

**T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ VE SİYASET BİLİMİ
YÖNETİM BİLİMLERİ ANA BİLİM DALI**

**BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER
VE
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Ömer Faruk KOCAMAN

Ankara-2006

**T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ VE SİYASET BİLİMİ
YÖNETİM BİLİMLERİ ANA BİLİM DALI**

**BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER
VE
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı
Prof.Dr.Ruşen KELEŞ

Ankara-2006

T.C.

ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ VE SİYASET BİLİMİ
YÖNETİM BİLİMLERİ ANA BİLİM DALI

BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER
VE
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Ruşen KELEŞ

Tez Jürisi Üyeleri:

Adı ve Soyadı

İmzası

Prof.Dr. Ruşen Keleş

.....

Prof.Dr.Can Hamamcı

.....

Prof.Dr. Ayşegül Kaplan Mengi

.....

Tez Sınavı Tarihi: 14 Haziran 2006

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

KISALTMALAR VE SİMGELER.....	IX
ÖZET.....	XI
ABSTRACT.....	XII
SUNUŞ.....	1
GİRİŞ.....	3

BİRİNCİ BÖLÜM

HALKLA İLİŞKİLERİN TANIMI, ÖĞELERİ VE HALKLA İLİŞKİLERİN TEMEL AMAÇLARI

1. HALKLA İLİŞKİLERİN TANIMI.....	21
1.1. Tanım Zenginliği.....	21
1.2. Çeşitli Tanımlar.....	21
<u>2. HALKLA İLİŞKİLERİN ETKİLEŞTİĞİ KAVRAMLAR.....</u>	<u>24</u>
<u>2.1. Halkla İlişkiler ve Propaganda.....</u>	<u>24</u>
2.2. Halkla İlişkiler ve Reklamcılık.....	24
<u>2.3. Halkla İlişkiler ve İnsan İlişkileri.....</u>	<u>25</u>
3. HALKLA İLİŞKİLERDE KAMU SEKTÖRÜ VE ÖZEL SEKTÖR AYRIMI..	25
4. HALKLA İLİŞKİLERİN AMAÇLARI.....	27
4.1. Halkla İlişkilerde Genel Amaçlar.....	27
4.2. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Amaçları.....	28
<u>5. HALKLA İLİŞKİLERDE KULLANILAN ARAÇLAR.....</u>	<u>29</u>

5.1. Halkla İlişkilerde Süreçler.....	29
5.2. Tanıtma ve Kamuoyunu Aydınlatmada Kullanılan Araçlar.....	31
5.3. Kamuoyunu Tanımda Yararlanılan Araçlar.....	32
5.4. Halkla İlişkiler Programlarını Uygulamak.....	32
5.5. Halkla İlişkilerin Etkinliğini Ölçmek.....	33
6. HALKLA İLİŞKİLER ARAÇLARI.....	35
6.1. Kitlesele İletişim Araçları.....	35
6.1.1. Yazılı Araçlar.....	35
6.1.2. Yayın Araçları.....	35
6.2. Diğer Halkla İlişkiler Araçları.....	36
7. Yerel Yönetimler Ve Halkla İlişkiler.....	36
7.1. Kamu Yönetimi Ve Halkla İlişkiler.....	36
7.1.1. Kamu Yönetiminin Üstün Gücü.....	36
7.1.2. Kamu Yönetimi ve Hukuka Saygı.....	37
7.2. YEREL YÖNETİMLERDE HALKLA İLİŞKİLER.....	38
7.2.1. Yerel Yönetim Kavramının Teorik Çerçevesi.....	38
7.2.1.1. Yerel Yönetimlerin Tanımı ve Özellikleri.....	38
7.2.1.2. Yerel Yönetimlerin Dayandığı Değerler.....	39
7.2.1.3. Yerel Yönetimlerin Ekonomik Dayanakları.....	41
7.2.1.4. Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Türleri.....	41
7.2.2. Amaç.....	44
7.2.3. Temel Değerler.....	45
7.2.3.1. Hukuk Devleti İlkesi.....	45
7.2.3.2. Demokrasi Değerleri.....	46
7.2.3.3. Kamu Yararı.....	47

7.2.3.4. Açıklık.....	47
7.2.3.5. Katılımcılık.....	48
7.3. Halkla İlişkilerin Yerel Yönetimlere Katkısı.....	48
7.3.1. Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkilerin Amaçları.....	50

İKİNCİ BÖLÜM

BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER

1. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN ÖNEMİ.....	51
2. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN AMAÇLARI.....	52
2.1. 5393 Sayılı Belediyecilik Yasası ve Halkla İlişkiler.....	54
2.2. İdeal Belediyecilik ve Halkla İlişkiler İlişkisi.....	55
2.3. Halkla İletişim.....	58
2.4. Kamuoyu Oluşturmak.....	59
3. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER ARAÇLARI.....	60
3.1. İletişim Araçları.....	61
3.1.1. Yazılı Araçlar.....	61
3.1.2. Yazılı Olmayan Araçlar.....	61
3.2. Medya İle İlişkiler.....	62
3.3. Hemşehri İle İlişkiler.....	63
3.4. Kamuoyu Araştırmaları.....	64
3.4.1. Kamuoyu Araştırmalarının Yararları.....	65
3.4.2. Kamuoyu Araştırmalarının Olumsuz Yönleri.....	65
3.5. Bireysel Başvurular, Şikayet ve İstek Kutuları.....	66

3.6. Personelden Elde Edilen Bilgiler.....	67
4. BELEDİYELERİN “e” YAPILANMASI.....	68
4.1. e-Belediye.....	68
4.2. e-Belediye Hedefleri.....	69
4.3. e-Belediye Gerekliği.....	70
4.4. e-Belediye Hizmet Başlıkları.....	71
4.4.1. Harita, İmar Uygulaması ve Kadastro İşlemleri.....	71
4.4.2. Şehir/Bölge Planlama.....	71
4.4.3. Teknik Altyapı Hizmetleri ve Koordinasyonu.....	71
4.4.4. Park-Bahçe ve Yeşil Alanların Yapım ve Yönetim Hizmetleri.....	71
4.4.5. Kriz Yönetimi.....	72
4.4.6. Kentsel Yönetim/Denetim.....	72
4.4.7. Teknik ve Sosyal Altyapı Yönetim ve Denetimi.....	73
4.4.8. Ulaşım.....	73
4.4.9. Trafik.....	75
4.4.10. Adres Numarataj Bilgi Sistemi.....	75
4.4.11. Abone Sistemi.....	76
4.4.12. İmar Durumu/Çap İşlemleri/Yapı Ruhsatı/Yapı Kullanma İzin Belgesi	
76	
4.4.13. Fen İşleri.....	77
4.4.14. Vergi ve Harçlar.....	77
4.4.15. Toplu Taşımacılık Sistemleri.....	77
4.4.16. Toplum Sağlığı.....	79
4.4.17. Eğitim.....	79
4.4.18. Savunma ve Güvenlik.....	79

4.4.19. Ticaret ve Sanayi.....	80
4.4.20. Turizm.....	80
4.4.21. Hizmet Masaları.....	80
4.4.22. Bilgi İşlem.....	81
4.4.23. Sosyal Yardımlaşma.....	81
4.5. e-Belediye Bilişim Sistemleri.....	82
4.5.1. İnternet Bazlı Altyapı Koordinasyonu.....	82
4.5.2. Çöp Toplama Hizmetlerinin İzlenmesi ve Optimizasyonu.....	83
4.5.3. Kent Rehberi İnternet Uygulamaları.....	83
4.5.4. KİOSK Terminal Uygulamaları.....	84
4.5.5. Harita Kullanımında Erişim ve Güvenlik.....	84
4.5.6. Coğrafi Arşiv Sistemi.....	85
4.5.7. Doküman Yönetim Sistemi (DYS).....	85
4.5.8. Kriz Yönetim Sistemi.....	87
4.5.9. CBS&YBS Bütünleşik Sistemi.....	87
5. 4982 SAYILI BİLGİ EDİNME HAKKI KANUNU.....	88
5.1. Bilgi Özgürlüğü Nedir ve Neden Gereklidir.....	88
5.2. Bilgi Edinme Hakkının Temel İlkeleri.....	91
5.3. Kamu Kurumlarının Yapması Gereken Çalışmalar.....	92
5.4. Başvuru Süreci.....	98
5.5. Kamu Görevlilerinin Hukuki ve Cezai Sorumluluğu.....	98
6. BELEDİYELERDE KURUMSAL TOPLUMSAL SORUMLULUK.....	99
6.1. Toplumsal Sorumluluk'un Gelişimi.....	100
6.2. Tarihten Günümüze Kurumsal Toplumsal Sorumluluk.....	100
6.2.1. Öz Kültürümüzde Kurumsal Toplumsal Sorumluluk.....	101

6.2.2. Cumhuriyetin İlk Döneminde Kurumsal Toplumsal Sorumluluk.....	105
6.2.3. Günümüzde Kurumsal Toplumsal Sorumluluk.....	106
6.3. Günümüz Belediyesi ve Kurumsal Toplumsal Sorumluluk.....	107

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HALKLA İLİŞKİLER VE İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

<u>1. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ</u>	108
<u>1.1. İstanbul Şehri</u>	109
<u>1.2. İstanbul Büyükşehir Belediyesi' nin Bugünkü Durumu</u>	110
<u>2. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ HALKLA İLİŞKİLER FAALİYETLERİ</u>	111
<u>2.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde Halkla İlişkilerin Yeri</u>	113
<u>2.2. Büyükşehir Belediyesinin Halkla İlişkilerdeki Amaçları</u>	114
<u>2.3. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Birimi</u>	116
<u>2.3.1.Halkla İlişkiler Biriminin Görevleri</u>	116
<u>3. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNİN HALKLA İLİŞKİLERDEKİ ARAÇLARI</u>	118
<u>3.1. Basılı Araçlar</u>	118
<u>3.1.1. Gazete ve Dergiler</u>	119
<u>3.1.2. Broşürler, El Kitapları, Afişler</u>	119
<u>3.2. Görsel ve İşitsel Araçlar</u>	120

3.2.1. Radyo ve Televizyon.....	120
3.2.2. Film ve CD-Rom'lar.....	121
3.3. Beyaz Masa Uygulaması.....	122
3.3.1. Beyaz Masaya Başvuru.....	122
3.3.2. Beyaz Masa Şubeleri.....	123
3.3.3. Beyaz Masada Sorunlar Nasıl Çözömlenmektedir.....	123
3.3.4. Başvurular ve Çözüm.....	124
3.3.5. Gezici Beyaz Masa Ekipleri.....	124
3.3.6. 153 ALO Büyükşehir Hattı.....	125
3.3.7. Beyaz File.....	125
3.3.8. Beyaz Geziler.....	126
3.3.8.1. Beyaz Geziden Açılımı.....	126
3.3.8.2. "Beyaz Gezi" Programı.....	127
3.4. Çocuk Meclisi.....	127
3.5. Özürlüler Koordinasyon Merkezi.....	128
3.6. Kadınlar Meclisi.....	128
3.7. İnternette Web Sayfası- İstanbul Büyükşehir Belediyesi Elektronik Belediye Kavramı.....	128
3.7.1. Elektronik Belediye Kavramı.....	129
3.7.2. İstanbul Büyükşehir Belediyesinde e-Belediye Çalışmaları....	129
3.7.3. İstanbul Büyükşehir Belediyesi İnternet Web Sitesi.....	133
3.7.3.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi.....	133
3.7.3.2. İstanbul/ Kent Web Sitesi.....	133
4. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NDE KURUMSAL TOPLUMSAL SORUMLULUK.....	137

<u>4.1. Toplumsal Sorumluluk Kriterleri Bağlamında İstanbul Büyükşehir Belediyesi' nin Değerlendirilmesi</u>	138
<u>4.1.1. Bilişim Teknolojilerine Adaptasyonunda</u>	138
<u>4.1.2. Dış Sosyal Paydaş İlişkilerinde</u>	139
<u>4.1.3. İç Sosyal Paydaş İlişkilerinde</u>	140
<u>4.1.4. Sektöre / Çevreye / Bölgeye / İçinde Yer Aldığı Topluma ve Dünyaya Karşı Sorumluluklarında</u>	142
<u>4.1.5. Halkla İlişkilerde</u>	143
<u>4.1.6. Belediyeler ve Kentliler Açısından Değerlendirme</u>	144
<u>SONUÇ VE ÖNERİLER</u>	144
<u>KAYNAKÇA</u>	151

KISALTMALAR

a.g.e. : Adı Geçen Eser

BELBİM : İstanbul Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi

CBR :Community Based Rehabilitation (Temel Toplumsal Rehabilitasyon)

DPT : Devlet Planlama Teşkilatı

e-Anket : Elektronik Anket

e-BELEDİYE :Elektronik Belediye

e-Bilgi : Elektronik Bilgi

e-DEVLET :Elektronik Devlet

e-Fatura : Elektronik Fatura

e-Rezervasyon: Elektronik Rezervasyon

e-Satış : Elektronik Satış

e-Ulaşım : Elektronik Ulaşım

e-Üyelik : Elektronik Üyelik

IPRA : Uluslararası Halkla İlişkiler Birliği

İBB :İstanbul Büyükşehir Belediyesi

İDO :İstanbul Deniz Otobüsleri

İETT :İstanbul Elektrik Tramvay Tünel İşletmesi

İGDAŞ :İstanbul Gaz Dağıtım Anonim Şirketi

İSBAK : İstanbul Belediyeler Bakım Sanayi Ticaret Anonim Şirketi

İSKİ :İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi

İSÖM: İstanbul Özürlüler Merkezi

İSTAÇ :İstanbul Çevre Koruma ve Atık Maddeleri Değerlendirme San. Tic. A.Ş.

