen nedenlerin çok yüksek oranda belediyecilerin tutum ve davranışlarından kaynaklandığına inandıklarını göstermektedir. Araştırmadan böyle bir

sonuç çıkması sanırız bir ölçüde yanıt almaşıklarının düzenlenmesi ile de ilgilidir. Bu almaşıklar arasında "Belediyeleri yönetsel saydamlığa yönlendirecek yeterli yasal düzenlemelerin mevcut olmaması" biçiminde bir yanıt almaşığı da olsaydı, büyük olasılıkla denekler bu yanıtıda işaretlerdi. Çünkü günümüzde kamu yönetiminde saydamlığın gerçekleşmesini önleyen temel neden halkın bilgi edinme hakkına dayalı olarak yönetimden bilgi isteme olanakların ve her tür katılım hakkına ilişkin yasal düzenlemelerin ya hiç mevcut olmaması, olanların da çok yetersiz durumudur.

Bununla birlikte yasal düzenlemeler yapılmamış bile olsa, saydamlıktan yana olan belediyeciler kent halkı ve medya için çeşitli katılım ve bilgi sağlama yollarını açarak belediyede saydamlığı yabana atılmayacak ölçüde sağlayabilirler. Yasal düzenlemelerin yapıldığı ortamda da, belediyecilerin bu çalışmada yönetim ve halkla ilişkiler bağlamında dile getirilmiş olan demokratik ve insanı ön plana alan değerlere verdikleri önem ve ağırlık oranında saydamlık (ve katılım) amaçları daha etkili biçimde gerçekleşebilecektir (YALÇINDAĞ 1996, s 251).

Halka dönük halkın yararına işlev yapan bir belediyenin vazgeçilmez niteliklerinden bir başkası , açık ve saydam bir yönetim düzeni ve uygulaması oluşturmaktadır .Bir başka değışle halkın belediyesi olduğu savı ile ortaya çıkan bir belediyenin halktan gizleyeceği hiç bir kararı ve uygulaması olamaz.

Demokratik bir halk kurumu olan belediyeler hemşehriye - insana dönük ve kamu yararı doğrultusunda hizmet yürütme amaçlarına hizmet edecek önemli yöntemlerden birisi , örgütsel ve yönetsel saydamlığın gerçekleşmesidir .

Katılımla ilgili bir çok uygulama aynı zamanda yerel yönetimlerde olan biten hakkında hemşehrilerin bilgi edilmesine de olanak sağlarlar .

Saydamlık konusu halkın " bilgi edinme hakkı" çerçevesinde bir görev olarak düşünölmelidir .

Belediye meclis üyelerine ve halkın yönetimden bilgi ve belge isteme hakkı tanınmalıdır . Bu amaçla gerekli yasal düzenlemeler yapılmalıdır .

Yerel yönetimler her yıl çalışmaları ve harcamaları hakkında hemşehrilere bilgi vermek için rapor yayınlamalıdır.

Belediyeler yaptıkları işlemleri ilgililere gerekçeli olarak bildirmelidirler .

Halkın yazılı ve sözlü başvuruları yazılı ve sözlü gerekçeli olarak yanıtlanmalıdır .

Belediyelerin yapısını ve çalışmalarını tanıtmak için " açık ev " " halk günü " gibi günler ayrıca sergiler v.b.düzenlenmelidir.

Halk , belediyelere işleri için yada yakınmak , istek ve görüşlerini aktarmak için başvurmak istediklerinde ilgililere kolaylıkla ulaşabilmelidirler.

Dergi bülten gibi yazılı araçlar göze ve kulağa hitap eden medya ve öteki halkla ilişkiler teknikleri aracılığı ile belediye çalışmaları halka tanıtmalıdır .

Uygun büyüklükteki belediye birimlerinde " halkla ilişkiler "birimleri kurulmalıdır (ERTEKİN 1995, s 58) .

3.2.3. Belediyelerde İyi Bir Halkla İlişkiler Programının Özellikleri

İyi bir programda şunlar bulunmalıdır :

a) Liderlik

Belediyenin gayesi, hedefi açık bir şekilde tesbit edilerek halkla ilişkilerde çalışacaklara bildirilmelidir . Bunun için ilk önce belediyenin halka ve kamuoyuna hürmet ve şükranı başta gelir . Bu bağlamda belediye başkanına büyük görev düşer . Bütün programı başkan kontrol eder.

b) Organizasyon (iş bölümü)

Belediye içerisinde birbirine bağlı aynı gaye ve hedefler için çalışan bilgili ve becerikli kişilerden kurulu bir takım oluşturulmalıdır .

c) Araştırma ve Geliştirme

Sürekli kent halkının belediye hakkındaki düşüncelerini hem çevre hemde çeşitli halk grupları ile devamlı temas kurarak işe saygılı sevgi bağları ve inanç bağları oluşturulan kişilerden oluşturulmalıdır .

d) Etkili bir planlama;

Planın organize edilmesi , alternatiflerin araştırılması ve yapılan işerin kontrolü ve programların toplum üzerinde bıraktığı etki ve bunlardan yararlanma

e) İletişim ;

Belediyenin içinde ve dışında ve halkla günlük , günün her dakikası devam edebilecek iletişim ,

f) Kimin ne yapacağı , nasıl yapacağı , ne zaman yapacağı düzenlenmelidir .

g) Yapılan İşler değerlendirilmelidir . Bunun içinde şu sorulara cevap verilmelidir:

- Bundan önce ne yapılmıştır ?

- Şimdi ne yapılıyor ?

- Daha ne yapılabilir ?

- Bundan sonra hangi problemlerle karşılaşılabilir ?

- Tepkiler ne olmuştur ?

h) Gerçekci bir program hazırlanması

ı) Planlı bir politika ve ortama ilişkin kararlar ve uygulamalar yer almalıdır .

j) Olanın doğru bir şekilde kullanılması , gerçeklerin anlaşılır ve inanılır bir şekilde kullanılarak halka ulaştırılması . Bunun için zaman , durumun gözden geçirilmesi ve ona göre uygulanması. (ATAOL, 1987,s.5-6)

3.3. Halkla İlişkiler Biriminin Örgüt İçindeki Yeri

Belediyede halkla ilişkiler çalışmalarının sorumluluğunu taşıyan "temel örgüt ", bizzat belediyenin kendisidir (GİLBERT 1975, s.214). Bunun nedeni daha önce de bir kaç kez değinilmiş olduğu gibi kent halkı ile olumlu ilişkiler kurabilmesinin belediye başkanından santral memuresine ve sokak temizlik işçisine kadar tüm belediye çalışanlarının üstlendikleri işlevi doğru ve başarı ile yürütmelerine ve uygun tutum davranışlar sergilemelerine bağlı olmasıdır.

Bunlar yapılamazsa, dünyanın en başarılı halkla ilişkiler uzmanları ya da firmaları belediyenin halkla iyi ilişkiler kurmasını, yani halkın istediği belediyenin görüntüsel olarak oluşmasını ve belediyeye destek veren kent kamuoyunun gerçekleşmesini sağlayamaz.

Ama gene de bir belediyenin örgüt yapısı içinde halkla ilişkiler çalışmalarından doğrudan ve birinci derecede görevli ve sorumlu olacak personelin ve/veya birimin belirlenmesi, örgütsel düzen açısından gereklidir.

Bu konuda, örgütsel düzenlemelerin nasıl olacağını belediyecilik alanında belirleyecek temel etmen, belediyenin büyüklüğüdür. Bir ölçü vermek güç olmakla birlikte yaklaşık 20.000'in altındaki kentler ve kasabalarda böyle bir birim kurulmasına, hatta tam zamanlı, kadrolu bir halka ve basınla ilişkiler görevlisinin istihdamına gerek olmayacağı söylenebilir. (Turistik yöre belediyelerinin bu ölçünün dışında tutulması, gerekebilir.) Bu belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarının sorumluluğunu belediye başkanının bizzat kendisi üstlenmesi gerekecektir. Dünyadaki uygulamalarda bu yöndedir. (GİLBERT,1975

,s.215) Bizde de benzer uygulamalar dikkati çekmektedir. Başkanın bu işlevi başarı ile yürütmesi için gerekli bilgileri rehber kitaplardan edinmesi ve halkla ilişkiler konusundaki hizmet-içi programlara katılması gerekecektir. Kuşkusuz büyüklüğü ne olursa olsun tüm belediye personelinin ve özellikle halka doğrudan ve/veya yoğun ilişki içindeki görevlilerin de halkla ilişkiler eğitimi alması zorunludur. Bu eğitim küçük belediyelerde halkla ilişkilerin temel sorumluluğunu üstlenen başkanın çalışmalarında daha başarılı olmasına yardımcı olacaktır.

Daha büyük belediyelerde, belediyenin iş yükü, kentin özellikleri göz önünde bulundurularak çeşitli örgütlenme seçenekleri söz konusu olabilir. Bunlar, başkanın sorumluluğu üstlenmesi fakat özel kalemde görevlendirilecek bir veya bir kaç personelin basının, yakınmaların izlenmesi, yazışmalar vb.konularda başkana yardımcı olması, bir basın ve halkla ilişkiler danışmanı ile ona yardımcı bir kaç elemandan oluşan, gene başkanlık özel kalemi düzeyinde örgütlenme, bir basın ve halkla ilişkiler birimi oluşturularak, ayrı bir birim olarak örgütlenmesi ve personel boyutunun iş hacmine ve belediyenin büyüklüğüne göre belirlenmesi biçimlerini alabilir.

Tüm örgütlenme biçimlerinde iş hacmine ve duyulan gereksinime göre belediyeler özel kesim firmalarından destek de alabilirler.

Halkla ilişkiler birimlerine verilen adlar, Türkiye'deki uygulamada belediyeden belediyeye değişmektedir. 1993 yılında yapılan bir araştırmanın verilerine göre ankete yanıt vermiş olan 39 belediyede halkla ilişkiler hizmetinden sorumlu olan birimler ve bunların adları şöyledir(ACAR 1993, s 11).

Belediyenin adı	Halkla İlişkiler Hizmetlerini Yürütmekte görevli birimin adı
Bursa Büyükşehir Bld.	Basın ve Halkla İlişkiler Şb.Md.lüğü
Kayseri Büyükşehir Bld	Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
Gaziantep Büyükşehir Bld	Basın yayın ve Halkla ilişkiler Md.
İzmir Büyükşehir Bld	Basın - Halkla ilişkiler daire Bşk.lığı
Adana Büyükşehir Bld	Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
Erzurum Belediyesi	Basın ve Halkla ilişkiler Müşavirliği
Artvin Belediyesi	Halkla ilişkiler Bürosu
Isparta Belediyesi	Halkla ilişkiler ve Koordinasyon Md.
Adıyaman Belediyesi	Basın-yayın ve Halkla ilişkiler Md.
Şanlıurfa Belediyesi	Basın-yayın ve Halkla ilişkiler Md.
Kırıkkale Belediyesi	Basın Halkla ilişkiler Müdürlüğü
Malatya Belediyesi	Basın-Yayın ve Tanıtım Şb.Md.lüğü
Samsun Belediyesi	Basın ve Halkla ilişkiler Bürosu
Diyarbakır Belediyesi	Basın ve Halkla ilişkiler Bürosu
Afyon Belediyesi	Basın-yayın ve Halkla ilişkiler Md
Kahramanmaraş Belediyesi	Basın-yayın ve Halkla ilişkiler Md

Bu günkü sistemimizde yasalar belediyelerin halkla ilişkiler birimleri oluşturmalarını önlememektedir . Ne varki 657 sayılı yasa konularında uzman ve deneyimli elaman istihdamı çok zor olduğu için bu birimlerin elamanları çoğunlukla "danışman "adı altında sözleşmeli yada işçi kadrosu ile çalıştırılmakta ve kadronun üst basamakları başkanın değişmesi ile birlikte , değişmektedir. Birimlerin adının ve örgüt biçiminin belediyeden belediyeye farklılık göstermesinin temel nedeni de budur .

Halkla ilişkiler biriminin belediyede oluşturması kadar , ondan daha önemli konu birimin örgüt şeması içindeki yerinin belirlenmesi ve eylemci birimlerle olan ilişkilerinin düzenlenmesi konusudur (ERTEKİN 1995, s.58-63).