İSTON :İstanbul Beton Elemanları ve Hazır Beton Döküm San. Tic. A.Ş.

KTS :Kurumsal Toplumsal Sorumluluk

M.I.S : Yönetim Bilgi Sistemi

M.Ö :Milattan Önce

M.S :Milattan Sonra

ÖTİR :Özürülerin Toplum İçinde Rehabilitasyonu

STK :Sivil Toplum Kuruluşları

TDİ :Türkiye Denizcilik İşletmeleri

TODAİE : Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü

TSE :Türk Standartları Enstitüsü

V.D. : Ve Diğerleri

ÖZET

Demokratik işleyişe sahip ülkelerde, yerel yönetimlerin özellikle belediyelerin topluma karşı sorumlu ve saygılı bir işleyiş içinde olmanın yanı sıra üstlenilen görevleri başarıyla yerine getirebilmek için toplumun güvenini, saygısını, ilgi ve desteğini sağlamak ihtiyacı ve bunu sağlama çabası bulunmaktadır. Söz konusu hedefe ulaşmak noktasında yönetsel işleyişi halkın beklentilerine cevap verecek düzeyde verimli kılmak ve bu sayede hizmetlerin yerindeliğini ve etkinliğini sağlamak için "halkla ilişkiler" olgusu gündeme gelmektedir.

Genel olarak halkla ilişkilerin demokratik toplum ve yönetim anlayışı ile bütünleştiği kabul edilmektedir. Halkla ilişkiler; bireylerin ve toplumların demokrasi algılamasını geliştirdiği, toplumsal refahı geliştirdiği, insanların başkalarının görüşlerini değerlendirmesini, liderlik uygulamasına ve eylem biçimlerine ikna olmasını sağladığı, kamuoyunu anlama, değerlendirme ve geliştirmede hem de yönetimin amaçları, politikası, hizmetleri ve işleyişine ait bilgileri vatandaşa aktarışı ile söz konusu etkileşimi makro düzeyde olduğu kadar, günlük işleyiş açısından geliştirici bir rol oynayarak yönetimin etkililiğini artırıcı bir işlev gördüğü bilinmektedir.

Yerel yönetimlerin, halkın olumsuz tepkilerine hedef olmamak, çalışmalarını halkın istekleri doğrultusunda yönlendirmek amacıyla halkla ilişkiler uygulamalarına daha fazla ihtiyaçları vardır. Halkla ilişkiler uygulamalarında çeşitli araçlardan yararlanırlar. Bunlar yazılı ve görsel araçlardır. Basın bildirisi, halkla ilişkiler biriminin basınla ilişkilerinde önemli bir araçtır. Basın, belediyelerin halkla bağlantısını sağlayan en önemli ve en etkili araç; halkla ilişkiler ise, belediyelerin kent yaşamı ile ilgili bilgileri belde halkına aktarmada, onunla diyalog kurmada kullandığı çeşitli yol ve yöntemlerin bütünü olarak kabul edilmektedirler. Bu nedenle belediyelerde basın, halkla ilişkiler ile birlikte vardır ve ondan bağımsız değildir.

ABSTRACT

In democracies, local administrations and especially municipalities, in addition to functioning with responsibility and respect toward their respective communities, need – and therefore endeavor – to obtain their trust, respect, attraction and cooperation in order to perform their assigned tasks. In this effort, public relations come to the fore to make municipal functioning as productive as to respond to popular expectations and in this way to provide for the congruence and productivity of the services supplied.

It is usually agreed that public relations is integral to democratic society and understanding of governance. Public relations help foster productivity of municipal governance in day-to-day conduct of functions as well as it helps develop individual and communal perception of democracy, it contributes to welfare, democratic debate, leadership and actions, municipal understanding, evaluation and development of public opinion and communication of municipal policies, services and functions to respective communities.

Local administrations need more public relations practices not to come across with negative reactions from people and to be more responsive to them. Public relations benefits from a number of media, written and visual. Public relations is accepted as a set of methods used by municipalities to convey to people information related to urban life and to establish dialog with them while press is the important and most effective medium to achieve these purposes. Therefore, press is part of public relations and not independent from it in municipal practices.

SUNUŞ

Coğrafi yerinden yönetim kuruluşu olan belediyeler, halkın yaşamını yakından ilgilendiren kararlar aldığından, **“Halkın Belediyesi”** olma zorunluluğu söz konusudur. Belediyelerde halkla ilişkiler, halka dönük belediyeçiliğin kaçınılmaz sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Belediyeler halkın belediyesi olmanın yanında aynı zamanda yerel halkın da belediyeden yana olması veya belediye lehine kamuoyu oluşması, belediyelerde halkla ilişkiler bağlamında çok önemli iki olgudur.

Boissy'nin, halkla ilişkilerin temeli ve önemi üzerine söylediği şu sözler konuyu özetlemektedir: *“Elde etmeyi düşündüklerimizin içinde hiçbir şey, bize halkın sevgisi ve beğenisi kadar yararlı ve şeref verici olamaz.”*

Günümüz, insan ihtiyaçlarının arttığı, çeşitlendiği ve kalite beklentisinin arttığı bir dönemdir. Belediye hizmetlerinin yürütülmesinde, hizmetlerin eksiksiz, aksamadan sürdürülmesi, hizmetlerin sayı ve nitelik yönünden geliştirilmesi de bu çerçevede bir zorunluluktur.

Demokratik her ülkede kamu hizmetleri hakkında halkın bilgi sahibi olması esastır. Özellikle gelişmiş demokratik ülkelerde kamu sektöründe açıklık esas, gizlilik ise istisnadır. Gerek kamu hizmetlerinin belirlenmesi sürecinde ve gerekse de yürütülmesi sürecinde halkın bilgilendirilmesi hem bir hak hem de sosyal ve demokratik bir ödevdir. Türk kamu yönetiminde de artık açıklık esas olmaktadır. Bu yönde ciddi adımlar atılmıştır ve halende atılmaktadır.

Günümüzde yurttaşlar ve hemşehriler artık yerel yönetimlere daha yoğun ilgi göstermekte ve yönetim hakkında bilgi sahibi olmak istemektedir. Öte yandan yerel yönetimler de kapalı bir kutu olarak anılmayı istememektedirler. Verilen hizmetlerin daha fazla tanınmasını ve farkına varılmasını istemektedirler.

Tanım ve tanıtmada çok önemli bir araç olan halkla ilişkiler, özel sektör kuruluşlarının önemle ve özenle üzerinde durduğu konuların başında gelmektedir. Yerel yönetim kuruluşları ve özellikle belediyeler, hemşehrilerinin bilgi ve bilinç düzeylerinin artırılmasında ve yerel hizmetlere halkın katılımını sağlamada halkla

ilişkileri etkin olarak kullanabilmelidir. Hemşehri de verilen hizmetleri sorgulayabilmeli ve en iyi hizmeti almaya çalışabilmelidir.

Avrupa Birliği Avrupa’da birlik ve bütünlüğü sağlamada yerel yönetimlerin önemini dile getirirken kamu hizmetlerinin halka en yakın birimler tarafından yerine getirilmesi gerekliliğine de vurgu yapmaktadır. Dolayısıyla demokrasilerin beşliği olarak nitelendirilen yerel yönetimlerde ve özellikle belediyelerde “*halkla ilişkiler*”; hem Avrupa Birliği’ne uyum sürecinde belediyelerin önemini ortaya koymada hem de yerel hizmetlerin halka daha yakın olmasına katkı sağlamada önemli bir unsurdur.

Bu çalışmada, belediyelerde halkla ilişkiler ve özellikle de bir örnek olarak Türkiye’nin en büyük yerel yönetim kuruluşu olan İstanbul Büyükşehir Belediyesi incelenmiştir.

Çalışmamda bana sağladığı destekten dolayı hocam Prof.Dr.Ruşen Keleş’e ve katkıları nedeniyle İBB Beyaz Masa Koordinatörlüğü çalışanlarına teşekkür ederim.

Ömer F. KOCAMAN

GİRİŞ

Köyden şehre göçün yoğun olarak yaşandığı ülkemizde, belediyelerin sosyo-ekonomik hayattaki yeri her geçen gün artmaktadır. Bu hızlı kentleşme süreci yerel hizmetlere yönelik talebi büyük ölçüde artırmaktadır. Zaten, büyük mali ve idari sıkıntılar içinde bulunan belediyeler, geleceğe dönük stratejik çalışmalar yapmaktan uzaklaşmakta ve hatta günlük sorunların çözümünde bile acze düşmektedirler.

Yıllardan beri ihtiyaç duyduğu mali kaynakları bulamayan, siyasi ve idari engellemelerden dolayı, çoğu kere zamanında yatırıma başlayamayan belediyelerimiz için, 80'li yıllardan itibaren yeni bir dönemin başladığını söylemek mümkündür. Bu dönemde, belediyeler her ne kadar, arzu edilen seviyede olmasa da, geçmişe göre mali ve idari yönden nispeten daha iyi bir konuma gelmiştir. Belediyelerin halkla ilişkiler birimlerini kurmaya ve organize etmeye başlayarak sosyal, kültürel, ekonomik ve ticari hayata daha etkin ve daha aktif atılmaları da bu döneme rastlamaktadır.

Halkla ilişkiler çalışmalarının planlı, bilinçli bir şekilde yapılmaya başlanması aslen iletişim çağı olarak değerlendirilen yirminci yüzyıla rastlamaktadır. İnsanlar yaptıkları işin "Halkla ilişkiler" çalışması olduğunu bu yüzyılda fark etmişlerdir. Halkla ilişkilerin önem kazanmasının nedeni ise, sosyal ve ekonomik alandaki gelişmelere paralel olarak, yönetilenlerin, yapılan işler hakkında bilgi talep etmeleri, yani bilinçli bir duruma gelmeleridir. Bu nedenle işletmeler açısından yaptıkları işi öncelikle hedef kitlenin kabul etmesi büyük önem taşımaktadır.

Demokratik işleyişe sahip ülkelerde, topluma karşı sorumlu ve saygılı bir işleyiş içinde olmanın yanı sıra üstlenilen görevleri başarıyla yerine getirebilmek için toplumun güvenini, saygısını, ilgi ve desteğini sağlamak ihtiyacı ve bunu sağlama çabası bulunmaktadır. Söz konusu hedefe ulaşmak noktasında yönetsel işleyişi halkın beklentilerine cevap verecek düzeyde verimli kılmak ve bu sayede hizmetlerin yerindeliğini ve etkinliğini sağlamak için "halkla ilişkiler" olgusu gündeme gelmektedir.

Halkla ilişkilerin, yönetsel, siyasal ve toplumsal amaçları bulunan bir yönetsel işlev olduğu üzerinde durulmakla birlikte literatürde kavramın içeriği

hakkında tam bir görüş birliği sağlanabilmiş değildir. Genel anlamda halkla ilişkilerin demokratik toplum ve yönetim anlayışı ile bütünleştiği kabul edilmekte, çoğulcu demokrasi anlayışı ile bireylerin ve kurumların "kamu yararı" noktasında birleşmelerinin, bu yönde hareket etmelerinin sağlanacağı belirtilmektedir. Halkla ilişkilerin; bireylerin ve toplumların demokrasi algılamasını geliştirdiği, toplumsal refahı geliştirdiği, insanların başkalarının görüşlerini değerlendirmesini, liderlik uygulamasına ve eylem biçimlerine ikna olmasını sağladığı, kamuoyunu anlama, değerlendirme ve geliştirmede hem de yönetimin amaçları, politikası, hizmetleri ve işleyişine ait bilgileri vatandaşa aktarışı ile söz konusu etkileşimi makro düzeyde olduğu kadar, günlük işleyiş açısından geliştirici bir rol oynayarak yönetimin etkililiğini artırıcı bir işlev gördüğü belirtilmektedir. Her örgütte halka ilişkiler, örgütle onun çevresi arasında etkileşimi içerir ve bu etkileşimin özünü iletişim oluşturur. İletişim, örgütle çevresi arasında köprü görevi görür.

Halkla ilişkiler, hem demokratikleşmenin, hem de örgütsel etkililiğin belirlediği bir süreçtir. Ancak, çağdaş toplum ve yönetim ile ilişkili olmalarına karşın, bu iki değişkenin iç dinamikleri birbirinden farklılık taşımakta, halkla ilişkilere duyulan gereksinim bu ihtiyaçtan kaynaklanmaktadır. İkisi arasında optimal bir denge kurulmasında karşılaşılan zorluk, örgütsel bir işlev olarak halkla ilişkiler uygulamasında etkililik ölçütünün ağır basmasına yol açmaktadır. Bu ölçütün ağırlık kazanması sonucu halkla ilişkilerin içerik ve işleyişinde uygulandığı kuruluşun bir bütün olarak etkililiği ve halka ilişkilerin kullanması gereken çeşitli işlevlerin etkililikleri arasındaki göreceli ağırlık farklılığı belirleyici olmaktadır.

Belediye yönetimlerinin demokratik niteliğini geliştirmek ve aynı zamanda yerel halkın belediye yönetimine katılımını sağlamak ve katılımın etkinliğinin, uygulanabilirliğinin gerçekleştirilmesi açısından halkla ilişkiler konusu önem taşımaktadır. Yerel halkın (hemşehrilerin) ihtiyaçlarını karşılama işlevi yüklenen belediyelerin bu işlevini etkin biçimde yerine getirebilmesi için yerel halkın beklentilerinin ve sorunlarının sağlıklı olarak belirlenmesine yönelik gereklilik ön plana çıkmaktadır. Bu çerçeveden hareketle belediye yönetimleri ile, örgütlenmiş ve bireysel yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve etkileşimin sağlanması gerekmektedir. Halkla ilişkiler etkinlikleri, söz konusu ilişkileri kurması ve

geliştirme imkanını oluşturmasıyla yerel katılımın kurumsallaşmasına önemli katkılar sağlayabilecek niteliktedir.

Türkiye’de yerel yönetim kuruluşları il özel idareleri, belediyeler ve köylerdir. Fakat belediyeler dışındaki yerel yönetim kuruluşlarının yapısal sorunları tam olarak giderilememiştir. İl özel idareleri için yapılan son yasal değişikliğin, uygulamaya nasıl yansıtacağı henüz bilinmemektedir. Bu nedenle, bu çalışmada, yerel yönetim kavramının kapsamı “belediyeler” ile sınırlı tutulmuştur.

Çalışma, 3 bölümden oluşmaktadır:

Birinci bölümde, genel olarak halkla İlişkilerin tanımı, varlık nedenleri ve bu unsurların öğeleri ile her zaman değişim içinde olan halkla ilişkilerin temel araçlarına değinilerek, halkla ilişkilerin tanımsal açıdan genel olarak yerel yönetimlerle olan ilişkileri ve yerel yönetimler içindeki işlevleri genel olarak ele alınıp incelenmiştir.

Üçüncü bölümde, halkla ilişkilerin, yerel yönetimler içinde en önemli konumda bulunan belediyeler açısından anlamı, belediyelerde halkla ilişkilerin önemi, amaçları ve kullanılan araçlar ele alınmaya ve irdelenmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın dördüncü bölümünde, İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nde başvuru olan “halkla ilişkiler yöntem ve uygulamaları”na değinilmiştir. Sonuç bölümünde ise, araştırmanın genel bir değerlendirmesi yapılmış ve gerekli olduğu düşünülen önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

HALKLA İLİŞKİLERİN TANIMI, ÖĞELERİ VE TEMEL AMAÇLARI

1. HALKLA İLİŞKİLERİN TANIMI

1.1. Tanım Zenginliği

Günümüzde halkla ilişkilerin ne olduğu konusunda bine yakın tanım yapıldığı bilinmektedir¹. Amerika Halkla İlişkiler Birliği tarafından yapılan bir araştırmada 200 kadar tanım yapıldığı saptanmıştır Bu tanım fazlalığı, yarattığı karmaşıklığın yanında halkla ilişkiler çalışmalarında yeni ufuklar açmaktadır. Bundan dolayı halkla ilişkilerin birkaç ayrı tanımını aktarmak doğru olacaktır².

1.2. Çeşitli Tanımlar

B. Chritian'a göre halkla ilişkiler; “Halkı haberleşme yolunda bir kuruluşun lehinde düşünmeye, onu desteklemeye, güçlüklerle karşılaşsa da onu uzun süre yılmadan denemeye itmek, bu yolda etkilemek” olarak tanımlanmaktadır³.

E. Reck'e göre ise; “Güdülecek politikayı, sunulacak hizmetleri, yapılacak işleri bireyler ve grupların yararlarına uygun şekilde planlamak için sürekli olarak geliştirilen bir oluşumdur” halkla ilişkiler⁴.

¹ Kazancı, Metin, **Halkla İlişkiler ve İdari Danışma Merkezi**, AİD, Cilt 5, Sayı2, s. 1.

² Ertekin, Yücel, **Halkla İlişkiler**, TODAİE Yayınları, Ankara 1995, s. 8.

³ Asna, M.Alaeddin, **Yönetim Halk İlişkileri**, AİD, Cilt 1, Sayı3-4, s. 56.

⁴ Asna, M.Alaeddin, **Public Relations Temel Bilgiler**, Der Yayınları, İstanbul,1993, s. 56.

Halkla ilişkiler, bir meslek ve uzmanlık alanı olarak görülmektedir. Bu nedenle halkla ilişkilerin, Uluslararası Halkla İlişkiler Birliği (IPRA) tarafından yapılmış tanımını da vermek gerekmektedir. IPRA halkla ilişkileri; “özel ya da kamu kurum ve kuruluşunun, ilişkide bulunduğu kimselerin anlayış, sempati ve desteğini elde etmek için sürekli olarak yaptığı örgütlendirilmiş bir yönetim görevi” olarak tanımlamaktadır⁵.

Bir başka tanımda; “Halkla ilişkiler, bir örgütün toplumdaki kişiler ve gruplar ile etkileşim içine girerek, eylemlerini açıklamasını; toplumun desteğini kazanmasını ve onlardan gelebilecek tepkilerle yeni düzenlemelere gitmesini sağlayan yönetim işlevidir”⁶.

Kimi zaman kısaca P.R. (Performans Recognition) olarak da tanımlanan halkla ilişkiler başka ve yaygın olarak bilindiği gibi P.R. (Public Relations) olarak da nitelendirilebilir⁷.

Yapılan tanımlara bakıldığında halkla ilişkilerin temelinde “*halk*” ın oldukça önemli bir unsur olarak yer aldığı ve halkın istemlerinin karşılanmasında iyi niyet, doğruluğunun ve ikna etmenin önemli olduğu gözlenmektedir. Çalışmada özellikle belediyeler açısından değerlendirilecek olan halkla ilişkilerin, bilinçli, planlı ve yönetsel bir faaliyet olduğu yapılan tanımlarda göze çarpan önemli noktalar. Genel olarak tanıtmak, duyurmak ve tanıma, duymaya dayalı olan halkla ilişkiler çeşitli amaçlara yönelik olarak gerçekleştirilmektedir. Bu amaçlar⁸;

- 1-Örgütün faaliyetlerini hedef gruba duyurma ve örgüt hakkında olumlu imaj oluşturma,
- 2-Halkın gereksinimlerini saptama, uygulamalardaki aksaklıkları giderme,
- 3-Etkin ve verimli bir iletişim sistemi kurma,

⁵ M.Lloyd, Herbert, **Halkla İlişkilerde Meslek Ahlakı**, HDD Yayınları, Altın Kitap Serisi; Sayı 1, s.2.

⁶ Ataoğlu, Alpay, **Halkla İlişkiler**, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, İzmir 1991,s.6.

⁷ Asna, M.Alaeddin, 1993, a.g.e.,s.7.

⁸ Gürdal, Sahavet, **Halkla İlişkiler ve Yerel Yönetimlerde Uygulamalar**, RGA Yönetim Danışmanlık Yayınları, İstanbul, 1997, s.4.

4-Örgütün faaliyetleri konusunda gerekli açıklayıcı, aydınlatıcı tüm bilgileri vererek hizmetlerin halka ulaştırılmasında etkinlik sağlayarak destek kazanma,

5-Halkın yakınmaları ve örgüte başvurmaları karşısında yöntemler geliştirme, işlemleri kolaylaştırma,

6-Mevcut ve yeni yaşama geçirilen yasalar, karamameler ve yönetmelikler, yeni pazara sunulan ürün ve hizmetler v.b. çeşitli konularda gerekli açıklamaları halka yapma ve uygulamalarda halkın uyum sağlamasına özen gösterme,

7-Halkla ilişkiler faaliyetlerini belirli süreç içerisinde gerçekleştirme,

8-Örgüt içi ve dışı olumlu insan ilişkilerinin geliştirilmesini sağlamadır.

Kuşkusuz ki anılan amaçların tümünün yerine getirilmesi olanaklı değildir. Ancak söz konusu olan, “halk” tan gelen istemlere göre örgütün yeterlilikleri göz önüne alınarak önceliklerin belirlenmesi ve buna göre hizmetlerin geliştirilmesidir. Hizmetlerin sunulduğu, ilişkilerin kurulduğu alıcı kesimi olan “halk” farklı sosyal gruplardan oluşmaktadır. Her bir sosyal grubun farklı psikolojik, demografik ve sosyo-kültürel özellikler taşıması, örgütü ulaşmak istediği hedef grubun özelliklerini belirlemeye yönelmektedir. Gerçekte de var olan “halkın düşüncelerinin değerlendirilerek desteklerinin kazanılması” olduğuna göre ister kâr amaçlı, ister kâr amaçsız olsun tüm örgütler halka dönük faaliyet planlamalarını geliştirerek organize etmeli ve uygulamaya koymalıdır. Bu, özellikle kamu kuruluşları açısından bir kat daha önemlidir. Halkın daha fazla desteğinin sağlanması, halkın yönetime olan güveninin artması, halkın yönetime daha fazla katılması ve yardımcı olmasıyla, karşılaşılan sorunların üstesinden gelinebilmesi ve halka dönük olarak verilen veya verilmesi düşünülen hizmetlerin etkinlikle yerine getirilmesi açısından son derece önemlidir⁹.

⁹ Gürdal, Sahavet, 1997,a.g.e., s. 5.

2. HALKLA İLİŞKİLERİN ETKİLEŞTİĞİ KAVRAMLAR

2.1. Halkla İlişkiler ve Propaganda

Halkla ilişkiler kavramı, propaganda ile karıştırılmaktadır. Bir hedef kitlenin varlığı ve hedef kitleye iletilecek bir mesajın olması, kullanılan kitle iletişim araçlarının da aynı olması, kavramların karıştırılmasına neden olmaktadır. Halkla ilişkiler propaganda değildir Halkla ilişkiler kurum veya kuruluş ile hedef kitlesi arasında karşılıklı ve iki tarafın da yararına olan bir diyalog kurulmasıdır. Propagandada ise tek taraflı bir mesaj iletimi söz konusudur. Bir diğer ayrım da “dürüstlük” ilkesinde ortaya çıkmaktadır. Halkla ilişkiler, kurum ve kuruluşu gerçekleri saklamadan, doğru ve dürüst olarak tanıtır. Oysa propagandada gerçekler sadece bir yarar söz konusu olduğunda kamuoyuna aktarılır. Ayrıca propaganda, gerçekleri abartılı olarak aktarır.¹⁰

2.2. Halkla İlişkiler ve Reklamcılık

Propagandada olduğu gibi, bir hedef kitlenin varlığı ve mesaj iletiminin söz konusu olması, kavramların karışmasına neden olmaktadır. Reklamcılık kısa zamanda sonuç verir ve direkt olarak kâr güdüsü üzerine kuruludur. Reklam daha çok, ticari bir işlemin destek çalışmasıdır. Oysa halkla ilişkiler, kamuoyunda olumlu bir imaj yaratmak, prestij yükseltmek, genel bir güven ve destek sağlamak amacı ile çalışır. Bu amaca ulaşmak da uzun süreler hatta yıllar sürebilmektedir. Reklamda da kamuoyunda olumlu bir imaj yaratmak, prestij yükseltmek düşüncesi vardır, fakat kâr amacı da bulunduğu için reklamda mal veya hizmeti olduğundan daha cazip gösterme gayreti vardır. Halkla ilişkiler, daha gerçekçi olmak zorundadır.