Halkla ilişkiler işlevinin salt danışmanlık konusu olarak algılanması, danışmanların başkana belli konularda görüşlerini bildirmeleri bunun yanında özellikle başkanın medya ile iyi ilişkiler kurmasına yardım etme biçiminde bir görev üstlenmeleri sonucunu yaratabilmektedir . Bu durumda çoğunlukla danışmanlar eylemci birimlerle muhatap olmamakta bu işlevi başkan yürütmektedir .

Kimi durumlarda ise başkanın danışmanı kendi temsilcisi olarak eylemci birimlere talimat vermesi için yetkili kılınmaktadır . Bu konu belediye örgüt yapısı içinde uyumsuzluklara neden olmaktadır . Bir belediyedeki gözlemlerimiz bu açıdan ilginçtir. Bu belediyede genç ve görevini seven basın ve halkla ilişkiler başkanın danışmanı öteki çalışmaları yanında elinde video kamera , kimseye haber vermeden belli olmayan zamanlarda kenti dolaşıyor , aksak durumları ve temizlik işçisi, alt yapı , yapım ve bakım ekipleri zabıta memurları , otobüs şoförleri gibi görevlilerin çalışmalarını ve halka davranış tarzlarını gizli kamera sistemi ile videoya kaydediyor akşamları başkana çekimlerini gösteriyordu . Başkada bu bilgilere dayalı olarak eylemci birim yöneticilerini eleştiriyor , önlem almalarını istiyor yada çalışmalar başarılı ise takdir ediyordu (YALÇINDAĞ 1996, s 255).

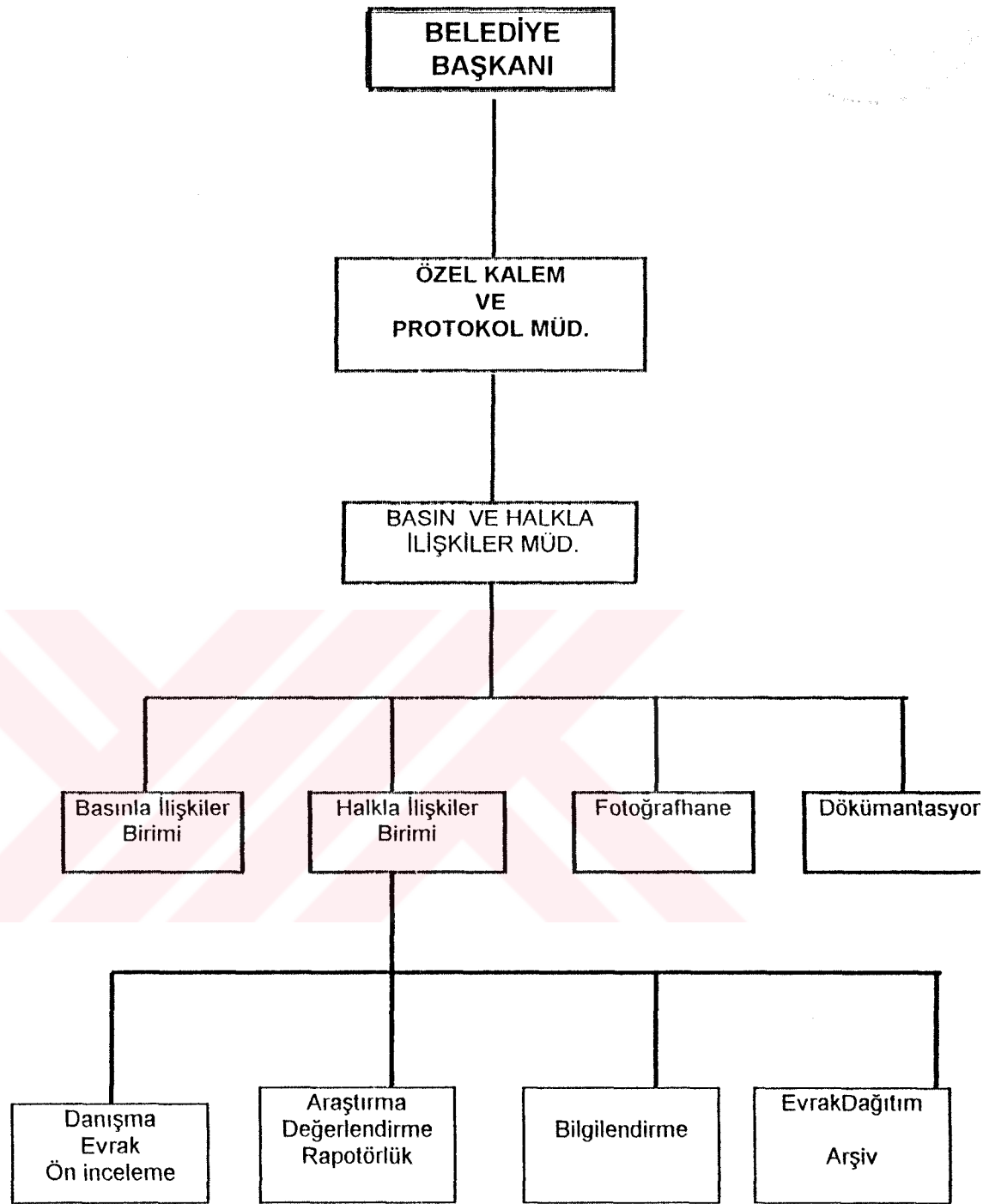
Hemen belirtelim ki bu model devam edememiştir .Eylemci birimler tarafından bu tarz bir halkla ilişkiler hizmeti şiddetle reddedilmiş ve bir süre sonra uygulamaya son verilmiştir .

Halkla ilişkiler birimi ile eylemci birimler arasındaki ilişkiyi etkileyen bir başka konu" yakınma yönetimi " olarak adlandırabileceğimiz işlevle ilgilidir . Yakınmaların şikayetlerin belediyeye ulaşmasını sağlamak amacı ile ilgili bölümde sözü edilen "yıldırım servis " "beyaz masa " "halk danış "gibi düzenekler aracılığı ile yakınmalar ve istekler halkla ilişkiler biriminden geçerek , eylemci birimlere ulaştığında , halkla ilişkiler birimi bir tür eylemci birimlerin

alışmalarını denetleyici konuma geçmektedir .Halkla ilişkiler bu duyarlı konuda eylemci birimlerle objektif , yansız , ve gayretli olmayan uygun ilişkiler kurar ve başkandan da destek alırsa bu tür bir işlev yapması yararlı olacaktır . Bunların gerçekleşmemesi durumunda sürekli örgüt içi sorunlar yaşanacağı söylenebilir .

Halkla ilişkiler biriminin doğrudan bağlı olacağı merci konusunda da belediyelerdeki uygulamalarda bir örnek yoktur . Kimi belediyelerde birim ve görevliler doğrudan başkan bağlı olarak , kimilerinde başkan yardımcılarında birisine , hatta daire başkanlarına bağlı olarak görev yapmaktadırlar

Bizce halkla ilişkiler birimi, doğrudan başkana bağlı olarak kurulmalı ve işlev yapmalıdır . Eylemci birimlerle bütün belediye i rgt ile uyumlu çalışmalarının gerçekleşmesi için bizce uygun bir öneri " halkla ilişkiler planlama kurulu / komisyonu " gibi eylemci birim başları ile halkla ilişkiler uzmanlarını ve yöneticilerini bir araya getirecek düzenlemeleri yapılmalıdır (ERTEKİN 1995, s.61-62).



Şekil 3.2. Belediyeler de Halkla İlişkilerin Önerilen Örgüt Şeması

Çok büyük belediyelerde halkla ilişkiler işlevinin tek merkezi bir birim tarafından yürütülmesi , yetersizlik ve etkili olmama sorunları yaratabilir . Bu belediyelerde büyük boyutlu eylem birimlerine kendi halkla ilişkiler birimlerini oluşturma olanağı sağlanmalıdır . Bu durumda

tüm belediyenin halkla ilişkiler politikalarını ve programlarını görüşmek ve karara bağlamak amacı ile ortak kurumlar oluşturmaktadır.

Belediye Halkla İlişkiler Müdürlüğü içerisinde en önem verilen ve yoğun olan çalışma konusu çeşitli yollardan belediyeye iletilen vatandaşların yazılı başvurularıdır. Vatandaş başvuruları , halkla ilişkiler müdürlüğünce ilgili müdürlüklere gönderilmekte ve cevaplandırılmaları için belli bir süre tanınmaktadır . Bu süre sonunda gelen cevaplara göre işlem yapılmaktadır .

Vatandaş başvuruları, halkla ilişkiler biriminde şöyle bir yol izlemelidir . Çeşitli yollardan gelen dilekçeler(çoğu mektup şeklinde posta ile gönderilen dilekçelerdir) belediye yazı işlerine gelerek numara verilmekte ve evrak memuru dilekçeyi halkla ilişkiler müdürlüğüne göndermektedir . Eğer o kişinin dilekçesi ile önceden yapılan işlemler varsa dosyasından çıkarılmaktadır . Kayıt memuru yazıyı Halkla İlişkiler Müdürlüğündeki kayıt defterine işledikten sonra ilgili memura göndermekte ve memurda vatandaşın dilekçesindeki isteğe göre yazıyı üç nüsha olarak yazmaktadır . Halkla İlişkiler müdürünün imzası ile bunlardan bir örneği ilgili müdürlüğe , bir örneği bilgi için vatandaşa , bir örneğide müdürlük dosyasına konmaktadır . Bir süre sonra ilgili müdürlüklerden gelen cevabın bir örneğide dosyasına konmaktadır ve işlem yapılmaktadır .Halkla İlişkiler Müdürlüğünün Arşiv bölümünde vatandaşların dilekçeleri ; konularına , ad ve soyadı , gönderilen ilgili müdürlüklere göre ayrı ayrı dosyalanmaktadır .

Vatandaşlardan Halkla İlişkiler Müdürlüğüne gelen dilekçeler şu konu başlıkları etrafında toplanmakta ve verilen cevaplar buna göre dosyalanmaktadır. Dilekçelerin konularına göre dökümü şöyledir (YALÇINDAĞ 1996, s 255).:

-Sosyal yardım

- İmar İşleri
- Fen işleri, altyapı
- Ruhsat İşlemleri,
- Vergi ve harçlar,
- Belediye cezaları,
- Sağlık İşleri ,
- İşçi işveren ilişkileri ,
- Ulaşım sorunları,
- Öğrenci burs ilişkileri gibi konulardadır.

Belediye halkla ilişkiler müdürlüğü doğrudan doğruya Belediye başkanına bağlı olmalıdır .

3.4. Halkla İlişkiler Modelinin Sağlayacağı Yararlar

Önerilen model , belediyelerde şimdikine oranla çok daha yüksek düzeyde kaliteli , ekonomik ve yerel gereksinimlere dönük hizmet üretilmesine , yönetim sistemi ile ilgili bir çok sorunun çözümüne imkan sağlayacaktır .

Kaynakların yerel toplulukça sağlanması , halkın belediye çalışmalarına karşı duyarlılığını artıracak , önerilen öteki katılım yöntemleri , saydamlık uygulamaları ve halkla ilişkiler programlarının da yardımı ile hemşehri bilincinin gelişmesi ,yerel yönetimlerin halk denetimi altında daha dikkatli kaynak kullanımına , daha etkili ve verimli hizmet üretmeye zorlayacaktır .

Model , dürüst ve hukuka uygun işler yapan yolsuzluk ve keyfilikten arınmış bir yönetimin oluşmasında sağlayacaktır . Bunun nedeni modelin bir yandan saydamlık ve halk katılımı aracılığı ile

yönetim üzerinde etkili bir halk - kamuoyu denetiminin öngörmesi öte yandan merkez yönetimince yürütülen hukuka uygunluk denetiminin etkili olması için gerekli düzenlemeleri ve kurumlaşmaları önermesidir . Bu önerilerin doğal sonucu sistemin , yolsuzluklara , keyfi ve hukuka aykırı uygulamalara geçit vermeyecek nitelikler kazanması olacaktır .

Model yerel düzeyde yönetim sistemi ile halk arasındaki yabancılaştırmanın ortadan kaldırılmasına ve yönetim - yönetilen kaynaşmasına büyük ağırlık vermektedir . Bu niteliği , özellikle büyük kentlerdeki kent toplumunun bölünmüşlüğü ve yabancılaştırması sorununu çözmekte önemli yararlar sağlayacaktır .