¹⁰ Asna, M.Alaeddin, 1993, a.g.e.(b), s. 21.

Kitle iletişim araçları olan televizyon, gazete, radyo ve diğer araçların sıkça her ikisi tarafından da yoğun olarak kullanılıyor olması karıştırmayı kolaylaştırmaktadır. Oysa reklamda bu tür araçlar bir ücret karşılığında kullanılır, yani ya gazetede bir yer satın alınır ya da televizyon veya radyoda belirli bir süre satın alınır. Halkla ilişkiler aynı araçlarda daha çok, bir haber veya duyuru niteliğinde boy gösterir. Bu ise çoğu kez, ücret karşılığı değildir.

2.3. Halkla İlişkiler ve İnsan İlişkileri

Örgütün çevreye verdiği hizmet ve çalışmalarda, halkın etkili olmasını amaçlarından biri olarak benimseyen halkla ilişkiler, örgüt içi ilişkiler ve gelişmelerle de ister istemez bağıntılıdır. Çünkü iletişim örgütün her basamağını, örgütün çevresini, her türlü ögesini ilgilendirmektedir. Kimi kez dışarıya gönderilen bir mesaj iç gelişmelerin, çalışmaların bir sonucu kimi kez de dışardan gelen bilgisel girdiler çevre faktörlerinin bir değişkeni veya sonucudur. Örgütte ast-üst ilişkilerini iyileştirmeye, etkin bir haberleşmeye ve verimi artırmaya yönelik tekniklerle halkla ilişkiler de ilgilenmekte ve kendi uyguladıkları ile bu alanda uygulananlar içi içe girebilmektedir. Birey, ister örgütte çalışan olsun ister örgütün dışında birisi olsun bu iki çağdaş yaklaşımın değerlendirme ve uygulama alanı içindedir. Daha da önemlisi insan ilişkileri yaklaşımı ve halkla ilişkiler uygulamaları örgütte verimlilik, dirlik ve düzenle yakından ilgilidir. Bu iki yaklaşım iç içe girmiştir. “İç Halkla İlişkiler” veya “İç Müşteri” kavramları şeklinde tanımlanmaktadır¹¹.

3. HALKLA İLİŞKİLERDE KAMU SEKTÖRÜ VE ÖZEL SEKTÖR AYRIMI

Kamu kuruluşlarındaki halkla ilişkiler kavramının, gelişim sonucu özel sektör içerisinde yaygınlık kazanması, yöneticilik anlayışında, yönetimin ilk ve temel

¹¹ Öncü, Ayşe, **Örgüt Sosyolojisi**, Sosyal Bilimler Derneği Yayınları, Ankara, 1976, s. 18.

amacının, kuruluşun ve ortakların kazançlarının artması kadar, kamuoyu için doyum ve beğeni yaratmak olduğunu vurgulayan bir devrime yol açmıştır¹².

Halkla İlişkiler, ekonomik, sosyal ve siyasal kuruluşların yöneticilerini, her çalışma dalında halkın yararını ön plana alan bir görüş ve tutuma yönelten yönetim felsefesi haline gelmiştir. Paul Garrett halkla ilişkiler için; “*Bilinç olarak kuruluşun çalışmalarını etkileyecek her kararda, kamu yararını en önde tutan bir yöneticilik felsefesi ve düşünce yönetimi...*”dir, der¹³.

Kamu kuruluşları halk yararına çalışmak, halka hizmet etmek için kurulmuşlardır. Yöneticilerin halk tarafından seçilmesi ile birlikte demokratik yönetimlerde halkın görevi bitmemektedir. Kararların alınmasında, uygulanmasında ve denetlenmesinde halka ödevler düşmektedir. Yönetim de bütün bu süreçler içerisinde halkın desteğini ve katkısını almak durumundadır. Yönetimin başarısı da halkın destek ve katkısını alabildiği oranda artmaktadır.

Özel sektör ile kamu sektörü kuruluşları karşılaştırılırsa, özel sektör kuruluşunda çalışan memur, işçi ve iş sahipleri, verimliliği artırmak, müşteri memnuniyetini sağlamak ve kar elde etmek için çalışırlar. Kamu kuruluşlarının temel amacı ise kamu yararındır. Kar elde etmek, temel amaç değildir. Buna rağmen özellikle belediyeler çoğu zaman halkın rahatı, huzuru ve memnuniyeti için daha etkin, kaliteli ve verimli hizmet üretmek zorunda kalmaktadır. Bu durumda zaman zaman belediyelerde, başkanı iş sahibi, halkı da müşteri olarak gören anlayışın halkın rahatı, huzuru ve memnuniyetini sağlaması mümkün görülebilmektedir. Halkla ilişkilerin bir amacının da, hizmet edilen halk ile yönetim arasında anlayış birliğini, iyi niyeti sağlamak, halkın güvenini kazanmak olduğu düşünüldüğünde bu anlayışın önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır.¹⁴

Halkla ilişkiler, kamu hizmetleri arttıkça ve çeşitlendikçe daha büyük önem kazanmaktadır. Demokratik düzenle yönetilen ülkelerde halkla ilişkiler bir hizmet

¹² Asna, M.Alaeddin, **P.R. Halkla İlişkiler Temel Bilgiler**, a.g.e, s. 3.

¹³ Garret, Paul, **Public Relations Handbook**, New Jersey,Prentice Hall Inc.,1972, s. 142.

¹⁴ Tortop, Nuri, **Halkla İlişkiler**, Yargı Yayınları, Ankara, 1993, s. 2.

olarak kabul edilmektedir. Bugünün kitle iletişim araçlarının çoğalması, halkla ilişkiler çalışmalarını daha kolay yapılabilir hale getirmektedir.

İş dünyasındaki düşünce gelişimi, sanayi, ticaret ve hizmet sektörlerine “sosyal sorumluluk” kavramını getirmiştir. Bir işyeri, belirli bir düzeye geldikten sonra dolaylı ve dolaysız olarak ilişkide bulunduğu kitlelerin, ortakların, çalışanların, müşterilerin yararlarına eşit ölçüde hizmet eden bir sosyal kurum olarak çalışmalıdır. Bu yapılmadıkça kuruluşun tanıtma mesajları boş sözlerden öteye geçemez¹⁵. Bir başka ifade ile, özel sektör işletmelerinin ekonomik ve hukuki şartlara, iş ahlakına, örgüt içi ve dışı kişi ve grupların beklentilerine uygun bir çalışma stratejisi gütmeleri demektir. İşletmelerin kar elde etme amaçlarının yanında onların toplum içinde vazgeçilmez kurumlar haline gelmeleri birtakım sorumluluklar üstlenmelerini de zorunlu hale getirmektedir. Bu sorumluluğun yerine getirilmesi, işletmelerin çevresi tarafından kabul edilen kurumlar haline gelmesine yardım edecektir¹⁶.

4. HALKLA İLİŞKİLERİN AMAÇLARI

4.1. Halkla İlişkilerde Genel Amaçlar

Halkla ilişkilerin genel amaçları Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği'nin Eğitim ve Araştırma Raporu'nda¹⁷;

- Kamuoyunun kuruluşa ilişkin eğilimlerini, tutum ve davranışlarını, beklentilerini saptayarak, kuruluşta bunlara uygun iyileştirmelerin yapılması için önerilerde bulunmak,

¹⁵ Black, Sam, **The Role of P.R. in Management**, London, Pitman, 1972, s. 79.

¹⁶ Dinçer, Ömer, **Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası**, Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ., İstanbul, 1998, s. 155.

¹⁷ Black, Sam, **Halkla İlişkiler Eğitimi**, IPRA, HDD Yayınları, Altın Kitap Serisi, sayı 7,s15.

- Örgütün kurumsal kimliğinin oluşturulması ve benimsetilmesine yardımcı olmak,
- Demokratik değerlerin gelişmesine katkıda bulunmak,
- Ürünleri ve hizmetleri geliştirmek,
- Kurum kimliği oluşturmak,
- Uluslararası ilişkilere ilgiyi teşvik etmek,
- Kaliteli personeli çekmek ve emek devir hızını azaltmak,
- Kuruluşla halkın arasında karşılıklı saygı ve toplumsal sorumluluk duygularını geliştirmek,
- Anlaşmazlıkları ve yanlış anlamaları engellemek,
- İnsan tutum ve davranışlarının gerçek nedenlerini anlayarak danışmanlık yapmak,
- Özel çıkarlar ile kamusal çıkarlar arasında uyum sağlamak,
- Örgüte ilişkin olarak, kamuoyunda ortaya çıkmış olan yanlış anlamaları önlemek,
- Mal ve hizmetlerin niteliklerinin geliştirilmesine katkıda bulunmak,
- Gelecekteki eğilimleri çözümlenmek ve sonuçları tahmin etmek, olarak sıralanmaktadır.

4.2. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Amaçları

Kamu yönetiminde halkla ilişkilerin amaçları ise şu şekilde sıralanabilir¹⁸

- Halkı aydınlatmak, örgütü, onun izlediği hizmet politikasını benimsetmek,
- Yönetimle olan ilişkilerde halkın işini kolaylaştırmak,

¹⁸ Mihçioğlu, Cemal, **Halkla İlişkiler Nedir?**, Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Semineri, MPM, Ankara, 1976, s.16-18.

- Halkta yönetime karşı daha olumlu tutumlar oluşturmak,
- Alınacak kararların daha yerinde olmasını sağlayacak bilgileri halktan elde etmek,
- Yasaklar üzerinde aydınlatıcı bilgiler vererek, yurttaşların yasaklara uymasını sağlamak,
- Hizmetlerin görülmesinde halkın işbirliğini sağlamak,
- Yasalardaki, yönetsel yöntemlerdeki aksaklıkların saptanmasında, giderilmesinde halkın dileklerinden, ğtlemelerinden, yakınmalarından yararlanmak.

5. HALKLA İLİŞKİLERDE KULLANILAN ARAÇLAR

5.1. Halkla İlişkilerde Süreçler

Halkla ilişkilerin iki yönlü ve karşılıklı bir akım olduğuna daha önce değinilmişti. Örgütün çevreyi tanınması ve kendisini çevreye tanıtması halkla ilişkiler uygulamasının amaçlarındandır. Bu amaca ulaşılabilmek için yapılan çalışmaların genellikle dört aşamalı bir süreçten geçtiği kabul edilmektedir. Bunlar, çoğu kez i içe geçmiş bulunmakla birlikte şöyle sıralanabilirler¹⁹:

- Araştırma
- Planlama
- Uygulama
- Değerlendirme

E.J Robinson, halkla ilişkiler sürecini şu aşamalarla ortaya koymaktadır²⁰:

¹⁹ Acar, Muhittin, **Belediyelerde Halkla İlişkiler**, DPT, Ankara, 1993, s. 27-28.

²⁰ Ertekin, Yücel, **Halkla İlişkiler**, TODAİE, Ankara, 1995, s. 8.

- 1.Aşama: Çözümlemek 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: Geliştirilen halkla ilişkiler programının etkinliğinin değerlendirilmesi, geri beslemenin alınması için araştırma yapılması.
- 5.Aşama: Bir önceki adımda yapılan araştırma ile elde edilen geri beslemenin yankılarının ışığında halkla ilişkiler programının yeniden gözden geçirilmesi.

Örgütün temel amaçlarına, hedeflerine ulaşmak için oluşturulan halkla ilişkiler birimi sorunun niteliğine göre değişik araç ve yöntemleri kullanabilir. Aynı anda birden fazla araç da kullanılabilir. Önemli olan, hedef kitleye hangi kanaldan en etkili ulaşılabileceğidir. Etkin kanalı belirleme, hedef kitlenin belirlenmesiyle doğrudan ilişkilidir.

Halkla ilişkiler biriminin yararlandığı olanak ve kaynakları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür²¹:

- Gerekli haberleri basına iletme,
- Basını izlemek, gerekli yazı ve resimleri kesip arşivlemek,
- Bülten yayımlamak,
- Halkı aydınlatacak kitap ve broşürler yayımlamak,
- Halkın yakınmalarını izlemek ve tespit etmek,
- Meclis çalışmalarını ve kongrelerini izlemek,
- Basın toplantıları düzenlemek,

²¹ Tortop, Nuri, **Halkla İlişkiler**, Yargı Yayınları, Ankara,1993, s.153.

- Radyo ve televizyonlara özel programlar hazırlamak,
- Törenlere ve özel günlere basını davet etmek,
- Filmlerden yararlanmak.

5.2. Tanıtma ve Kamuoyunu Aydınlatmada Kullanılan Araçlar

Bütün örgütlerin halkla ilişkilerinde amaç, hedef kitleyi etkilemek ve ondan etkilenmek, sonuçta bir bütünleşmeye ulaşmak suretiyle karşılıklı anlayış ve işbirliğini sağlamak olduğuna göre, her durumun özellikleri göz önüne alınarak birçok yöntem ve araç kullanılabilir²². Bunları, basılı, göze-kulağa yönelen ve sosyal olmak üzere üç gruba ayrılabilir. Bu konuda Uluğ'un yapmış olduğu sınıflandırma şöyledir²³;

i. Basılı Araçlar:

- a) Gazeteler
- b) Dergiler
- c) Broşürler
- d) El ve cep kitapları
- e) Bültenler
- f) Yıllıklar
- g) El ilanları, afişler, pankartlar, posterler.

ii. Göze ve Kulağa Yönelen Araçlar:

- a) Televizyon yayınları
- b) Radyo yayınları
- c) Konulu belgesel ve filmler
- d) Ses ve görüntü kasetleri
- e) Hoparlörler

²² Azaklı, Sedat, "Belediyeler ve Halkla İlişkiler Bağlamında Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin Beyaz Masa Uygulaması", **Beyaz Şehir Dergisi**, Sayı 7, Güz 1997, s. 46.

²³ Acar, Muhittin, 1993, a.g.e., s. 24-25.

- f) Slaytlar, fotoğraflar
- g) Videotex, teleteks

iii. Sosyal Araçlar

- h) Festivaller
- i) Yarışmalar
- j) Toplantılar (konferans,seminer, forum)
- k) Sergi ve fuarlar
- l) Konser, tiyatro vb. sanatsal etkinlikler

5.3. Kamuoyunu Tanımda Yararlanılan Araçlar

- Görüş Alma
 - a) Kamuoyu yoklamaları
 - b) Örgütlü gruplarla görüşme
- Basından Yararlanma
- Yönetilenler ile doğrudan ilişkiler kurma ve yönetime kişisel başvurular
 - a) Yüz yüze ilişkiler, görüşme, sorunları dinleme vb.
 - b) Yazılı başvurular.

5.4. Halkla İlişkiler Programlarını Uygulamak

Halkla ilişkiler çalışmalarında iki hedef gruptan söz edilebilir²⁴:

- a. Örgüt içi yer alanlar; çalışanlar, ortaklar, aracılar, vd.
- b. Örgüt dışı yer alanlar; resmi kuruluşlar, medya kuruluşlar, rakipler, sivil toplum kuruluşları, vatandaşlar, vd.

²⁴ Gürdal, Sahavet, 1997, a.g.e., s.19.

Örgüt performansını artırmak için öncelikle örgüt içindeki halkla ilişkileri geliştirmek gerekir. Bunun için de örgütte çalışanları mutlu edecek ılımlı bir örgüt iklimi yaratılmalıdır. Örgüt iklimi; herkes tarafından farklı algılanan, örgütlere kişilik kazandıran, bireylerin davranışlarını ve verimliliklerini arttıran özellikler dizisidir²⁵.

ılımlı bir örgüt iklimi yaratabilmek, çalışanlar ile belirli bir iletişimi sağlamak, onların görüşlerine önem vermek, gerekli bilgileri aktarmak, ilgili haberleri yaymak, karşılıklı sorumlulukları belirlemek vb. ile olasıdır. Tüm bunlar belirli programlar çerçevesinde çeşitli araçlar kullanılarak örgüt içinde duyurulmalıdır. Ayrıca çalışanların aileleri ile de ilgilenmek, örgütte olan bitenden onları da haberdar etmek mutlu birey-mutlu örgüt-verimli örgüt zincirinin ilk ve önemli bir halkasını oluşturmaktadır.

Yerel yönetimlerde yöneticiler ve karar alma mercileri örgütün üst yöneticileridirler. Bunlar, tüm örgüt içinin (çalışanlar) ve örgüt dışının (halk) mutluluğundan sorumludurlar. Etkin bir halkla ilişkiler programının uygulanması da burada alınacak kararlara bağlıdır. Kamu örgütlerinde çalışanların mutluluğu, motivasyonu çok dikkate alınmaz. Özellikle motive edici faktörler (teşvik primumu, kar payı, ödüllendirme vb.) hemen hiç kullanılmaz. Bu gerçek, belediyeler için de geçerlidir. Oysa sağlıklı bir halkla ilişkiler uygulamasının temelinde dış çevre kadar, örgütün içinin de mutluluğu ve memnuniyeti oldukça önemlidir.

5.5. Halkla İlişkilerin Etkinliğini Ölçmek

Halkla ilişkiler etkinliğinin ölçümlenebilmesi için²⁶;

- Belirli
- Ölçülebilir
- Amaçlara uygun

²⁵ Gürdal, Sahavet, “İşletme Örgütünde Örgütsel İklimin İşgörenler Üzerindeki Etkisi ve Verimlilik İlişkisi”, **İTO Dergisi**, 1989, s. 11.

²⁶ Gürdal, Sahavet, 1997, a.g.e., s. 27.

- Çalışmaların kalitesinin belirlenmesine yardımcı
- Anlaşılabilir
- Güvenilir olması gerekir.

Lotus Hal tarafından geliştirilen ve halkla ilişkiler değerlendirmelerinde kullanılan ölçütler;

- Program süresince yapılan toplam çalışma sayısı,
- Hedef gruba yönelik toplam çalışma sayısı,
- Özellikli gruplara göre olumlu ve olumsuz konuların yüzdesi,
- Konularına göre olumlu ve olumsuz konuların yüzdesi,
- Yayınlanan yerlere göre olumlu ve olumsuz konuların yüzdesi,

olarak sıralanabilir.

Ayrıca;

- Halkla ilişkilerin programının düzeyi,
- Ulaşılmak istenen hedef gruba ulaşılma derecesi,
- Belirlenen bütçe kısıtlarını gerçekleştirme oranı vb.

gibi ikincil amaçların da göz önüne alınması gerekir.

Halkla ilişkilerin değerlendirilmesinde kullanılan yöntemler örgütlere, tanıtım karmasındaki önemine, pazarlama yönlü olup olmamasına göre değişebilir. Genelde yöntemler;

- Bireysel gözlem ve tepkiler,
- Amaç ve sonuçları karşılama-eşleme,
- Takım çalışması,
- Amaçlara göre yönetim,
- Denetim(içsel ve dışsal)

olarak gruplandırılmaktadır²⁷.

²⁷ Gürdal, Sahavet, 1997, a.g.e., s. 27.

6. HALKLA İLİŞKİLER ARAÇLARI

6.1. Kitlesele İletişim Araçları

Halkla ilişkiler uygulamalarının birçok aracı vardır. Belki de tanımlanamayacak kadar çok olan araçlar, hedef kitleye göre değişmektedir. Haberleşme modelleri söz konusu olduğunda yaygın kitleler için “*kitle iletişim araçları*” denilen; gazete, radyo, televizyon, sinema gibi kanallar kullanılmaktadır. Daha küçük gruplar içinse broşür, sergi, bülten hatta mektup kullanılabilir²⁸.

6.1.1. Yazılı Araçlar

Hedef kitleye ve amaçlara göre değişebilen yazılı araçlar; broşür, dergi, pankart, el ilanı, el kitabı, bülten, yıllık, mektup, afiş şeklinde olabilir.

6.1.2. Yayın Araçları

Yayın araçları denildiğinde akla gelen ilk araçlar radyo ve televizyonlardır. Radyo ve televizyonlar birçok halkla ilişkiler çalışması için kullanılabilir. Haber bültenleri, açık oturumlar, söyleşiler, reklamlar, röportajlar gibi. Televizyonda ses ve görüntü gücü sağlanarak güçlü ve etkili halkla ilişkiler çalışmaları yapılabilir.

²⁸ Asna, M.Alaeddin,1993, a.g.e, s. 116.

6.2. Diğer Halkla İlişkiler Araçları

Halkla ilişkiler çalışma başlıkları olarak yukarıda belirtilenlerin dışında başka birçok araç daha vardır. Bunları; filmler, festivaller, şenlikler, bilimsel toplantılar, kurum gezileri, panolar, özel pavyonlar, kamuoyu araştırmaları, yarışmalar²⁹, sergiler, toplantılar, törenler, açılışlar, yerinde ziyaretler, basın bildirimleri, basın konferansı, yıldönümü merasimleri, kampanyalar³⁰, şeklinde sıralamak mümkündür.

7. YEREL YÖNETİMLER VE HALKLA İLİŞKİLER

7.1. Kamu Yönetimi Ve Halkla İlişkiler

Kamu yönetimi ve halkla ilişkiler uygulamalarının anlaşılabilmesi için, halkın yönetimden beklentilerinin ve yönetimin bu beklentilere cevap verebilme gücünün ortaya konabilmesi gereklidir. Bu da kamu yönetiminin örgütlenme ve çalışma biçimi ile ilgilidir. Bunların anlaşılması ile, ülkemiz koşullarında kamu yönetiminde halkla ilişkilerin nasıl uygulandığını anlamak da mümkün olabilecektir³¹.

7.1.1. Kamu Yönetiminin Üstün Gücü

Kamu yönetiminin özel konumu, bireyler ve birey grupları karşısındaki gücünden gelmektedir. Tek yanlı işlem yapabilme yetkisine sahip olmaları ve bu işlemlerden etkilenenlerin iradesine başvurma zorunluluğunun olmayışı en belirgin ayrıcalıktır. Belediyeler dahil kamu kuruluşları, hizmete ilişkin yönetmelikler

²⁹ Asna, M.Alaeddin, 1993, a.g.e., s. 119 vd.

³⁰ Tortop, Nuri; 1993, a.g.e., s. 62-82.

³¹ Kazancı, Metin, **Kamu ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler**, Turhan Kitabevi, Ankara, 1997, s .153.

çıkarmabilmektedirler. Yargı organlarının iptal edilmediği sürece de bu kararlar hukuka uygun kabul edilmektedir ve bu kararların halk üzerinde yaptırımları vardır. Yönetim hukuku, kamu kuruluşlarına, yürüttükleri hizmetlere ilişkin geniş “*takdir yetkisi*” tanımaktadır³².

Takdir yetkisi yönetime, yapmak istediği eylemler içerisinde herhangi birini seçme olanağı vermektedir. Örneğin, üst yöneticiler, uygun görecekları adaylar arasından herhangi birini ilgili kadroya atayabilirler. Fakat sadece hukukun sınırları içerisinde kalmak zorunlulukları vardır. Ayrıca kamu kuruluşları, kendi iradeleri ile aldıkları kararları genellikle yine kendi organları eli ile uygulayabilmektedirler. Bu kararlara uyulmaması halinde, çeşitli yaptırımlara gidebilmektedirler. Bunlar; para cezası, meslekten men cezası, kapatma cezası gibi yaptırımlar olabilmektedir. Yönetim hukuku, kamu görevlilerine görevlerinin, görevleri ile ilgili yargılanmalarına kısıtlamalar getirmektedir. Memurin Muhakematı Kanun-u Muvakkati, (Memurların Yargılanmasına İlişkin Geçici Yasa) ile kamu yönetimi görevlileri ayrıcalıklı konumdadırlar³³. Özellikle de 1982 Anayasası ile kamu yönetimi görevlileri her yönetim organında, güçlendirilmişlerdir.

7.1.2. Kamu Yönetimi ve Hukuka Saygı

Kamu yönetimi görevlilerinin yukarıda anlatılan güçlerini hukuk çerçevesinde kullanıp kullanamadıkları sorunu vardır. Bunun en net göstergesi de kamu yönetimi hakkında yönetsel yargıda açılan dava sayısıdır. Bunun birçok nedeni vardır, hukuk düzeninin, anlaşılması güç, karmaşık, belli bölümleri eskimiş ve çağın gerisinde kalmış olması kamu görevlilerinin hukuk dışına çıkmasına neden olmaktadır. Ayrıca kamu görevlilerinin yeterli derecede eğitilmiş olmamaları da bir diğer etkidir. Yerel yönetimlerde de, özellikle belediye başkanları yerel yöneticilik yapmak için ilk kez seçildikleri için, hukukçu değillerse, ciddi sorunlar yaşamaktadırlar. Büyük bir

³² Yalçındağ, Selçuk, **Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri**, TODAİE, Ankara, 1996, s. 38-39.