Mahalle örgütünün etkililikle işler yapması , mahalle ve giderek kent bazında kültürel ve toplumsal değerlerin gelişmesi yanında can ve mal güvenliğinin ve toplumsal düzenin üst düzeyde sağlanması için uygun ortamı oluşturacaktır .

Modelin en önemli yararlarından bir başkası yerel düzeyde kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve ekonomik ve toplumsal gelişmenin gerçekleşmesine katkıda bulunarak köylerin ve kasabaların yaşam koşullarının iyileştirilmesini sağlayacak olmasıdır. Kırsal alanların bu şekilde çekiciliğinin artırılması büyükşehirlerin en önemli sorunu olan kırdan kente hızlı göçün azaltılmasında ve zamanla durdurulmasında en sağlam ve temelli çözüm olacaktır .

3.5. Belediyelerin En Önemli Halkla İlişkiler Programı Yerel Düzeyde Yönetim Reformu

Belediyelerin kent halkına etkili ve verimli hizmet sunmalarını çok büyük ölçüde önleyen sorun yalnız belediyeler içi örgütlenme veya çalışma yöntemleri ile ilgili çalışma yöntemleri ile ilgili aksaklıklardan kaynaklanmamaktadır . Sorunun yönetim (management) teknikleri ve

ilkeleri alanının ötesine atan nedenleri ve boyutları vardır . Bu nedenler ortadan kaldırılmadığı sürece belediyelerin başarılı hizmet yürütmeleri olanak dışı denecek kadar güçtür .

Bu günkü belediye hizmetlerine ve onun yanında yerel topluluklar için üretilmesi gerekli tüm yerel nitelikli hizmetlere ilişkin yönetim sistemine , gerçek yerel yönetim kurumunu yetkili ve sorumlu kılacak bir yeni yönetim anlayışının , belki daha doğru bir söyleyişle yeni bir yönetim felsefesinin benimsenmesi ile yakından ilgilidir . Belediyelerin yerel düzeydeki öteki birimlerle birçok açılardan bağlantılı ve ilişkili bir düzen içinde yer almaları yeni bir modelde ön görülmektedir .

Bu günkü merkeziyetçi - bürokratik nitelikli yönetim sistemimiz seçilmişlerle atanmışlar arasında önemli ölçüde güç paylaşma sorunları yaşanmaktadır . Bu durum belediye seçilmişlerinin merkezi taşra bürokratları ve kuruluşları ile olan ilişkileri çok olumsuz yönde etkilemektedir . Aynı sorun yerel seçilmişlerle merkezdeki politikacıların ilişkilerinde yaşanmaktadır .Bu nedenle konuya bu açıdan da eğilmek ve yönetim sistemine seçilmişlerle atanmışlar ve seçilmişlerle seçenler arasında sağlıklı ilişkiler kurulmasına olanak verecek nitelikler kazandırmak gerekmektedir . Belediyelerin halkla iyi ilişkiler kurabilmeleri ve halkla iyi ilişkiler oturtmaları açısından büyük önem taşımaktadır . Bu nedenle geniş kapsamlı ve geniş katılımlı bir yerel yönetim reformunun gerçekleştirmeleri yönünde belediyelerin yapacakları çalışmaları , belediyelerin en önemli halkla ilişkiler programı olarak düşünebiliriz .

Yerel düzeydeki yönetim sistemimiz , toplumumuzun hiç bir beklentisine yeterince yanıt verecek durumda değildir . Bundan da öteye bu sistemin çağımızın koşulları ile ters düşen özellikleri bir çok alanda bozulmalara ve yozlaşmalarda neden olmaktadır . Bu nedenlerle bu düzeydeki yönetim sistemimizin yeni anlayışlarla güçlü ve demokratik

bir başka deyişle gerçek yerel yönetim kurumu niteliği kazandıracak , cesur ve geniş kapsamlı bir düzenleme yapmak kaçınılmaz olmuştur .

Yerel düzey yönetim reformunun zorunluluğunu merkezdeki politikacılara anlatmak onların konuya burada dile getirmiş olan açılardan bakmalarını sağlamak , herşeyden önce belediyecilere ve özellikle belediye başkanlarına düşmektedir . İşte bu noktada konun belediyeciler açısından halkla ilişkiler boyutunun önemi gündeme gelmektedir .

Belediyecilerimizin bireysel olarak ve bölgesel belediye birlikleri ve de Türk belediyecilik derneği aracılığı ile örgütün içinde , yerel düzeyde geniş kapsamlı bir yönetim reformunun gerçekleşmesi için yoğun çabalar harcamaları gerekmektedir .

Böyle bir çalışmada ancak düzenli ve sistemli bir halkla ilişkiler programı aracılığı ile yürütülürse başarılı olabilir . Programın görüleceği hedef kategorisi de yalnız merkezi politikacılarla sınırlı kalmamalıdır . Genel kamuoyu kitle iletişim araçları meslek kuruluşları ,öteki sivil toplum örgütleri ve bilim çevrelerine yönelik sistemli , planlı ve düzenli bir halkla ilişkiler programının ülkenin gerçekten gereksimi olan böyle bir yönetsel reformunun gerçekleşmesi açısından en sağlam umut olduğunu söyleyebiliriz .

4. BİR HALKLA İLİŞKİLER MODELİ OLARAK TUZLA BELEDİYESİ BEYAZ MASA UYGULAMASI

4.1. Beyaz Masa Nedir

Belediye bir bakıma bir ticari işletmeye benzer , ticari faaliyet gösteren bir firma için müşterisi velinimettir . Müşteri memnun olduğu müddetçe o firmayla ilişkilerini sürdürür . Eğer memnun değilse , aldatıyorsa elbette o firmayla ilişkisini sürdürmesi için makul bir sebep kalmaz . Belediyelerde hizmet verdikleri şehirlerde yaşayan insanları memnun etmek durumundadırlar .Hizmetler zamanında götürülmeli , yönetim herkesin söz ve karar sahibi olabileceği kadar halka açık olmalı işte beyaz masa bu amaçla kuruldu.

Beyaz masa Tuzla Belediyesinin , İstanbul Büyükşehir Belediyesinden esinlenerek , halka dönük yönetim anlayışının , bir uygulama biçimidir . Amaç ; vatandaşın zaman kaybetmesini önleyerek yerel yönetimle kaynaşmasını daha iyi ve daha kolay hizmet almasını sağlamaktır . Bu , bir sistemler bütünüdür .Teknik ve sosyal bir çok projeden oluşmaktadır . Bu uygulama çerçevesinde ; vatandaş belediyeye bizzat geldiğinde kendilerini karşılayacak ve ağırlayacak bir ekiple karşılaşmaktadır . Bilgisayar desteği ile hangi belgelerle nereye başvuracağı bildirilmekte veya dilekçesi alınmaktadır . Bu konuda bilgilendirilmiş vatandaş kapı kapı masa masa dolaşmak kurtarılmaktadır . Gelen vatandaş hasta , yaşlı ve özürlü ise kendilerine yardımcı olacak ayrı bir refakat elamanı her an görevde beklenmektedir . Ayrıca vatandaşlar , işlemlerinin çözümü dışında Beyaz Masanın ikramı olan çaylarını içmekte , gazete bülten okuyabilmekte , beyaz masa salonundaki resim ve hizmet tablolarına bakabilmektedirler .

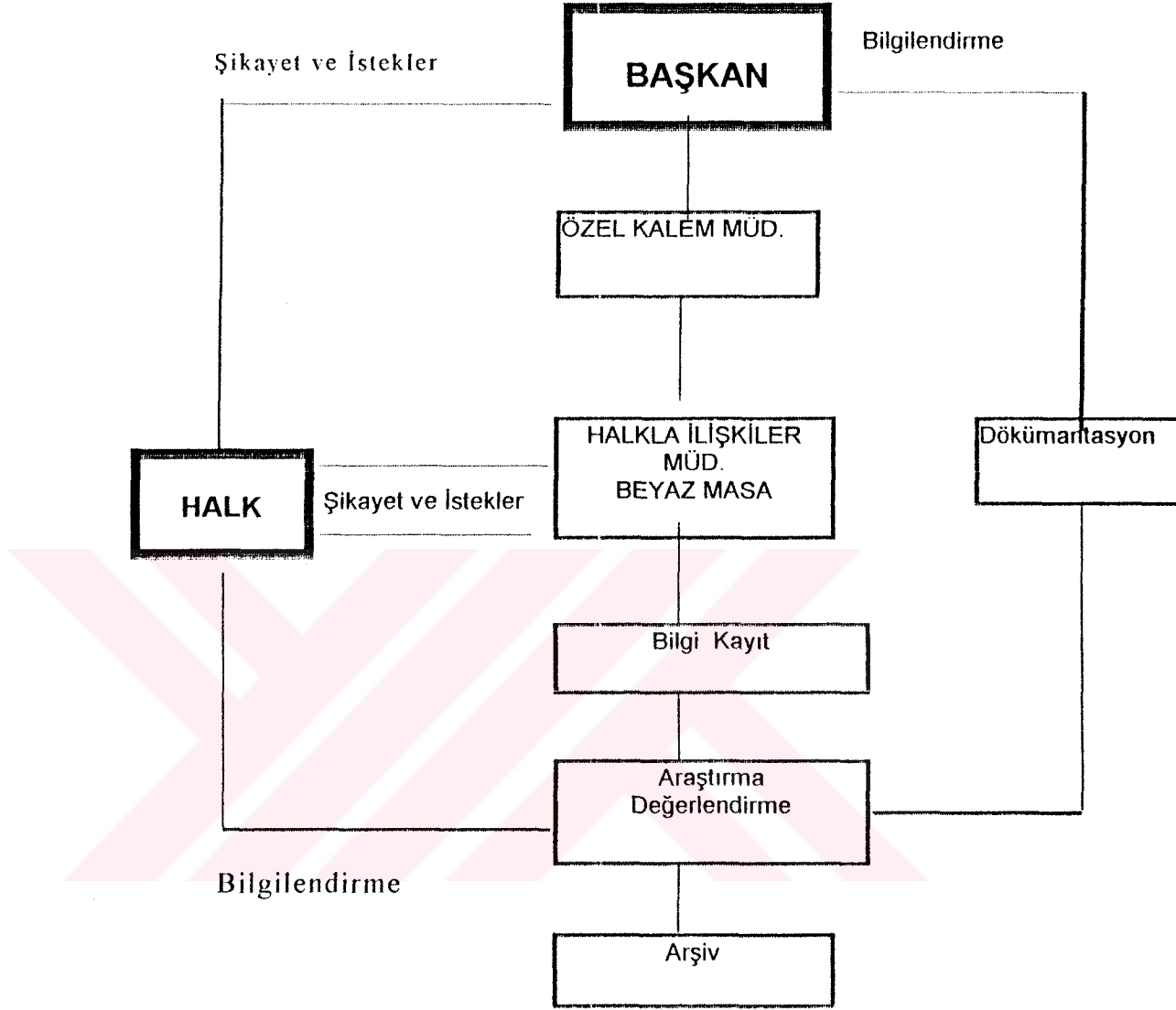
Beyaz Masa sistemi içinde yer alan diğer bir uygulamada " Alo Beyaz Masa Hattı" uygulaması ile Tuzla halkı istediği anda ve istediği yerden anında ve kolayca belediyeye ulaşabilme imkanına sahip olabilmektedir . Halk bu hatla belediyeye gelemeden telefonları ile başkana istedikleri mesajı iletebilmekte beyaz masaya istek ve şikayetlerini iletebilmekte , ayrıca önemli bazı bilinmeyen numaralarıda fonatel aracılığı ile öğrenebilmektedir . Mesaj ve başvurular bilgisayara kaydedilmekte istek ve şikayet başvuruları hemen değerlendirilip 48 saat içinde başvuru sahibine konuyla ilgili bilgi verilmektedir .

Tuzlanın sorunlarının ancak halkla yerel yönetimin elele vermesi ile çözümlenebileceği düşünülmüş , halkla yerel yönetim arasında şu ana kadar iyi bir diyalog ortamı kurulamamasından kaynaklanan nedenle beyaz masa bu noktadan hareketle kuruldu.