³³ Yalçındağ, Selçuk, 1996,a.g.e., s. 39.

kentin, eski bir belediye başkanına göre başarı kriteri, başkanların yasaları çiğneme yeteneğinde aranmalıdır³⁴.

Hukuk devleti ilkesinin geçerli olduğu ülkemizde bu tür uygulamaları kabul etmek olanaklı değildir. Yasaların yeterli gelmediği yerlerde yapılması gereken, yasaları çağın gerekliliklerine uygun şekilde yeniden düzenlemektir. Gözübüyük'ün bir değerlendirmesi de şöyledir: Kamu kuruluşlarının hukuk dışı uygulamalarının bir şekli de, işlemlerde hukuka uymuş gibi yapmaktır. Aslında işlemlerde yasalara uymamak biçimindeki tutumları, yasalara uymuş gibi yapıp tüm resmi belge ve dosya temelinde her şeyi yasaya uygun şekilde yapmak olarak özetlenebilir³⁵.

7.2. Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler

7.2.1. Yerel Yönetim Kavramının Teorik Çerçevesi

Yerel yönetimleri ve de özellikle çalışmanın temelini teşkil eden belediyelerin ne demek olduğunu anlamak ve ön plana çıkan işlevleri açısından belediyelerde halkla ilişkilerin ne anlama geldiğini açıklamak amacıyla önce bu birimleri tanımamız gerekmektedir. Bu şekilde, çalışmamızın ana temelleri sağlam temellere oturtulmuş olacaktır.

7.2.1.1. Yerel Yönetimlerin Tanımı ve Özellikleri

Yerel yönetimler devlet sınırları içinde yerleşmiş irili ufaklı insan topluluklarının (köy, kasaba, kent vb.) ortak ve yerel nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak maksadıyla, belli bir hukuk düzeni içinde oluşturulmuş anayasal özerk

³⁴ İsvan, Ahmet, "Halkın Belediyesi Olmak", *Mimarlık Dergisi*, Yıl 15, Sayı 151, Ankara, s. 63.

³⁵ Gözübüyük, A.Şeref, *Yönetim Hukuku*, 2. Bası, SBF Yayınları, Ankara, 1987, s. 22.

kuruluşlardır.³⁶ Bu kurumları daha derinlemesine ele alacak olursak, yerel yönetim, belirli bir coğrafi alanda (kent, köy, il vb.) yaşayan yerel topluluğun bireyelerine, bir arada yaşamak nedeniyle kendilerini en çok ilgilendiren konularda hizmet üretmek amacı ile kurulan, karar organları (kimi durumlarda yürütme organları) yerel toplulukça seçilerek göreve getirilen, yasalarla belirlenmiş görevlere, yetkilere, özel gelirlere, bütçeye ve personele sahip, merkezi yönetimle olan ilişkilerinde idarî özerklikten yararlanan kamu tüzel kişisidir³⁷.

Yerel yönetimler niçin ve ne zamandan beri var olagelmıştır? Böyle bir soruya kesin bir cevap vermek oldukça güçtür. Çünkü yerel yönetimlerin ortaya çıkışını devletin ortaya çıkışıyla birlikte incelemek gerekir. Tarihsel bir olgu olan devletin ise ilk olarak nerede ve nasıl ortaya çıktığı bilinmemektedir. Gerçi, bugünkü modern devletler, feodalitenin yıkılmasını takiben kurulmaya başlamışlardır. Aynı şekilde, bugünkü anlamıyla yerel yönetimler de, XIX. yüzyılın ortalarına doğru hukuki bir nitelik kazanmışlardır. Yerel yönetimlerin özellikleri şöyle sıralanabilir³⁸:

- i. **Yerel yönetimler özerktir:** Özerklik yerel yönetim kurumlarının yönetimde ve mali alanda sahip oldukları serbestçe hareket edebilme olanağını gösterir. Özerklik, bağımsızlık anlamına gelmez. Yerel yönetim kuruluşları, yönetimde birliği sağlama yönünde yasaların uygun gördüğü ölçüde merkezi yönetimin denetimi ve gözetimi altındadır.
- ii. **Yerel yönetim kuruluşlarının tüzel kişilikleri vardır:** Bunlar, devlet tüzel kişiliği dışında, ayrı tüzel kişilikleri olan kuruluşlardır. Tüzel kişilik, özerkliğin zorunlu bir sonucudur. Yerel yönetim kuruluşları tüzel kişilikleriyle hak ve borç sahibi olabilirler.
- iii. **Yerel yönetim kuruluşlarının kendilerine özgü bütçeleri vardır.**

³⁶ Halil Nadaroğlu, **Mahalli İdareler Teorisi Ekonomisi Uygulaması**, 5. Baskı, İstanbul, Beta Basım Yayım, 1994, s. 3.

³⁷ TODAİE (Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü), **Kamu Yönetimi Araştırması, Yerel Yönetimler Araştırma Grubu Raporu**, TODAİE Yayınları, No: 247, Ankara, 1992, ss. 1-2.

³⁸ Nadaroğlu, 1994, a.g.e., s. 17.

iv. Genel olarak yerel yönetim kuruluşları kendi organları eliyle görevlerini yürütürler.³⁹

Bugünkü hukuki niteliklerine ve etkinliklerine sahip olmasalar da, yerel yönetimler ilk kez merkezi otoritenin yetkilerinden bir kısmının bazı yerel otoritelere devredilmesinin bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Soruna bu açıdan bakıldığında, yerel yönetim anlayışını Antik Site'ye ve Roma Municipesi'ne kadar götürmek mümkündür. Bilim adamları, merkezi yönetimin yanı sıra yerel yönetimlerin kurulmasına da ihtiyaç duyulmasının nedenlerini değişik şekillerde açıklamışlardır. Örneğin, Soysal tarafından ileri sürülen bir görüşe göre, “Bir yerel yönetim birimi meydana getirmek, ille de rasyonel bir birim meydana getirmek anlamına gelmez. Yerel yönetimlerin gerisinde ya gelenek ya da bir inanç yatar. Bir yerel yönetim ya eskiden var olduğu için vardır ya da demokrasi inancı bakımından bir işlevi, bir görevi olduğu için ayaktadır”. Bu yöndeki benzer bir görüş de, Şenatalar tarafından “Yerel yönetimlerin yapısı teknik ekonomik bir analize göre değil, tarihsel politik gelenekler ve koşullar sonucu şekillenmektedir.” biçiminde ifade edilmektedir. Aynı konuda İngiliz yazarı Dilys M. Hill şu görüşleri ileri sürmektedir: Yerel yönetim deyimi ile belirli sınırları olan yerel birimler, tüzel kişilik, kurumsal bir yapı, genel ve özel statülerle konulmuş bir etki, görevler, mali ve idari özerklik anlatılmak istenir.⁴⁰

7.2.1.2. Yerel Yönetimlerin Dayandığı Değerler

Yerel yönetimlerin dayandığı değerler, yerinden yönetim literatüründe şöyle sıralanmaktadır⁴¹:

³⁹ Gözübüyük, A.Şeref, **Yönetim Hukuku**, Güncelleştirilmiş 19. Baskı, Ankara, Turhan Kitabevi, 2003, s. 38.

⁴⁰ Nadaroğlu, 1994, a.g.e. ss. 17-18.

⁴¹ Yıldırım, Selahattin, **Yerel Yönetim ve Demokrasi**, İkinci Baskı, IULA-EMME Yayını, İstanbul, 1993, ss. 35-36.

- i. **Özgürlük:** Yerel yönetimler, iktidarın merkezden yerel birimlere dağılımını sağlayarak özgürlüğü geliştirmektedir. Böylece, iktidar ve yetkinin mekansal düzeyde bölüşümünü sağlamakta, bu da egemen olanın iktidarını sınırlamakta, muhtemel keyfi yönetime karşı bireyi ve birey gruplarının korunmasını sağlamakta ve çoğulculuk meydana getirerek siyasal ve ekonomik gücün yoğunlaşmasını ve tekelleşmesini önlemektedir.
- ii. **Eşitlik:** Yerel yönetim, siyasal makamlara ulaşmayı, onları elde edebilmeyi ve yurttaşların kendi hayatlarını yönetebilmeleri için gerekli yerel katılım olanaklarını sağlayarak eşitliği gerçekleştirmektedir. Yerel yönetim - oy kullanma, referandum ve benzeri girişimlere katılma, özgür birliktelikler (dernek, birlik ve benzeri örgütlenmeler) oluşturma ve diğer hak ve özgürlükleri kullanmasına fırsat tanıma yolları ile - bireyin siyasal gelişmesine katkıda bulunarak eşitliğin gelişmesini olanaklı kılmaktadır.
- iii. **Refah:** Yerel yönetim, topluluğun ihtiyaçlarının karşılanması için verimli, etkin ve yerel koşullara duyarlı yönetsel kararların alınmasını ve eylemlerin gerçekleştirilmesini sağlayarak refahı geliştirmektedir. Yerel yönetim, topluluğun ihtiyaçlarına daha uygun, esnek ve halka dönük hizmet sunabilmek durumundadır.

7.2.1.3. Yerel Yönetimlerin Ekonomik Dayanakları

Bölgesel düzeydeki kamusal mal ve hizmetlerin yerel yönetimler tarafından sunulmasının ekonomik gerekçesi, kaynakların optimum etkinlikle kullanılmasını gerçekleştirmektir. Kaynaklar hem kıtadır; hem de alternatif kullanma yerleri vardır. Buna karşılık, ihtiyaçlar sonsuzdur. Toplum üyeleri, eğer “oy birliği” kuralı ile kamusal mal ve hizmetlere olan toplumsal talebi belli edebilse, buradaki oy birliğinin piyasadaki talebin yerini tutabileceği düşünülebilir. Çünkü, bu taktirde talep yönünden toplumsal fayda maksimizasyonu ilkesi gerçekleşmiş olacaktır. Toplum üyelerinin oybirliği ile tercihlerini belirlemelerinin mümkün olamayacağı

söylenbilir. Bu durumda yapılacak şey, kamu hizmetlerini mümkün olduğu ölçüde yerel halkın tercihlerine uygun olarak üretecek yöntemleri bulmaktır. Yerel yönetimlerin, yerel mal ve hizmetlerin üretilmesi konusunda, yerel halkın tercihlerini saptama ve üretimi buna göre düzenlenme açısından merkezi yönetime oranla daha etkin olduğu söylenebilir⁴².

7.2.1.4. Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Türleri

Türkiye’de yerel yönetim kuruluşları 1982 Anayasası’nın 127. maddesinde ele alınmıştır. 1982 Anayasası yerel yönetimleri, “il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere” kurulan bir kamu tüzel kişisi olarak tanımlamıştır⁴³.

- i. **İl Özel İdaresi:** Merkezi yönetimin taşra örgütü olan İl, aynı zamanda bir yerel yönetim birimidir. Yerel yönetim olarak il, merkezi idareden tamamen ayrı olup devlet tüzelkişiliği dışında ayrı bir tüzel kişiliğe sahiptir. Bir yerel yönetim birimi olarak il, merkezi idarenin taşra örgütü olan ilin kurulmasını öngören kanun ile kurulur ve onunla aynı toprak parçasını paylaşır. İl idaresi, bir yerel yönetim olarak 13 Mart 1913 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanunu Muvakkati ile ortaya çıkmıştır. 16 Mayıs 1987 tarih ve 3360 sayılı kanun ile bazı değişiklikler yapılmış ve İl Özel İdaresi Kanunu olarak değiştirilmiştir. Son olarak, 04.03.2005 tarihinde 5302 sayılı yasa uygulamaya girmiştir.⁴⁴ İl özel idaresinin organları İl Genel Meclisi, İl Encümeni ve Vali’dir.
- ii. **Belediye:** Kentsel alanlardaki yerel hizmetlerin yürütülmesi amacıyla oluşturulmuş bulunan belediye, bir kentsel yerel yönetim

⁴² Nadaroğlu, 1994, a.g.e., ss. 31-33.

⁴³ Çoker, Ziya, “Anayasa ve Yerel Yönetimler”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, Cilt: 1, Sayı: 5, Eylül, 1992, ss. 3-4.

⁴⁴ <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5302.html>, (Erişim Tarihi, 03.08.2005).

birimidir.⁴⁵ Bu nedenle, yerel yönetimin tanımlanması, belediye olgusunun daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacaktır. En genel tanımı ile yerel yönetim, kendi kendini yöneten topluluktur⁴⁶. Diğer bir ifade ile, belirli bir alanda yaşayan topluluğun, yerel nitelikli ortak ihtiyaçlarını görmesidir⁴⁷. Yine bir diğer ifadeyle, bir beldenin yerel nitelikteki ortak ve medeni gereksinmelerini düzenlemek ve karşılamak üzere hizmet veren kamu tüzel kişisidir. Belediyeler il özel idarelerinin tersine, insanların topluca oturdukları belirli ve sınırlı yerlerin yönetim birimleridir.⁴⁸ Evrensel bir yönetim birimi olan belediye, kendine has birtakım özelliklere sahiptir. Belediyelerin evrensel özellikleri, Türk Belediye Sistemi'nde kısmen görülmekle birlikte, Türk Belediyesi ortaya çıkış, gelişim ve sosyo-politik nedenler dolayısıyla kısmen özgünleşmiştir.

Belediyeler, ilk önce 1930 yılında 1580 sayılı yasa ile düzenlenmiş ve ardından 1984 yılında, oluşan metropoliten alanların yönetimi için 3030 sayılı Büyükşehir Belediye Yasası uygulamaya girmiştir. 10 Temmuz 2004 tarihinde 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ve 03 Temmuz 2005 tarihinde 5393 sayılı Belediye Kanunu kabul edilmiştir⁴⁹.

Türkiye'de belediye sayısı 1950'li yıllardan bu yana sürekli olarak artmaktadır. 18 Nisan 1999 seçimlerine 3215 belediye girmiş, belediye sınırları içinde yaşayan nüfusun oranı toplam nüfus içinde

⁴⁵ Barrat, John and Downs, John, **Organizing for Local Government: A Local Political Responsibility**, Longman, 1988, s. 1.

⁴⁶ Stewart, John, **A Future for Local Authorities**, in Local Government in the 1990s, John Stewart and Gerry Stoker (Eds.), The Macmillan Press Ltd., London, 1995, s. 252.

⁴⁷ Norton, Alan, **International Handbook of Local and Regional Government, A Comparative Analysis of Advanced Democracies**, Edward Elgar, 1994, s. 21.

⁴⁸ Günday, Metin ve Yıldırım, Turan, **İdare Hukuku**, Birinci Baskı, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2003, ss. 202-203.

⁴⁹ <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5216.html>, (Erişim Tarihi,03.08.2005).

%77,66 düzeyine ulaşmıştır. Belediyelerin üç organı vardır. Bunlar, belediye meclisi, belediye encümeni ve belediye başkanıdır⁵⁰.

- iii. Köy:** Yerel yönetimlerin üçüncü türünü teşkil eden köyler, en eski yerel yönetim birimi olup tarihi gelişim içinde kendiliğinden oluşmuştur. Tarihin en eski çağlarından beri insanlar ihtiyaçlarını karşılamak üzere devlet teşkilatından ayrı bir teşkilat meydana getirmişlerdir. 442 sayılı Köy Kanunu, köyü, nüfusu iki binden (2000) aşağı olan yerleşim yerleri olarak tanımlamıştır. Yine aynı kanuna göre, camii, mektep, otlak, yaylak, baltalık gibi ortak malları olan ve toplu ya da dağınık evlerde oturan insanların, bağ ve bahçeleriyle birlikte köyü meydana getireceği belirtilmiştir.⁵¹ Köyün organları ise köy derneği, ihtiyar meclisi ve muhtardır.

Yerel yönetim kuruluşları yerel hizmetler verdiklerinden bunların, bölgede yaşayan insanları yakından tanımaları gerekmektedir. Halk üzerinde etkili olmanın zorunlu yolu, onlarla ilişkiye geçmektir. Yerel yönetim kuruluşlarının merkezden yönetim kuruluşlarının tersine yerel seçimlerle oluşan yürütme ve karar organları vardır. Halkın, yerel yönetimlerden beklentilerini doğrudan isteme ve onların hizmetlerini yönlendirme olanağı vardır. Seçimle oluşan yürütme ve karar organlarının üyeleri, aynı bölgede tekrar seçilebilmelerinin zorunlu bir gereği olarak halkla karşılıklı ilişkiye geçmelidirler.

7.2.2 Amaç

Yerel yönetimlerin görev alanlarının birçok yasa ile genişletilmiş olması, yerel yönetimlerin halkla daha çok ilişki içinde olmalarını, halkın sorunlarıyla daha çok ve

⁵⁰ Günday ve Yıldırım, a.g.e., s. 203.

⁵¹ Günday ve Yıldırım, a.g.e., s. 208.

yoğun bir biçimde karşılaşmaları sonucunu doğurmuştur. Daha fazla ve çeşitte hizmet üretmek gerekli olmuştur⁵².

Halkla ilişkilerin temelinde özel sektörün izleri vardır. Demokratik yönetimler insanla ilgili değerlerinin gelişmesine koşut olarak halkla ilişkiler kamu yönetiminin bir parçası olarak gelişme göstermiştir⁵³.

7.2.3 Temel Değerler

Halkla ilişkilerin uluslararası standartlardaki değerleri ekler bölümünde bulunabilecektir. Yerel yönetimler halkın bir arada yaşamasından kaynaklanan sorunlara çözüm üreten toplumsal birimlerdir. Yerel yönetimlerin ilgi alanı halk olunca onlarla kurulacak ilişkilerin de boyutu, şekli ve biçimi önem kazanır hale gelmiştir. Evrensel nitelik taşıyan halkla ilişkiler, yerel yönetimlerin de önemli ilgi alanlarından biridir. Yerel yönetimlerin evrensel nitelik taşıyan halkla ilişkileri uygulayabilmesi temel birtakım değerlere bağlı kalmasına bağlıdır. Sözü edilen temel değerlerin yerel yönetimlere uyarlanması gerekecektir. Şu başlık altında temel değerler açıklanacaktır.

7.2.3.1. Hukuk Devleti İlkesi

Hukuk devleti, vatandaşlarına hukuk güvencesi sağlar. Bireyler arası hukukta olduğu kadar, kamu yönetimi ile bireyin arasındaki hukuk da güvencedir. Bireysel haklar ve özgürlükleri isteme ve yönetime katılma hakları, vatandaşların en doğal haklarıdır. Hukuk devleti, keyfi yönetimi önler. Hukuk kurallarının uygulanmasında hiç kimseye ayrıcalık tanınmaz. Bunlardan dolayı vatandaşlar

⁵² Gürdal, Sahavet, 1997, a.g.e., s. 109.

⁵³ Yalçındağ, Selçuk, **Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler**, içinde: Halkla İlişkiler Sempozyumu, A.Ü.B.Y.Y.O. No:10, Ankara, s.56.

kendilerini güvende hissederler. Kamu yönetimi tüm işlemlerini ve uygulamalarını yasalara dayandırmak zorundadır⁵⁴.

Hukukun üstünlüğü devletin veya bireylerin öncelikleri ve değerlerini değil, hukukun önceliği ve üstünlüğünü ifade eder. Hukukun üstün olduğu toplumlarda yönetim, keyfi davranışta bulunamaz. Birey, kamu yönetimiyle olan ilişkilerinde hukukun üstünlüğünü bilmekte ve hakkını gerektiğinde yargı yoluyla koruyabilmektedir. Bu çerçevede kamu kurumu olan yerel yönetimlerin halkla ilişkiler uygulamasında dikkate alması gereken ilk unsur, halkın da önemli bir hukuk subjesi olduğudur.

7.2.3.2. Demokrasi Değerleri

Halkla ilişkiler; amaçları, felsefesi ve nitelikleri ile ancak demokratik ilke ve değerlerin uygulanabileceği toplumlarda geçerli olabilir. Bireylerin toplum içerisinde, iletişim, fikir, düşünce ve bunları her türlü yolla yayma ve bilgi edinme hak ve özgürlüklerinin yerleşmiş olması gerekir. Bu hak ve özgürlüklerin uygulamada bireyler tarafından kullanılabilmesi kadar, bu ilkelere aynı zamanda kamu yönetimi kuruluşlarında da içtenlikle uyulması önemlidir⁵⁵.

Yerel yönetimlerde vatandaşların beklentilerini en etkin şekilde temsil edebilecek siyasal parti ve seçim sisteminin varlığı, katılımın yüksek oranlarda olmasını sağlayacaktır. Halkın katılımı olmaksızın belirlenecek yerel hizmet politikaları ve uygulamaları daha sonra halka “ikna” yolu ile benimsetilmeye çalışılacaktır⁵⁶. Oysa politika ve kararların belirlenmesinden önce vatandaşa katılım ve düşüncelerini ifade edebilme olanağı verilmesinin, ancak demokratik değerlerin yerleşmesi ile mümkün olabileceği bir gerçektir. Halkla ilişkiler; her şeyden önce

⁵⁴ Gözübüyük, Şeref, Akıllıoğlu, Tekin, **Yönetim Hukuku**, Turhan Kitabevi, 5.Basım, Ankara, 1992, s.20-27.

⁵⁵ Yalçındağ, Selçuk, **Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri**, 1996, a.g.e., s.12-13.

⁵⁶ Uysal-Sezer, Birkan, “Bir Halkla İlişkiler Kuramı Olabilir mi?”, **Halkla İlişkiler Sempozyumu-87**, AÜBYYO—TODAİE, 1988, Ankara, s.2.

demokrasinin bir türevi, doğal ve ayrılmaz ögesi olarak kabul eden görüşlere katılmamak olanaksızdır⁵⁷.

7.2.3.3. Kamu Yararı

Halkla ilişkiler kavramının en temel öğelerinden biridir. Yerel halkın güvenini ve desteğini almak durumunda olan yerel yönetimler, kamu yararı çerçevesinde çalışmak durumundadırlar. Çalışmaların bireysel çıkar veya grup çıkarları için değil, kamu yararını amaçlayan şekilde olması gerekir. Yerel yönetimlerin temelde kâr elde etme gayreti içinde olmamaları onların çıkarları ile yerel halkın çıkarlarının uyumluluşmasını daha kolay hale getirmektedir. Bu suretle yerel yönetimler eylem ve işlemlerinde kamu yararını gözetecekleri gibi, halkla ilişkiler uygulamalarında da kamu yararını ön planda tutacaklardır.

7.2.3.4. Açıklık

Kamu yönetiminin toplumdaki soyutlanmış şekilde çalışması, çağımızın toplumsal değerleri ve demokratik değerler ile bağdaşmaz. Kentli tarafından göreve getirilen, hizmetlerin finansmanı da kentliler tarafından sağlanan belediyelerin, kent hizmetlerine ilişkin kararların alınışı, tercihlerin yapılışı, kaynakların hizmetlere ayrılması ve uygulamayla ilgili konularda kentlilerin ve onları temsil eden sivil toplum örgütleri ile kitle iletişim araçlarının “*bireysel bilgi edinme hakkı*”na dayalı olarak bilgilendirilmesi demokrasinin sağlıklı işlemesi açısından önem taşır⁵⁸. Günümüz yönetim anlayışında oldukça önemli hale gelen açıklık kavramında yerel yönetimlerin halkla yakınlaşmak ve halk tarafından benimsenmek amacıyla şeffaf olmaları kaçınılmazdır. Özellikle günümüz Türkiye’inde yerel yönetimler hakkında

⁵⁷ Uysal-Sezer, Birkan, Halkla İlişkiler: Katılımdan Tanıtıma, **Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyum Bildirileri**, IIAS—TODAİE, I.Cilt, Ankara, s.149-153.

⁵⁸ Yalçındağ, Selçuk, “Saydam ve Dürüst Belediyecilik”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 4, Sayı 1, Ocak, s. 15-29.

oluşan olumsuz imajın ortadan kaldırılması ancak ve ancak onların şeffaf yönetim ilkelerini benimsemeleri ile olacaktır.

7.2.3.5. Katılımcılık

Demokratik toplumlarda halkla ilişkiler çalışmalarının en temel öğelerinden biridir. Yerel hizmetler açısından, yerel halkın yerel çalışmalara katılması, karar alma süreçlerinde bulunması veya kararları etkilemesi, yerel hizmetlerin etkinliği, uyumu ve destek görmesi açısından önemlidir. Avrupa Birliği kamu hizmetlerinin halka en yakın birimler tarafından sunulmasını savunurken, temel gayesi, halkın kamu hizmetlerinde etkin bir şekilde yer almasını sağlamaktır. Bu tür bir yönetim modeli, sunulan hizmetlerin kalitesini ve etkinliğini artıracak gibi demokratikleşme sürecini de olumlu yönde etkileyecek önemli bir unsurdur.