Yerel yönetimin halkla kucaklaşması noktasında bir adım olan beyaz masa halkın yönetim üzerinde daha etkin rol alması , halkın demokratik katılımın sağlanması düşüncesinin bir ürünü olarak kurulmuştur . Beyaz masa halkın sorunlarının çözümlerine dönük uygulamaları belediyenin ilgili kademelerine iletmelerinde kullandıkları bir basamaktır .

Kamu yönetimi bürokrasisindeki hantallık nedeni ile işlerin yığılmasına ve evrakların gereğinden fazla bekletilmesine meydan verilmemesi için kurulmuştur .

4.2. Beyaz Masanın Faaliyet Süreci



Şekil 4.1. Beyaz Masanın çalışma sistemi

Vatandaş beyaz masaya geldiğinde yalnızca herhangi bir konuda bilgi almak içinse anında yetkili kişiler tarafından bilgilendirilmektedir . Beyaz Masa görevlileri vatandaşa yardımcı olmakta , sorularını cevaplamaktadırlar.

Ruhsat almak isteyen bir vatandaş , ne yapacağını bilmediği için , beyaz masa görevlileri tarafından ağırlanmakta , hangi evraklarla nereye

başvuracağını bildirmekte veya eğer istenirse vatandaş adına beyaz masa görevlisi tarafından ruhsat başvurusu yapıp işlem takip edilmektedir .Bu arada süreç hızlandırılıp , başvuru bürokratik engellere takılıp kalması önlenecektir . Konuyla ilgili herhangi bir gelişme olduğunda vatandaş durumdan haberdar edilmektedir .

Şikayet başvurusu ile sokaktaki kanal tıkanıklığını bildirmek için beyaz masaya müracaat eden vatandaşın şikayet başvurusu özel olarak hazırlanan bilgisayar programına , adı, soyadı, adresi , telefonu ve şikayeti konusu ile birlikte kaydedilmektedir. Görevliler , vatandaştan aldıkları bu bilgiler doğrultusunda gerekli birimlerle görüşmekte ve sorun hakkında bilgi almakta ve konuyla ilgili vatandaş bilgilendirmekte dendir. Beyaz Masada ayrıca vatandaşa bir anket formu verilmektedir . Bu formla hangi birimde muhatap olduğu görevlinin kim olduğu iyi hizmet verilip verilmediği gibi sorular yer almaktadır . Bu form vatandaş tarafından doldurulup çıkışta kutuya bırakılmaktadır . Böylece personelin doğrudan denetlenmesini sağlayarak halkın yönetime bir anlamda katılmış olması sağlanmaktadır . Bu yöntem kurum içi hizmet kalitesinin de artmasını sağlamaktadır.

Tuzla belediyesinde bugüne kadar beyaz masaya 25137 şikayet başvurusu gelmiştir . Bu başvurulardan 24953 çözümlenmiş olup işlemi süren başvuru sayısı 184 dür. İlgili birime ileildikten sonra çeşitli nedenlerle bekleyen başvuru sayısı ise 54 tür.

153 hattı ile başkana gelen müracaat	1835
153 hattı ile direkt gelen müracaat	6158
Belediye santral hattı ile gelen müracaat	10449
Evrak açılmadan telefonla sonuçlandırılan müracaatlar	3706
Evrak açılmadan direkt sonuçlandırılan müracaatlar	2989

25137

Toplam çözülen müracaat	24953
İşlemi süren müracaat	130
48 saati geçtiği halde birimlerde bekleyen evraklar	54

Tuzla belediyesi beyaz masasının kurulduğundan bugüne kadar yapılan şikayetlerdir (TUZLA BL. FAALİYET RAPORU 1997) .

5. ÖRNEK BELEDİYECİLİK MODELİNDE NELER YAPILMALIDIR

Belediyelerde Halkla İlişkiler Standartları Gerçekleştirilmelidir;

Belediye yönetiminde, bürokrasi vatandaşa gerekli saygı ve nezaketi göstermelidir. Belediyeye gelenlere “NE İSTİYORSUN?” biçiminde bir soru yerine, vatandaşlara “YARDIMCI OLABİLİR MİYİM?” şeklinde hitap edilmektedir.

Belediyelerde nerede olursa olsun, telefon en fazla 3 defa çaldıktan sonra, “BUYURUN EFENDİM” denilerek mutlaka açılmalıdır.

Belediyelerde hizmet verilirken; genel olarak devlet memurun kamuoyunda oluşmuş olumsuz imajını ortadan kaldırarak, eski olumsuz alışkanlıkları bırakıp olumlu kişilik yapısı sergilemenin, çalışanların ve vatandaşın mutluluğu için gerekli olduğu anlayışı hakim olmalıdır.

Belediyelerde çalışanlar,vatandaşın hizmetinde oldukları bilinciyle; hizmet talep edenlere ayrıcalıklı davranmadan, ahlaklı ve hukuka uygun hizmet etmeyi kendilerine ilke edinmelidir. Hiçbir çalışan, görevi ve unvanı ne olursa olsun, vatandaşlara keyfi davranarak haksız muamele yapmamalıdır. Personelin tamamında “MAAŞIMI

VATANDAŞ ÖDÜYOR, VATANDAŞI MEMNUN ETMEK ZORUNDAYIM” anlayışının hakim kılınması sağlanarak, yoğun eğitim çalışmaları sürdürülmelidir.

Belediyelerde, vatandaşlardan anlamsız ve hiçbir faydası olmayan evrak istenmemelidir. Hizmetin verilmesini sağlayacak asgari sayıdaki evrak belirlenmelidir. Böylece, çalışanların daha etkin ve verimli çalışmaları da sağlanmalıdır.

Belediyelerde hizmet kalitesi arttırılmalı, Kalite Güvence Sistemi geliştirilmeli ve başlatılmalıdır. Belediyelerde Kalite Güvence Sistemi gereklidir. Çünkü;

- ❖ Faaliyetlerin daha iyi planlanması, problemlerin daha hızlı çözülmesiyle etkin bir yönetim sağlanır.
- ❖ Hizmetlerde ve yönetimde mükemmelliğe doğru yolculukta bir basamaktır.
- ❖ Etkin bir dökümanasyonla sağlıklı iletişim sağlanır.
- ❖ Bütün hizmetleri geniş işleme ve denetimi sağlanır.
- ❖ Halk/bürokrasi ilişkilerinde iyileştirme sağlanır.
- ❖ Zaman planlaması yapılır, zaman tasarrufu sağlanır.
- ❖ Belediye çalışanlarının moral ve iletişiminde iyileşme sağlanır.
- ❖ Kaynakların etkin kullanılmasıyla hizmetlerde verimlilik artar.
- ❖ Vatandaşlara daha iyi, daha hızlı ve hatasız hizmet sunulması sağlanır.
- ❖ Hizmet alanlarında ve kamuoyunda belediyeye karşı güven duygusu oluşturulur.
- ❖ Uluslar arası alanda uygulanabilen ve kabul gören bir modeldir.

Bütün devlet bürokrasisinde olduğu gibi;

Belediyelerde de sümen altı felsefesi hakimdir; Hiçbir çalışanın önünde sümen altı bulunmamalıdır. “Sümen altı Devlet bürokrasisinde işlemin ertelenmesi veya çıkmaza sürüklenmesini temsil eden bir anlayışın simgesi olarak kabul edildiğinden, Belediyelerin hiçbir biriminde de kullanılmamalıdır. Bunun yerine Beyaz Masa uygulamasında olduğu gibi vatandaşa hızlı ve hatasız hizmet anlayışı hakim kılınmalıdır.

Belediyeler her zaman özellikle seçim zamanları oy derdiyle sürekli işçi alınan yerler olarak kabul edilmişlerdir. Belediyeler istihdam kapısı olmaktan süratle

çıkarılmalıdır. İstihdam imkanları, kamu kurum ve kuruluşlarının dışında oluşturulmalıdır. Eğitim sisteminin, gençlerimizi en geç lise çağından itibaren kendi işlerini kurmaya yöneltecek şekilde yeniden yapılanmalıdır. Belediyeler birçok işsizi “oy gelsin” işin bünyesinde toplamak yerine “Meslek Edindirme ve Beceri edindiren kursları” kurmak topluma kazandırmak, cüzi fabrika ve organize sanayi bütçeleri ile irtibatlı eğitim çalışmalarına imkan sunulmalı.

Ölçülemeyen hizmet yönetilemez. Bu prensipten hareketle, belediye yönetiminde standartlar ve hedefler sayısallaştırılmalıdır. Vatandaşlara hizmet verilirken hiçbir safhada belirsizlik yaşanmamalı, her hizmetin mutlaka optimol bir süresi belirlenmeli ve bölge halkına açıklanmalıdır. (Örneğin iş yeri açma ruhsatı, 2 saat 1 günde) gibi.

Belediye Halkla İlişkiler Birimi Ajanda Programı uygulanmalı her önemli gün için halkın bilgilendirilmesine yönelik program ve etkinlikler, organizasyonlar düzenlenmelidir. Panel, Seminer, Fuar vs. gibi halkın yoğun katılacağı kültürel etkinlikler tertip edilmelidir. (18 Mart Çanakkale Zaferi, 12 Mart Erzurum Kurtuluşu-Bölge Erzurumlularına yönelik gibi) Fuar veya panayır türü faaliyetler daha ekonomik olmakla birlikte daha çok vatandaşın katılımı sağlanıp belediye tanıtımı yapılabilir.

Halkın Belediyeden ne istediğini belirlemesi gerekmektedir. Kendilerinin dinlenmesini, kaliteli hizmet görmelerini, istedikleri işin doğru ve hızlı yapılmasını, veya en azında ne kadar zamanda biteceğini bilmeyi, bilgili ve güvenilir kişiler ile muhatap olmayı, işini bir yerde bitirmeyi, güler yüz ve hoşgörüyü, eğer problem olursa nereye tekrar nereye müracaat edileceğini bilmeyi, hazır bilgiler elde etmeyi, danışmalarda ve yazışmalarda açıklık, nazik, saygılı, arkadaşça muamele görmesi ve kendilerini dinlemeye arzulu olunmasını kolayca çekinmeden ve gönül rahatlığıyla gideceği bir belediye, temiz ve güvenli telefonlarına kolayca cevap alabileceği bir belediye ve belediyecilik arzulanmaktadır.

Halkın belediyeyi iyi tanınması ve kolayca ulaşabilmesi için;

Telefon ile iletişim kurularak halka iletilmesi gereken mesajların iletimi sağlanacaktır. Telefonla otomatik anket yapılmalı ve

veri toplanabilmeli, santral sistemin belediyelerde etkin iletişim için önemli bir öge olmalıdır. Günün 24 saati, haftanın 7 günü hizmet verecek bir sistem (SYS POST OFFICE-NT) ile istendiğinde içeriden giden ve dışarıdan gelen konuşmaların dökümlerini de alabileceğimiz raporlama analizi yaptırılabilme olanağı sağlayan bilgi hattı oluşturulmalıdır. Modern çağın ve hizmet kurumlarının vazgeçilmez ihtiyacı ve en etkili bilgilendirme sistemi olarak internet sayfalarından yararlanılmalıdır. (Örnek Tuzla Belediyesi Uygulamasında olduğu gibi)

Şikayet kutuları her mahalleye kurulmalı, kutuların yanında kağıt kalem hazır bulundurulabilmelidir. Kutuların açılış zamanı ve değerlendirmeleri kişiye ulaştırılmalı, adres ve telefon yok ise değerlendirmeler panolarda yer almalıdır. Şikayet konularıyla ilgili panolarda bilgiler verilebilir. Bu bilgiler doğrultusunda ne gibi önlemler alındığı ve geliştirmeler yapıldığı yansıtılmalıdır.

Belediye içi personel halkla ilişkiler konularında eğitilmeli, eğitimli personelden elde edilecek iş sahipleri ile her gün yüz yüze doğrudan ilişki içinde olan görevliler yanında her basamaktaki personel ve yöneticilerin çeşitli vesilelerle bu tür yüz yüze ilişkiler sonucunda elde ettikleri izleniminde belediyenin örgütsel belleğine yansıtılması sağlanmalıdır.

Halkın yakınmaları, gereksinimleri ve istekleri bakımından belediyeye zengin bilgi sağlayan kaynaklardan birisi de halkın belediyeye bireysel başvuruları olduğundan gelecek düzenler kurulmalıdır.

Alo belediye gibi telefonla ya da halk danışma veya Beyaz Masa gibi düzenlemelere yer verilmelidir. İstanbul Büyükşehir Beyaz Masa Uygulaması güzel bir örnektir.

Belediye Halkla İlişkiler birimi yeni model ve anlayışta; vatandaşı sorgulayıcı değil, yönlendirici, yol gösterici ve yardımcı olmalıdır.

IV. TUZLA BELEDİYESİ'NDE ÖRNEK UYGULAMALAR

1. HALKIN BEKLENTİLERİNE UYGUN YÖNETİM ANLAYIŞI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

1.1. Araştırmanın Konusu

Tuzla Belediyesi'nde Halkla İlişkiler ve Halkın Beklentilerine Uygun Yönetim anlayışı üzerine bir uygulama çalışması .

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı , Tuzla Halkının Belediyede ilk muhatap birim olarak karşısında bulunduğu Halkla İlişkiler Biriminin halk tarafından algılanma şekli , memnuniyeti ve beklentilerini , isteklerini öğrenip Halkın Belediyesini oluşturmak için yönetime ışık tutmayı hedefleyen istatistiki ölçmedir .

1.3. Araştırmanın Kapsamı

Tuzla Belediyesinde işi olan Tuzla Halkının işlerini bitirdikten sonra yada bitiremeden belediyeden ayrılırken ki izlenim ve görüşlerini öğrenmeyi amaçlayan ve Halkla İlişkiler personeli ile yoğun yüz yüze ilişkiler içinde olan Tuzla halkını kapsamaktadır .

1.4. Araştırmanın Metodu

Araştırma Anket Yöntemi ile 51 kişi üzerinde , Halkın görüşlerinin saptanmasına olanak sağlayacak şekilde geniş kapsamlı sorularla yapılmıştır .

Anket 8 – 18 Şubat 1999 günleri arasında Tuzla Belediyesi Halkla ilişkiler Birimine (Beyaz Masa)gelen vatandaşlarla yüzyüze görüşme yoluyla uygulanmıştır.

Anket sonuçları SPSS Windows 7.8 istatistik programıyla bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir .

Bu değerlendirme sonucunda 13 adet tablo elde edilmiştir .

Anket Formu Ek-1'dedir.



1.5. Araştırmanın Değerlendirilmesi

		SIKLIK	YÜZDE	GEÇERLİ YÜZDE	TOPLAM
Geçerli	EVET	40	78.4	80.0	80.0
	HAYIR	10	19.06	20.0	100.0
	TOPLAM	50	98.0	100.0	
Geçersiz		1	2.0		
	TOPLAM	1	2.0		
Toplam		51	100.0		

Tablo- 1.1. Belediye Çalışmalarında Memnuniyetlik

“ Belediye çalışmalarından memnun musunuz ? “ sorusu sorulduğunda halkın yaklaşık % 80’inin belediye çalışmalarından memnun olması , belediyenin beş yıllık hizmet süresi içinde halkın takdirini kazandığını ortaya koymaktadır .

Belediye çalışmalarından memnun olmayan % 20 ‘nin neden şikayetçi olduklarının , bu duruma sebep olan faktörlerin öznel mi , yoksa nesnel sebeplere mi dayandığının tespit edilmesi gerekmektedir .

		SIKLIK	YÜZDE	GEÇERLİ YÜZDE	TOPLAM
Geçerli	EVET	17	33.3	33.3	33.3
	HAYIR	12	23.5	23.5	56.9
	KISMEN	22	43.1	43.1	100.0
	TOPLAM	51	100.0	100.0	
Toplam		51	100.0		

Tablo -1.2. Tuzla belediyesi Hizmetlerine Yeterli Düzeyde Katılım

“ Tuzla Belediyesine halk katılımı yeterli mi ? “ sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde , deneklerin belediyenin halkı yönetim faaliyetlerine katma girişimlerinde pek başarılı olmadığı ortaya çıkmakta , yada başka bir deyişle belediyenin halkı yönetime katma girişimlerinde yeni metotlar uygulaması gerekmektedir .

		SIKLIK	YÜZDE	GEÇERLİ YÜZDE	TOPLAM
Geçerli	GÖNÜLLÜ KURULUŞ	13	25.5	27.1	27.1
	MECLİSİ OLMALI				
	BİLGİ VE BELGE	4	7.8	8.3	35.4
	İSTEYEBİLMESİ				
	MECLİS GÜNDEMİNE KONU	3	5.9	6.3	41.7
	EKLEME İMKANI	28	54.9	58.3	100.0
	HEPSİ	48	94.1	100.0	
	TOPLAM	3	5.9		
Geçersiz	TOPLAM	3	5.9		
Toplam		51	100.0		

Tablo-1.3. Açıklık ve Katılım Konusunda Belediyelerin Yükümlülüğü

“ Açıklık ve katılım konusunda belediyelerin yükümlülüğü nedir ? “ sorusuna verilen cevaplar değerlendirildiğinde iki önemli sonuca ulaşmak mümkündür :

1) Halk “açıklık ve katılım konusunda” belediyeyi daha şeffaf olmaya davet ederken ,

2) “Hepsi” cevabını verenlerin sosyo-kültürel yapıları itibariyle konuyu tam anlamadıkları için – kendilerini kurtarmak – adına ” evet “ diyebilecekleri gibi , gerçek manada “açıklık ve katılım “ adına da evet diyebilirler .

		SIKLIK	YÜZDE	GEÇERLİ YÜZDE	TOPLAM
Geçerli	HIÇ ŞEFFAF DEĞİL	3	5.9	5.9	5.9
	ŞEFFAF DEĞİL	8	15.7	15.7	21.6
	FİKRİM YOK	12	23.5	23.5	45.1
	ŞEFFAF	21	41.2	41.2	86.3
	OLDUKÇA ŞEFFAF	7	13.7	13.7	100.0
	TOPLAM	51	100.0	100.0	
Toplam		51	100.0		

Tablo-1.4. Tuzla Belediyesinin Ne Derecede Şeffaf Bulunması

“Tuzla Belediyesi’ni ne derece şeffaf buluyorsunuz?” sorusunun soruluş biçimi spesifik olduğu için verilen cevaplarda göreceli olmaktadır. Verilen cevaplar incelendiğinde Tuzla Halkının yarısının Belediyeyi yönetim anlayışında şeffaf bulurken, yaklaşık ¼’nün bu konuda cevap vermemesi sorunun tam manasıyla algılanmadığı manasına gelmektedir.

		SIKLIK	YUZDE	GEÇERLİ YUZDE	TOPLAM
Geçerli	EVET	33	64.7	66.0	66.0
	HAYIR	17	33.3	34.0	100.0
	TOPLAM	50	98.0	100.0	
Geçersiz Toplam		1	2.0		
		51	100.0		

Tablo-1.5. Belediye Eğitim Kültür Faaliyetlerinin Bilinmesi

“ Belediye Eğitim Kültür faaliyetlerini biliyor musunuz? ” sorusunda ; Halkın %66’ sının, Belediyenin eğitim ve kültür faaliyetlerinden haberdar olmasının olumlu olarak değerlendirmesi gerekirken, %34 ‘ünün bu faaliyetlerden haberdar olmaması, söz konusu faaliyetlerle ilgili tanıtım faaliyetlerine biraz daha ağırlık verilmesi gereğini ortaya koymaktadır.

		SIKLIK	YUZDE	GEÇERLİ YUZDE	TOPLAM YUZDE
GEÇERLİ	TATMINKAR	25	49.0	49.0	49.0
	COK TATMINKAR	2	3.9	3.9	52.9
	TATMINKAR DEGİL	21	41.2	41.2	94.1
	HIC TATMINKAR DEGİL	3	5.9	5.9	100.0
	TOPLAM	51	100.0	100.0	
TOPLAM		51	100.0		

Tablo 1. 6 Tuzla Belediye’si Halkla İlişkiler Etkinliklerinin Duyurulması Faaliyetlerinin Tatminkarlığı

“Tuzla Belediyesi Halka İlişkiler Biriminin etkinlikleri ve hizmetlerinin duyurulması ile ilgili faaliyetlerini nasıl buluyorsunuz?” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde; Tuzla Belediyesi’nin faaliyetleri “tatminkar” gibi görünmekle birlikte yaklaşık %48 ‘lik bir kısmı hizmetlerin duyurulmasındaki etkinliği yeterli bulmamakta.

Etkili ve verimli bir tanıtımın Belediyenin hizmetlerinden halkın haberdar olması açısından Belediyeyi benimsemesinde faydalı olacağını düşünebiliriz.

		SIKLIK	YÜZDE	GEÇERLİ YÜZDE	TOPLAM
Geçerli	BELEDİYEYİ TAKDİR EDERİM VE ELEŞTİRİRİM	30	58.8	63.8	63.8
	YENİ PROJELER SUNMA CESARETİ BULURUM	6	11.8	12.8	76.6
	BLD.NİN HALKA KARŞI SORUMLULUĞUNU YERİNE GETİRDİĞİNE İNANIRIM	11	21.6	23.4	100.0
	Toplam	47	92.2	100.0	
Geçersiz		4	7.8		
	Toplam	4	7.8		
Toplam		51	100.0		

Tablo-1.7 Tuzla Belediyesi Hizmetleri Hakkında Bilgi Edinme Derecesi

“Tuzla Belediyesi Hizmetleri hakkında bilgi edinme derecesi nedir?” sorusuna verilen cevaplar ışığında; Tuzla’da Halkın Belediyeye iyi bir diyalog içerisinde olduğu, Belediyenin çalışmaları konusunda Halkın olumlu ya da olumsuz olarak Belediyeyi eleştirebildiği gerçeği ortaya çıkmaktadır.

		SIKLIK	YÜZDE	GEÇERLİ YÜZDE	TOPLAM
Geçerli	EVET	14	27.5	27.5	27.5
	HAYIR	37	72.5	72.5	100.0
	TOPLAM	51	100.0	100.0	
Toplam		51	100.0		

Tablo-1.8. Tuzla belediyesi Hizmetleri Tanıtım Faaliyetlerinin Yeterliliği

“ Tuzla Belediyesi’nin hizmetlerinin tanıtımı faaliyetleri yeterli mi ? “ sorusunun cevaplarına bakıldığında , Tuzla Belediyesi’ nin konuyla ilgili yeterli performans sergileyemediği ortaya çıkmaktadır . – İletişim Çağı – olarak nitelendirilen çağımızda en az yapılan hizmetler kadar o hizmetlerin halka anlatılması ve tanıtılmasının da önemli olduğu düşünülürse , Tuzla Belediyesi ’ nin bundan sonra tanıtıma yönelik (nitelik ve nicelik olarak) faaliyetlerini çeşitlendirmesi gerekmektedir .

		SIKLIK	YUZDE	GE CERLI YUZDE	TOPLAM YUZDE
GE CERLI	BIR DAIRE BASKANLIGI OLARAK DUSUNULMELI	17	33,3	33,3	33,3
	BIR MUDURLUK OLARAK DUSUNULMELI	21	41,2	41,2	74,5
	YARDIMCI BIRIM OLARAK DUSUNULMELI	8	15,7	15,7	90,2
	DIGER	5	9,8	9,8	100,0
	TOPLAM	51	100,0	100,0	
TOPLAM		51	100,0		

Tablo- 1. 9 Halkla İlişkiler Biriminin Ne Sekilde Ele Alınmasının Gerekli l i ğ i

Belediye bünyesinde bulunan Halkla İlişkiler Biriminin yönetim şemasındaki yeri sorulduğunda; yaklaşık %42'sinin bir Müdürlük olarak düşünülmesini, %34'ünün ise Daire Başkanlığı olarak düşünülmesini istemesi, Halkla İlişkiler Biriminin Genel Yönetim anlayışı içerisindeki önem derecesini ve problem çözmede ve aktif faaliyetlerde yetki derecesinin önemini göstermektedir.

		SIKLIK	YUZDE	GE CERLI YUZDE	TOPLAM YUZDE
GE CERLI	EVET	21	41,2	41,2	
	HAYIR	30	58,8	58,8	1
		51	100,0	100,0	
TOPLAM					
TOPLAM		51	100,0		

Tablo-1.10 Tuzla Belediye'sinin Hizmetleri İle İlgili Halkla İlişkiler
Birimine Şikayette Bulunulma Durumu

“ Tuzla Belediyesi hizmetleri ile ilgili Halkla İlişkiler Birimine şikayette bulundunuz mu?” sorusunun cevapları değerlendirildiğinde; ortaya çıkan iki önemli sonuç söz konusudur.

- 1) Tuzla Belediyesi Halkla İlişkiler Birimi yoğun bir tempoda çalışmakta ve halk, problemlerin çözümü konusunda Belediyenin başta Beyaz Masa olmak üzere Halkla İlişkiler Birimini kullanmakta,
- 2) Tuzla Belediyesi Halkla İlişkiler Birim çalışanlarının gelen vatandaşlara diyaloglarında daha çözüm üretir bir tarzda yaklaşımları gerekmektedir.

		SIKLIK	YÜZDE	GEÇERLİ YÜZDE	TOPLAM
Geçerli	EVET	47	92.2	94.0	94.0
	HAYIR	2	3.9	4.0	98.0
	BİLMİYORUM	1	2.0	2.0	100.0
	TOPLAM	50	98.0	100.0	
Geçersiz		1	2.0		
	Toplam	1	2.0		
Toplam		51	100.0		

Tablo-1.11 Halkla İlişkilerin Halk ile İlgilenen ve Yol Gösteren Birim Olması Durumu

“Halkla İlişkiler ile ilgilenen ve yol gösteren birim olmalı mıdır?” sorusuna verilen cevaplar değerlendirildiğinde ortaya çıkan en önemli gerçek ise halk kendisini ilgilendiren konularda ve ortaya çıkabilecek problemlere çözüm getirecek ya da çözüm arayacak bir Halkla İlişkiler Birimini hararetle istemektedir.

		SIKLIK	YUZDE	GEÇERLİ YUZDE	TOPLAM YUZDE
GECERLİ	1,00	47	92,2	92,2	92,2
	2,00	4	7,8	7,8	100,0
	TOPLAM	51	100,0	100,0	
TOPLAM		51	100,0		

Tablo-1.12 Tuzla Belediye’si Halkla İlişkiler Birimine Bir İş İçin Gidilme Durumu

Tuzla Belediyesi ‘ ne “ bir iş için “ giden denek sayısının % 92 ‘ lere ulaşması , Halk – Belediye diyalogunun iyi kurulduğunun , belediyenin halka sıcak , samimi ve çözüm üretir bir şekilde yaklaştığının bir göstergesidir .

		SIKLIK	YUZDE	GE CERLI YUZDE	TOPLAM YUZDE
GE CERLI	EVET	42	82,4	82,4	82,4
	HAYIR	9	17,6	17,6	100,0
	TOPLAM	51	100,0	100,0	
TOPLAM		51	100,0		

Tablo–1. 13 Halkla İlişkiler Biriminin Program Ve Etkinlikleri Hakkında Bilgi Edinme Durumu

Belediye Halkla İlişkiler Birim faaliyetlerin tanıtımın ve duyurusunun halk tarafından ne derece algılandığını veya tanıtım organizesinin ve faaliyetlerin başarısını göstermektedir.

Ankete katılanların %65 etkinlik ve faaliyetlerden 3/2 `sinden bilgilisi olmadığını %15`nin hiç bilgilisi olmadığını %20`sinin bilgilisi için geldiğinde veya tesadüfen görüp bilgi sahibi olduğu söyleyebilir.

Tuzla Belediyesi Halkla dönük birçok etkinlik yapmaktadır. Fakat tanıtımını etkin bir şekilde gerçekleştirememektedir, çağdaş iletişim araçları ve metotlarla tanıtım ve bilgilendirme sistemi kurmalıdır. Şu anki mevcut sistem yetersiz kalmaktadır.

2. TUZLA HALKININ KARARLARA DİREK KATILIMINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

2.1. Tuzla İstasyon Caddesi Yayalaştırma Anket Çalışma Sonuçları Ve Değerlendirmesi

Ankete katılanların sayısı : 50 Kişi

Ankete olumlu cevap verenler : 35 Kişi

Ankete olumsuz cevap verenler : 14 Kişi

Ankete hiç cevap vermeyenler : 1 Kişi

Tuzla Merkez Mahallesi İstasyon Caddesi'nde, Cumhuriyet Caddesi ile Kalekapıdaki Çeşme arasında kalan kısmın yayalaştırılması ile ilgili proje için ankete katılan Cadde esnafı ve halkının %70'i anket sorusuna olumlu cevap vermiş olup, projenin yararlı olacağını düşünmüş ve desteklemiştir. %28'i olumsuz görüş bildirmiş olup, projeyi onaylamamıştır. %2'lik kısmı ise görüş bildirmemiştir.

Karar aşamasında ki bu projenin, uygulanıp uygulanmaması hususunda halkın görüş bildirmesi suretiyle, karara direk katılımı sağlanmıştır.

Anket formu EK -2'dedir.

V. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Herhangi bir ülkede meydana gelen ekonomik, sosyal, siyasal, kültürel vb. alanlardaki değişim ve gelişmelerden en fazla etkilenen kesim, söz konusu ülkenin yönetim sistemidir. Bu bakımdan ülke yönetimlerinde her alanda ilerleyen zaman içerisinde yeniden yapılanmaya gidilmesi zorunluluğu vardır. Ülke yönetim sisteminin bütünlüğü içinde yer alan “Yerel Yönetimler” -Bunlar içerisinde de en önemlisi- “Belediyeler” gelmektedir.

Türkiye’de Belediyelerin yönetimlerinin önemli sorunlarının bulunduğu ve bunlara çözüm aramak gerektiği uzun zamandan beri üzerinde durulan ve tartışılan konuların başında gelmektedir. Belediyelerin şeffaflaşması, halkın belediyesi olması, belediye lehine kamuoyu oluşturup halkın belediyesi olması sorunu bu konulardan bazılarıdır. Özellikle 1980’lerden sonraki dönemlerde bu konularda ki tartışmalar yoğunlaşmış olması, üzerinde durulması gereken önemli bir noktadır.

Bu çalışmada Türkiye’deki Belediye Yönetimlerinin halkla ilişkiler anlayışları, çalışmaları, mevcut yapıları analiz edilerek, günümüz çağdaş yönetim anlayışına ve halka dönük bir model geliştirilmeye çalışılmıştır. Zira Ülkemizde uzun yıllardır uygulanmakta olan belediye halkla ilişkiler sistemi “halka dönük ve halkın belediyesi” ilkesine tam olarak cevap verememektedir. Çünkü bu yönetim anlayışı, toplumun ekonomik, sosyal, siyasal, hukuki, yönetsel ve yaşamsal anlayışında meydana gelen süratli ve sürekli değişikliklere uyum sağlayacak bir biçimde gelişmemiştir.

Halka kendini kabul ettirebilmiş belediye açısından yeniden yapılanma öngörülmektedir. Bunu gerçekleştirebilmek için bu çalışmada ilk olarak Belediyelerin statüsü yönetimini ve halkla ilişkiler kavramını geniş bir alanda incelenmiştir. İkinci olarak, Belediyelerde ki halkla ilişkiler uyarlanması,

mevcut yapıyı ve belediyelerin halkla ilişkiler süreçleri incelenmiştir. Üçüncü olarak Halkın Belediyesini oluşturarak, halka dönük yönetim geliştirmek ve belediyeden yana halk modelin gerçekleştirilmesi için yapılması gerekenler ve belediyeye halka düşen görevler incelenmiştir ve belirtilmiştir. Bu bölümde halka dönük bir yönetim uygulaması da ele alınmıştır.

Bu çalışmanın temel amacı Ülkemizin Yönetim Sistemi bütünlüğü içinde yer alan Belediyelerin Halkla İlişkiler ve halka dönük politikalar oluşturmadaki sorunlarını somutlaştırarak , analiz etmek ve Belediye Halkla İlişkileri bakımından yeniden yapılanmanın temel ilkelerini ortaya koyan bir model geliştirmektir . Bu model çerçevesinde ulaşılmak istenen amaçları şöyle ifade edebilirim .

Belediyelerin Halkla İlişkiler organizasyon ve organların yapısını , profesyonel yönetim anlayışı çerçevesinde geliştirerek , bu yönetim birimlerinde çağdaş yönetim tekniklerinden mümkün olabildiğince yararlanılmasını sağlamak .

Halkın istekleri dikkate alınarak , Halkın yönetime en etkin bir şekilde katılımını ve yerel yönetimler üzerinde denetimi sağlayacak yerel demokrasi anlayışı geliştirmek olacaktır .

Bu çalışmamızda halka tanımaya ve görüşlerini öğrenmeye yönelik yol ve yöntemler incelenmiştir. Halkın yerel yönetimlerden beklediği, özlem duyduğu, belediyecilik anlayışı irdelenmiştir; halkın temel yeğlemeleri ve öncelikleri, kentin tümünün ya da bir kesiminin (Mahalle) aileleri ya da kendileri için istedikleri, bekledikleri hizmetler.

Belediyenin sağladığı hizmetler ve olanaklar hakkında halkın sahip olduğu ya da bu konulardaki bilgisizliği Belediyenin yürüttüğü hizmetin niteliği hakkında halkın görüşleri, deneyimleri.

Belediyenin halkta yarattığı görüntü (İmaj), Belediye hizmetlerin sağladığı yararlar ya da yarattığı sorunlar.

Halkın Belediye tarafından daha iyi ya da farklı biçimde yapılmasını arzu ettiği hizmetler.

Halk, belediyeyi ve belediye yönetimini yeterince tanıyor mu? Bütün bunlara bu çalışmamızda cevaplamaya çalıştık.

Bu çalışmamızda Tuzla belediyesi örnek model uygulaması üzerinde duruldu; belediye yönetimlerinden Halkın memnuniyet düzeyi ve beklentileri hizmetlerden bilgilendirme ve tanıtımı ile önerileri amaçlanmıştır.

Halk belediyelerin dürüst yönetim sergilemelerini, etkin hizmet üretmelerini bu hizmetlerin iletişim çağında en modern yöntem ve metotlarla tanıtımı ve duyurumu arzulanmaktadır.

Halk belediyesinden genel olarak memnun, hizmetlerin tanıtımı ve duyurusuna ve de görüşlerin alınmasına öncelik tanınmasını istemektedir.

Tuzla Belediyesi örnek anket çalışmasına katılanların %50 'lik kısmının Belediyeye istek ve şikayetlerini kolayca iletebildiklerini ancak sorunlarına ve isteklerine karşı duyarlılığın ve ilginin yetersizliğinden yakınmaktadırlar, halk ilgi ve alaka beklemektedir.

Halkla İlişkiler Birimine gelen vatandaşların %35 gibi kısmı beklentilerine doyurucu sonuç alamadıkları, görevlinin yardımcı olmaya çalıştığı ancak mevzuat ve kurallar açısından yeterli olamadığı ifade edilmiştir.

Halk Belediye tarafından hizmet sunduğunda yapılan değişiklikleri ya da geliştirmelerine önerileriyle katılmak arzusunda olduğu anket sonuçlarından anlaşılmaktadır.

Tuzla Belediyesi anketine katılanların %46'lık kısmı, Halkla İlişkilerin "Belediye yönetimi ile Halk arasında koordinasyonun sağlanması" doğrultusundaki görevine birinci önceliği vermektedir.

Belediyelerin halkın görüşlerini ve beklentilerini öğrenmek için halkla ilişkilerin çağdaş yöntemlerinden yararlanması gerekmektedir. (Kamuoyu araştırması, gruplara danışma, telefonla görüş öğrenme, bireysel görüşmeler vs..) Belediyeler halktan bilgi edinmeyi amaçladığı bu çalışmalar sonucunda hizmet politikalarını şekillendirip, hizmetlerini halkının istek ve arzuları doğrultusunda gerçekleştirme imkanı bulacaktır. Halk katılımının da sağlanacağı bu modelde belediyeler bu çalışmayı imkanları varsa ve bu mevzuat kuralları ölçüsünde kendileri, yoksa bu konuda uzman kuruluşlardan yararlanmalıdır.

Tuzla belediyesi'nin hizmet politikasında halk katılımına yönelik mini anket uygulamasında görüldüğü üzere; yapılacak değişiklikler; (Öreğin yayalaştırma veya kaldırımların sökülüp, yeni ve değişik bir materyalle yeniden yapılması, bir caddedeki elektrik direklerindeki kent süslerinin kaldırılıp, yerine yenilerinin takılması gibi) hemşehrileri ilgilendirmektedir.

Tuzla Belediyesi anket çalışmasında görüldüğü üzere genelde halkın %65'lik kısmının yapılan hizmetleri bilmediği ortaya çıkmıştır. Tanıtım ve duyurunun iyi yapılmaması bütün belediyelerin en büyük sorunudur. Belediyeler yeni bir Halkla İlişkiler vizyonu geliştirmelidirler. Bu çalışmamızda belediyelerin

hangi yöntemlerle halka ulaşabilecekleri, etkili bir tanıtım yapabilecekleri, Halkla İlişkiler Biriminin yönetim şemasında ki yerinin ne olması gerektiğini ortaya koyduk. Yeterince önem verilerek mevzuatlar nispetince imkanlara kavuşturulacak bir Halkla İlişkiler Birimi hem Belediye içerisindeki halkla koordinasyon görevini hem de hizmetlerin halka duyurumu ve tanıtımı ve de halkla diyalog bakımından oldukça etkin ve verimli olacaktır.

Bu çalışma sonunda görülmüştür ki, bir kamu kurumu niteliğindeki belediyelerde halkla ilişkiler halen tam anlamıyla gerçek yapılarına kavuşamamıştır. Halk ile belediye arasındaki açık ve resmi bürokratik engeller hala baş göstermektedir. “Halkın yönetime katılımı ve demokratikleşme “ sorunu halen karşımıza çıkmaktadır. Genel uygulamada, “Halkın kamusal işlere katılma hakkının” olduğu ve bu hakkın “yerel düzeyde, dolaysız biçimde vatandaşa en yakın bir yönetim” tarafından kullanılabileceği kabul edilmiştir. Demokrasi bilinci gelişmemiş ve halkın her kademede yönetime katılımı sağlanamamıştır.

1930'lar Türkiye'sinin koşullarına göre oluşturulmuş olan belediyelerimiz bu görevi çoktandır yapamaz durumdadır. Bu açıda çok önemli sorunları var. Bunların aşılabilmesi için belediye reformu boyutlarının ötesinde yerel düzeydeki tüm yönetim sistemlerinin yeni bir anlayışla düzenlenmesi “Halkın Belediyelerini” oluşturmak hedefi ile gerçekleşecektir. Burada belediye halkla ilişkiler görevine önemli görevler düştüğü ifade edilmiştir.

Kent düzeyinde Halk üzerinde “Etkin hizmet üretimini, adil bir hizmet dağılımını ve halkın yönetime katılımı” en üst düzeyde sağlayacak güçlü bir halkla ilişkiler yönetim sisteminin oluşturulmasını hedefleyen modelin geliştirilmesinde Belediye yönetimlerine ve Belediye Başkanlarına büyük görevler düşmektedir.

Başarılı belediyciliğin temelinde, kentine sahip çıkan bilinçli kent halkı ve halkından sevgi, güven ve destek gören belediye kurumu yatmaktadır.



KAYNAKLAR

- 1-) ATEŞ İ. Bir Sosyal Güvenlik Kurumu Olarak Vakıflar ,YOYAV Yayınları , Ankara ,1993 .
- 2-) ATAOL A. Halkla İlişkiler , Örgütlerin Temsil Edilmesinde Kavramsal Bir Model ,İzmir, 1987.
- 3-) ERTEKİN Y. Halkla İlişkiler ,TODAİE, Ankara ,1995.
- 4-) GÖRMEZ K. Yerel Demokrasi ve Türk Belediyeciliği,Ankara,
- 5-)GİLBERT W.II. Public Relations İn Local Government ,Washington,1975.
- 6-) JEFKINS F. Public Relations, Londra,1982
- 7-) JOHNSON K. F- HEIN ,C.J.; Report On The Use Of Surveys Research Bay Cities İn the United States , Kansas City ,1983.
- 8-) KAZICI Z. Osmanlılarda İhtisas Müessesesi
- 9-) KAZANCI M. Halkla İlişkiler , SBF.Yayını , Ankara ,1980.
- 10-)NOLTE L.W.,Fundamentals Of Public Relations , Newyork ,1974
- 11-)ONARAN O. Halkla İlişkiler ,SBF.Yayını ,Ankara ,1972.
- 12-)ORTAYLI İ. Tanzimattan Sonra Mahalli İdareler , TODAİE , Ankara,1993.
- 13-)ÖZTÜRK A. Yerel Yönetim Modeli , Ümraniye Bel.Kül.Yayınları ,İstanbul ,1997.
- 14-)ROBINSON E.J., Communication And Public Relations , Ohio ,1966.
- 15-) SABUNCUOĞLU Z. İşletmelerde Halkla İlişkiler Bursa 1992.
- 16-) SABUNCUOĞLU Z. Endüstriyel Davranışlar Bursa 1992
- 17-) SARITAŞ , Mehmet ; Türkiyenin Tanıtılması , Ankara ,1987,
- 18-) Toplu Konut İdaresi ; Türkiyede Yerel Yönetim Sisteminin Geliştirilmesi , İstanbul ;1993
- 19-) TORTOP N. Halkla İlişkiler , Yargı Yayınları ,Ankara ,1993.
- 20-) TORTOP N. Mahalli İdareler , TODAİE Yayını , Ankara,1991.
- 21-) TORTOP N. Halkla İlişkiler Yargı Yayınları Ankara, 1986
- 22-)TUFAN H. Tutum , Kamuoyu Kimin Oyu ? Kent Yayıncılık ;İstanbul ,1995

- 23-)USLUATA A. İletişim , Yenyüzyıl Kitaplığı ,İstanbul 1995.
- 24-)YALÇINDAĞ S. Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri , TODAİE, Ankara , 1996
- 25-)YAŞAMIŞ F. D. Belediye Yönetimi , Zirve Yayınları ,Ankara,1996
- 26-)YILDIRIM S. Yerel Yönetim ve Demokrasi ; T.K.İ.B.; İstanbul ,1993
- 27-)WILCOX D. L- AULT , Phıllp ;Public Relations Strategies and Tactics ,Newyork ,1986.
- 28-)ZİMMERMAN J. F. , Participatory Democracy , Praeger, Newyork ,1986



MAKALELER VE ETÜTLER

- 1-) Anadolu Stratejik Araştırmalar Vakfı, Kentte Yaşayanların Tutum ve Öncelikleri Araştırması , Ankara ,1996.
- 2-) Ankara Büyük Şehir Belediyesi Ankara 1993
- 3-) AZİZ A. Halkla İlişkiler Ve Sözlü Basın , Halkla İlişkiler Sempozyumu 87 , Ankara ,1987
- 4-) BAŞER M. Özalin İstanbuldaki Uç Beyleri , Güneş ,1986
- 5-) BİLGİN N. ve GÖREGENLİ M. Kentsel Katılım ve Çoğunluk , Dünya Yerel Yönetim ve Demokrasi Akademisi , İstanbul ,1996
- 6-) CERİTLİ İ. Yerel Yönetimlerin Halka Yönelik Sorumlulukları ,Mahalli İdareler Dergisi ; Ocak ,1997
- 7-) ÇELİK N. Belediye Başkanlarının Özlük ve Sosyal Hakları , Mahalli İdareler Dergisi , Eylül 1997,
- 8-) DEMİRTAŞ C. Bir Yeni Dev , Çağımızın Trajedisi , Tekin Yayınevi ,İstanbul ,1977
- 9-) ERTEKİN Y. Halkla İlişkiler ve Görüntü Yaratma , Amme İdaresi Dergisi , C.11,S.3, Eylül 1978.
- 10-) HAKBİLİR U. Halkla İlişkiler , Mahalli İdareler Dergisi ,S.42, Eylül ,1997.
- 11-) KELEŞ R. Belediyelerde İktidar Olmak , Cumhuriyet , 1989.
- 12-) MIHÇIOĞLU C. , Halkla İlişkiler Nedir ? Eskişehir ,1986
- 13-) MIHÇIOĞLU C. Kamusal İlişkiler Ankara 1974
- 14-) PEKER Ö. ve SAYGI Ş. Türk Kamu Yönetimde Bürokratik İşlemlerin Basitleştirilmesi ve Değerlendirme , Ankara ,1990
- 15-) SARAN M.U. Belediye Hizmetlerinde Halkı Bilgilendirme, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi ,C.5,S.4, Ankara , Temmuz 1996.
- 16-) SEZER S. Belediyelerde Halkla İlişkiler , TODAİE. Ankara,1991.
- 17-) TANYELİ H. "Halk Kavramı "Cumhuriyet , Aralık ,1981.
- 18-) TODAİE , Kamu Yönetim Araştırması , Ankara , 1992.
- 19-) TORTOP N. Çağdaş Yerel Yönetimler Ankara 1996
- 20-) Tuzla Belediye Bülteni , İstanbul ,Kasım 1998
- 21-) Tuzla Belediyesi Faaliyet Raporu , İstanbul ,1998

- 22-)UYSAL S. "Bir Halka İlişkiler Birimi Olabilir mi?", Halkla İlişkiler Sempozyumu 87 Ankara ,1987.
- 23-) VOW KODOLITSCH ; Paul ; Kommunale Beileiligung Politik , Berlin ,1986.
- 24-) WANDERSMAN A. Citizen Participation ,Dorsey,1984.
- 25-) YALÇINDAĞ S. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler , Amme İdaresi Dergisi ,C.19,S.1, Mart 1996.



ÖZGEÇMİŞ

1968 yılında Erzurum’da doğdum. İlk ,orta ve lise tahsilimi Trabzon’da tamamladım. Lisans eğitimini 1986-1990 yılları arasında Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü’nde yaptım.

G.Y.T.E. İşletme Fakültesi İşletme Anabilim Dalında (II. Öğretim) Yüksek Lisans programına devam ettim.

Halen Tuzla Belediyesi Özel Kalem ve Protokol Müdürlüğü görevimi yürütmekte olup, İngilizce bilmekteyim.

EK-1**BELEDİYELEDE HALKLA İLİŞKİLER VE HALKA DÖNÜK BELEDİYECİLİK
ANLAYIŞI ÜZERİNE BİR ANKET ÇALIŞMASI****Uygulama Tarihi :/....../1999****ANKET FORMU****1-CİNSİYETİNİZ**☐ ERKEK☐ KADIN**2-YAŞINIZ**☐ 18-25☐ 36-45☐ 56 ve üzeri☐ 25-35☐ 46-55**3-EĞİTİM DURUMUNUZ**☐ İlkokul☐ Fakülte/Yüksekokul☐ Ortaokul☐ Yüksek Lisans Ve Üzeri☐ Lise**4- MESLEĞİNİZ**☐ Serbest☐ Öğrenci☐ Memur☐ Ev Hanımı☐ İşçi☐ Diğer**5-Belediyecilikte halkla ilişkiler deyince ne anlıyorsunuz?**

Belediyecilikte halkla ilişkiler deyince.....

.....anlamaktayım.

6-Belediyeler size göre neden halkla ilişkilere önem vermelidir?

Bana göre belediye yönetimleri
nedeniyle halkla ilişkilere önem vermeleri gerekir.

7-Size göre belediye yönetimlerinde halkla ilişkiler nasıl ele alınmalıdır?

- () Bir daire başkanlığı olarak düşünülmelidir.
- () Bir müdürlük olarak düşünülmelidir.
- () Yardımcı birim olarak düşünülmelidir.
- () Diğer..... (belirtiniz)
- () Cevap yok

8-Belediyelerde halkla ilişkiler müdürü olmalı mıdır?

- () Olmalıdır
- () Olmayabilir
- () Olmamalıdır

9-Halkla ilişkiler biriminin en önemli görevleri sizce neler olmalıdır?
 (Önem sırasına göre numaralandırınız)

- () Vatandaşların sorunlarını dinlemek ,çözümler bulmak
- () Vatandaşın sorunlarının çözümü için ilgili birimlere göndermek
- () Halk ve belediye yöneticileri arasındaki koordinasyonu sağlamak
- () Danışma görevi üstlenmek

10-Belediyelerde halkla ilişkiler faaliyetleri ile ilgilenen ve halka yol göstericilik yapan bir birim olmalı mıdır?

- () Evet
- () Hayır
- () Bilmiyorum

11-Belediye Halkla İlişkiler Biriminde karşılaştığınız sorunları önem sırasına göre sayarsanız, aşağıdakilerin hangisi ilk üç sıraya girer?

- () Evrak takipsizliği
- () Yol göstericiliğin olmaması ve ilgisizlik
- () Zaman kaybı
- () Adam kayırcılık
- () İşlemlerin çokluğu

12-Belediyecilikte sizce aşağıdaki unsurlardan hangisi daha önemlidir?
 (Önem sırasına göre numaralandırınız)

- () Demokratik bir belediye düzeni oluşturmak
- () Halk katılımının olduğu belediye düzenini oluşturmak
- () Etkin ve verimli hizmet sunmak

() Etkin ve verimli hizmetlerin halka tanıtıldığı ve görüşlerinin alındığı bir sistem kurmak

13-Açıklık ve katılım konusunda belediyelerin yükümlülüğü sizce ne olmalıdır?

- () Gönüllü kuruluş meclisleri oluşturulmalı
- () Bilgi ve belge isteme hakkı olmalı
- () Mecliste gündeme konu ekleme imkanı olmalı
- () Hepsi

14-Belediye başkanında bulunmasını istediğiniz nitelikler önem sırasına göre nasıl olmalıdır?

- | | |
|---|------------------------------|
| () Dürüst olmak | () Yaratıcılık |
| () Halka yakınlık | () Deneyim |
| () Halkın sorunlarını ve isteklerini dikkate almak | () Ahlaki bütün olmak |
| () Eğitimli olmak | () Ekibini iyi yönetebilmek |
| () Ekibinin iyi olması | () Yenilikçi olmak |
| () Projeçi olmak | () Milliyetçilik |
| () Particilik | () Dinamik olmak |

15-Belediye başkanları önem sırasına göre en çok hangi alanda eğitimli olmalıdırlar.

- () İmar ve çevre konularında
- () Yönetim ve yöneticilikle ilgili konularda
- () Yabancı dil,bilgisayar ile ilgili konularda
- () Halkla ilişkiler ile ilgili konularda
- () Saymanlık işleri,ekonomi,maliye ile ilgili konularda

16-Belediyeyle bir işiniz olduğunda rahatlıkla muhatap bulabiliyor musunuz?

- () Evet
- () Hayır

17-Belediyeyle bir işiniz olduğunda hangi konuda kiminle görüşmeniz gerektiğini biliyor musunuz?

- () Evet
- () Hayır

18-Belediyenin telefon numaralarını biliyor musunuz?

- () Evet
- () Hayır

19-Belediye başkanının sorumluluklarını biliyor musunuz?

- () Evet
- () Hayır

20-Belediyenin eğitim kültür faaliyetlerini biliyor musunuz?

() Evet

() Hayır

21-Belediyenin çalışmalarından memnun musunuz?

() Evet

() Hayır

22-Belediyeyle ilgili beklenti ve önerileriniz nelerdir?

.....

.....

.....

23- Sizce Tuzla Belediyesi`nde halk katılımı yeterlimidir?

() Yeterlidir

() Kısmen yeterlidir

() Yetersizdir

24-Sizler Tuzla Belediyesi`nin hizmetlerine, yeterli düzeyde katılmakta mısınız?

() Evet

() Hayır

() Kısmen

25-Tuzla Belediyesi`nin hizmetlerini tanıtımı konusundaki faaliyetleri yeterlimidir?

() Evet

() Hayır

26-Tuzla Belediyesi yeterli tanıtım faaliyetleri yaptığıında, halkın katılımı olumlu mu olur?

() Evet

() Hayır

() Değişmez

27-Tuzla Belediyesinin hizmetleri hakkında bilgi edinmenizin sizce önem derecesi nedir ? Sıralayınız .

() Belediyeyi takdir eder veya eleştiririm

() Yeni projeler sunma cesareti bulurum

() Belediyemizin hemşehrilerine karşı sorumluluğunu yerine getirdiğini düşünürüm

() İlgiilenmem

28-Tuzla Belediyesi, hizmetlerini hemşehrilerine daha iyi tanıtılabilmek için ne tür halkla ilişkiler faaliyetleri yapmalıdır?

Düşünceniz;.....

.....

.....

29-Tuzla Belediyesi ile ilgili sorunlarınızı yetkililere nasıl ulaştırırsınız?
(Önem sırasına göre numaralandırınız)

- ☐ Bizzat belediye başkanı ile görüşerek
- ☐ İlgili müdürlüğe giderek
- ☐ Meclis üyeleri vasıtasıyla
- ☐ Alo Beyaz Masa vasıtasıyla
- ☐ Fikrim yok

30-Tuzla Belediyesi'nin halkla ilişkiler bakımından yeterli olup olmadığı konusundaki düşünceniz nedir?

- ☐ Yeterli bulmaktayım.
- ☐ Yetersiz bulmaktayım.
- ☐ Diğer.....(belirtiniz)
- ☐ Cevap yok

31- Tuzla Belediyesi'nde Halkla ilişkiler (Beyaz Masa) adını taşıyan birimin vatandaşlara yardım ve yol gösterme birimi olduğunu biliyor musunuz?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Fikrim yok

32-Tuzla Belediyesi Halkla İlişkiler Biriminin programları ve etkinlikleri düzenlediğini biliyor musunuz?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

33-Yanıtınız "Evet" ise Tuzla Belediyesi'nin organize ettiği aşağıdaki program ve etkinliklerin hangilerinden haberiniz var?

- ☐ Halk Meclisleri
- ☐ Halk Günleri
- ☐ Ramazan Ayı iftar-çadır programı
- ☐ Yetimler Haftası organizasyonu
- ☐ Paneller
- ☐ Spor Karşılaşmaları (Turnuvalar)
- ☐ Spor Okulu Organizasyonu
- ☐ Sağlık Taramaları
- ☐ Kuruluş etkinlikleri ve konserler
- ☐ Gül festivali ve şiir yarışması
- ☐ Uçurtma Şenliği
- ☐ Sünnet Şöleni
- ☐ Gençlik şöleni
- ☐ Gençlik koşusu
- ☐ Çocuklara yönelik piknik programları
- ☐ Roman yarışması
- ☐ Kompozisyon Yarışması

- () Mahalle temizlik kampanyası
- () Ağaç dikme kampanyası
- () Kültür evi musiki eğitim kursları
- () Kültür evi resim sergileri
- () Kültür evi gelişim sohbetleri
- () Halk eğitim merkezi iş birliği ile açık beceri kursları
- () Belediye yönetimi, meclis üyeleri ve muhtarların katıldığı
"Bölge Yatırımlarını İnceleme" gezi programı

(Yukarıdaki programlardan ve etkinliklerden haberi olanlar için)

34-Tuzla Belediyesi'nin Halkla İlişkiler Biriminin düzenlemiş olduğu program ve etkinliklerinden nasıl haberiniz oldu?

- () Belediye, Gazete, Broşür ve İlanlarından
- () Ses cihazlarından (anons yoluyla)
- () Pankartlardan
- () Arkadaşlarınızdan veya komşularınızdan
- () Yerel Radyo ve Yerel Televizyonlardan

35-Tuzla İlçe Belediye Binasına bir işiniz için gittiniz mi?

- () Evet () Hayır

36-Cevabınız evet ise Belediye Hakla İlişkiler (Beyaz Masa) birimine geldiğinizde

- Yerleşim Dekorasyonunu beğendiniz mi?

- () Evet () Hayır

- Bekleme için ayrılan yerler yeterince büyük mü?

- () Evet () Hayır

- Bekleme için ayrılan yerlerde yeterli oturma olanağı var mı?

- () Evet () Hayır

- Danışma görevlisi ile ilişkilerinizde güçlükleriniz oluyor mu?

- () Evet () Hayır

- Genel olarak yol gösterme sistemi açısından güçlükleriniz oldu mu?

- () Evet () Hayır

- Sözel bilgi verilirken, anlamada güçlük çektiniz mi?

- () Evet () Hayır

- Vakit kaybetmeden sizi ilgili görevliye ya da birime gönderdiler mi?
() Evet () Hayır
- İşinizle ilgili yetkiliyi belirleme bakımından güçlükle karşılaştınız mı?
() Evet () Hayır
- Çok uzun süre beklemek zorunda kaldınız mı?
() Evet () Hayır
- Hakla ilişkiler görevlisi durumunuzla ilgili olarak yeterli anlayış gösterdi mi?
() Evet () Hayır
- Görevlinin konuşmalarını kolaylıkla anlayabildiniz mi?
() Evet () Hayır
- Görevli sizi ilgi ile dinledi mi?
() Evet () Hayır
- Görevliyi hoşgörölü ve kibar buldunuz mu?
() Evet () Hayır
- Görevli ilişkilerinizde yol gösterici miydi?
() Evet () Hayır
- Görevlinin mevzuat ve öteki kuralları tam olarak bildiği kanısında mısınız?
() Evet () Hayır
- Görevlinin size tüm önemli bilgileri vermiş olduğu kanısında mısınız?
() Evet () Hayır
- Görevli isteklerinizle yeterince ilgilendi mi?
() Evet () Hayır
- İşinizin daha sonra ki aşamaları hakkında size yeterince bilgi verildi mi?

- () Evet () Hayır
- Halkla ilişkiler birim yönetimi sizi memnun edecek önlemleri aldı ve girişimlerde bulundu mu?

() Evet () Hayır

37- Sizce Tuzla Belediyesi'nin ele alması gereken en önemli üç konu hangisidir?

- () Altyapı
 () İmar
 () Temizlik
 () Halkla diyalog
 () Ulaşım
 () Sağlık
 () Diğer belirtiniz.

38- Tuzla Belediyesi Halkla ilişkiler biriminin etkinlikleri ve hizmetlerin duyurulmasında birimin faaliyetlerini nasıl buluyorsunuz?

- () Tatminkar
 () Çok tatminkar
 () Tatminkar değil
 () Hiç tatminkar değil
 () Ne tatminkar, ne değil

39- Tuzla Belediye Başkanını ne derece tanıyorsunuz?

- () Hiç tanımiyorum
 () Tanımıyorum
 () Tanıyorum
 () İyi tanıyorum

40- Tuzla Belediyenizin Yönetim Yapısını ne derece tanıyorsunuz?

- () Hiç tanımiyorum
 () Tanımıyorum
 () Tanıyorum
 () İyi tanıyorum

41- Son günlerde Belediyeler de şeffaflık konusu tartışılmaktadır. Şeffaflık; Belediye kararları alınmadan önce halka danışılması ve halkın Belediye kararlarına katılımının sağlanması olduğu kadar, alınmış kararların halk tarafından incelenebilmesi olarak tanımlanabilir. Siz bu tanıma göre Tuzla Belediyesi'ni ne derece şeffaf buluyorsunuz?

- () Hiç şeffaf değil
 () Şeffaf değil
 () Fikrim yok
 () Şeffaf
 () Oldukça şeffaf

uzla Belediyesi'nin hizmetleri ile ilgili olarak kendiniz veya çevreniz için Hakla
ır Birimine hiç şikayette bulundunuz mu?

() Evet () Hayır

ı şikayet başvurunuzu hangi kanallarla yaptınız?

ışkanla yüz yüze görüştüm
alkla ilişkiler yetkilileriyle yüz yüze görüştüm
alkla ilişkiler birimine dilekçe ile başvurdum.
telefonla bildirdim

lediyenin hizmetlerinden nasıl haberdar oluyorsunuz?
(nem sırasına göre numaralandırınız)

lediyeye geldiğimde
usal ve yerel basından
lediyelerin gazete,mecmua,broşür ve pankartlarından
evrede yapılan hizmetleri görmek.

3ir Tuzlalı Hemşehri olarak sesinizi Belediyeye duyurabildiğinizi düşünüyor
nuz?

() Evet
() Hayır
() Fikrim yok

(Teşekkür ederiz.)