7.3. Halkla İlişkilerin Yerel Yönetimlere Katkısı

Halkla ilişkiler özel sektör uygulamalarının çok daha başarılı olmasına rağmen son yıllarda kamuoyunun baskıları ve değişen kamu yönetimi anlayışının etkileri ile yerel yönetimlerde de başarılı uygulamalarına rastlamak mümkündür. Etkin iletişim sağlayabilmek için yapılan her şey halkla ilişkiler çabalarının bir ürünüdür. Yerel yönetimlerde halkın beklenti, istem ve tepkilerine yanıt verilmeli; şikayetler sistemli bir şekilde değerlendirilmelidir. Yanlış ve olumsuz yargılara varılması engellenmelidir. Halkla ilişkiler çalışmaları sadece ileti gönderen değil, belki daha fazla oranda, yönetsel-örgütsel çabalar içerisinde sorunları, anlaşılamayan ya da yanlış anlaşılan sorunları ele alarak yanlış imajı düzeltmek durumundadır⁵⁹.

⁵⁹ Gürdal, Sahavet, 1997, a.g.e., s.111.

Yerel yönetimler, ilişkide bulunduğu ve hizmet sunduğu çevrelerin desteğini kazanarak faaliyet göstermeye ve kendini geliştirmeye daha fazla önem verirler. Çünkü⁶⁰;

- Yerel yönetim siyasal tercihler ile seçilmektedir. Bu nedenle siyasal ve sosyal baskı altındadır.
- Kâr amaçlı kuruluş olmadığından, verilecek hizmetlerin maliyetinin hesaplanması çok önemli olmamakla beraber, siyasi otoritelere ve halka karşı sorumluluk duyguları onları maliyetleri dikkate alır hale getirmektedir.
- Verilen hizmetleri (ulaşım, sağlık, eğitim, kültür, sosyal, denetim, kentleşme vb.) çeşitli araç, gereç ve insan kullanılarak yapması nedeniyle daha fazla verimli çalışmayı gerektirir. Verilen hizmetlerde kaynakları en iyi (optimal) kullanarak en küçük toplam maliyet ile en büyük doyum sağlayacak hizmetin verilmesi zorunludur.

7.3.1. Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkilerin Amaçları

Yerel yönetim kuruluşları, bazı kamu hizmetlerini yerel halka en yakın düzeyde yerine getirdikleri için, yerel halkla doğrudan ilişki içine girmek zorundadırlar. Halk üzerinde etkili olabilmek, yerel birimler üzerinde olumlu imaj oluşturabilmek için, onları iyi tanıyabilmeleri ve anlayabilmeleri gereklidir. Yerel yönetim kuruluşları merkezden yönetim kuruluşlarının aksine, seçilmiş organları, ayrı gelir ve giderleri, bütçeleri bulunan; özerkliğe, tüzel kişiliğe sahip kuruluşlardır ve buldukları yöre halkının ortak ve uygar gereksinimlerini karşılamak için kurulmuşlardır. Yerel yönetimlerin yürütme ve genel karar organları doğrudan halk tarafından seçilerek oluşturulmaktadır. Belediye başkanı, muhtar, il genel meclisi,

⁶⁰ Gürdal, Sahavet, 1997, a.g.e., ss.111-112.

belediye meclisi, köy derneği bunlardan en önemlileridir. Yerel yönetim kuruluşlarının halkla ilişkilerde dört temel amacı vardır:⁶¹

Vatandaşları politikalar ve günlük çalışmalar hakkında bilgi sahibi yapmak,

Yerel kuruluşlar tarafından kesin kararlar alınmadan önce, önemli yeni projeler hakkında vatandaşlara görüşlerini belirtmek fırsatının verilmesi,

Yerel yönetim kuruluşunun işleyiş sistemi ile kendi hak ve sorumlulukları konusunda vatandaşları aydınlatmak,

Vatandaşlık gururunu aşılama ve geliştirmek.

⁶¹ Tortop, Nuri, **Halkla İlişkiler**, Yargı Yayınları, Ankara,1993, s.153.

İKİNCİ BÖLÜM

BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER

1. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN ÖNEMİ

Halkla ilişkiler özel kuruluşlarda olduğu gibi kamu kuruluşlarında ve özellikle kâr amacı gütmeyen kuruluşlar arasında yer alan belediyelerde tanıma, tanıtma ve hizmet politikalarının belirlenmesi açısından önemlidir. Bunun bilincinde olan yönetimler yerel kültürler, kurum kültürleri ve kendi kimliklerine uygun türde halkla ilişkiler çalışmaları yapmaktadırlar.

5393 sayılı Belediye Kanunu'ndan kaynaklanan olumsuz nedenler; belediyelerin yerine getirmiş oldukları görevlerin artması ve ayrıca belediyelerin temel hizmetlere gereken önemi göstermeyip yan hizmetlere önem vermesi, yerel sorunların büyümesi ve karmaşıklaşması belediyeleri zor duruma sokmuştur. Akçal olanaksızlıklar ve uzman personel eksikliği halkla ilişkilerin önemini daha da artırmıştır.

Halkla ilişkilerin öneminin anlaşılması, bu alanda ciddi, planlı ve başarılı halkla ilişkiler uygulamalarının gerekliliğini peşinden getirmiştir. Merkezi ve mahalli idarelerin teşkilatlanmış halkla ilişkilere duydukları ihtiyaç bütün diğer sektörlerin bu konuya olan ihtiyaçlarından daha büyük ve açıktır⁶².

Halkla ilişkilerde gösterilen başarı, yerel yönetimlerin başarısını olumlu yönde etkilemiştir. Halkı daha iyi anlayabilen ve kendini halka daha iyi tanıtabilen belediyelerin; araştırma, planlama, uygulama ve değerlendirme süreçlerindeki hatayı en aza indirerek hizmetlerin yerindeliğiyle başarıyı yakalama olanakları diğerlerine göre daha fazla gözükmektedir.

⁶² Tortop, Nuri, 1993,a.g.e.s. 153.

Belediyeler tarafından yerine getirilen görevlerin ve üretilen hizmetlerin yöre halkına ya da sınırlandırılmış hedef kitleye verimli şekilde ulaşması çok önemlidir. Bu nedenle halkın ihtiyaçlarının belirlenmesinde ve bunların önem sırasına konulmasında objektif kriterlere yer verilmelidir. Araştırma ağırlıklı çalışmalar bu sıralamayı yapmaya olanak sağlar. Sıralamaya göre ilk sıradan sonrakilere doğru akçal olanaklar elverdiği oranda uygulamaya geçilir. Sonuçta mal ve hizmet kalitesi yükselir. Halkın beğenisi veya olumsuz koşullardan şikayeti yönetime ulaşır. Tüm bu süreçlerde halkla ilişkilerin dolaylı veya dolaysız etkileri söz konusudur.

Halkla ilişkiler, demokrasi geleneğinin devam etmesinde veya sağlanmasında da önemli bir role sahiptir. Söz konusu, belediyeler olunca bu yönetimlerin uyguladığı halkla ilişkiler metodu ve yöneten-yönetilen ilişkileri, demokratik değerlerle bir bağ kurulmasına olanak sağlar. Varlık nedenleri “halk için” olan belediyelere halkın katılımını sağlamak, halkın belediyesini oluşturmak şüphesiz demokratik değerlerle ilgilidir. Bir yönetim, halkın katılımına ne kadar özen gösteriyorsa o kadar demokratik olur. Halkla ilişkiler bağlamında bireyin kamu kuruluşları karşısındaki konumunun tebaa ve yönetilen sözcükleri ile belirtilen nitelikten, yurttaş niteliğine ulaşması, ancak toplumlarda demokrasi değerlerinin tüm ilkeleri ve kurumları ile yerleşmesi sonucunda mümkün olmuştur⁶³.

2. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN AMAÇLARI

Merkezi yönetimin, etkin bir şekilde yerel ihtiyaçları karşılayamamasından dolayı ayrı bir örgütlenmeye ihtiyaç duyulmuştur. Bunun sonucunda yerel yönetimler oluşturulmuştur. Birtakım yetki ve görevler, kanunlarla yerel yönetimlere verilmiştir. Türkiye, yerel yönetimlerin Batı’daki gelişimini takip etmiş ve özellikle Fransa’nın idari yapılanmasını örnek almıştır. “1982 Anayasası’nın 127. maddesinde, mahalli idarelerin; il, belediye ve köy olarak üçlü sisteme dayandığı belirtilmiş ise de bunlar

⁶³ Yalçındağ, Selçuk, 1996 ,a.g.e., s. 13.

içinde gerek organların teşekkülü gerekse fonksiyonu itibari ile en gelişmiş ve en özerk olanı *belediyelerdir*⁶⁴.

Gelişmiş bir örgütlenme olan belediyelerde bu gelişmişliğin yanında yönetimin karmaşıklaşması, iyi bir bilgi akışı olmaması, yetişmiş ve uzmanlaşmış personel eksikliği, akçal olanaksızlıklar ve politize olma gibi zorluklar da vardır. Bu olumsuz durumların önüne geçmek için halkla ilişkilerin öneminin anlaşılması ile ona birtakım amaçlar yüklenmiştir. Bu amaçlara ulaşılmasının, yerel yönetimlerde başarıyı getirmesi beklenir.

Yöre halkını daha iyi tanımak, belediyelerin halka dönük olmaları ile sağlanabilir. Halka dönük belediye, ürettiği mal ve hizmetin seçiminde, tanıdığı halkın isteklerine önem verir. Halkın tanınması için yapılan araştırmalar, anketler ve yönetime gelen istek ve şikayetler önemli rol oynar. Yönetim ve yönetilen, farklı iki kesim olduğundan bir zıtlaşmanın olması çoğu kez yaşanır. Bu iki kesimin sosyal ve mekansal uzaklıkları, şiddetli çatışmayı veya zıtlaşmayı beraberinde getirebilir. Belediyelerde uygulanan halkla ilişkilerin bir diğer amacı, bu iki kesim arasında iyi bir diyalog ortamı kurmaktır. Uzlaşmanın ve katılımın sağlanması memur-vatandaş uzaklığını belli ölçülerde de olsa aza indirecektir. Memur ve vatandaşın sürekli olarak karşı karşıya gelmesi, yüz yüze olmaları, halkla ilişkilerin bu noktadaki amacını önemli bir konuma getirir. Zira vatandaşın, memurların davranışlarından duydukları rahatsızlığı belediyenin tamamına yansıtabileceği muhtemeldir.

Daha önceki bölümlerde belirtildiği üzere Tortop'un yapmış olduğu sıralamaya göre, yerel yönetim kuruluşlarının halkla ilişkilerde dört temel amaçları vardır⁶⁵:

- Vatandaşları yerel kuruluşun politikasından ve günlük faaliyetlerinden haberdar etmek. Belediyenin hangi alanlarda yoğun faaliyet içerisine gireceği, belediyenin temel amaçlarının neler olacağı gibi genel politikaların yanında su kesintisi, ulaşım hizmetlerindeki zaman

⁶⁴ Rüzgar, Hasan, "Belediyelerde Başarı ve Halkla İlişkilerin Önemi", **İller ve Belediyeler Dergisi**, Mart- Nisan, 1996, Sayı 605-606, s. 141.

⁶⁵ Tortop, Nuri, 1993, a.g.e., s. 153.

değişikliği, çöplerin toplanması gibi gündelik çalışmaların halkın bilgisine sunulması.

- Yerel kuruluşlar tarafından kesin kararlar alınmadan önce, önemli projeler hakkında vatandaşlara görüşlerini belirtme fırsatı vermek. Bu amaçla yapılan halk meclisleri, kamuoyu araştırmaları, halkla yüz yüze temaslar önemlidir.
- Yerel kuruluşların işleyiş sistemi ile kendi hak ve sorumlulukları konusunda vatandaşları aydınlatmak. Bir sorun karşısında halkın, belediyenin hangi birimlerine başvuracağı, kuralların ihlali durumunda ödeyeceği cezaların belirlenmesi, hem zaman kaybını hem de hukuka aykırı durumları önleyebilir.
- Vatandaşlık gururunu aşlamak ve geliştirmek. Belediyelerin göz önünde bulundurduğumuzda kentlilik bilinci, kentte nasıl yaşanacağı ve davranılacağı ön plana çıkmalıdır.

Yalçındağ, belediyelerde halkla ilişkilerin amacını; *“Bir yandan halkın isteği, belediyeyi bir başka deyişle halkın belediyesini öte yandan belediyeden yana olan, belediyeyi destekleyen kent kamuoyunu oluşturmaktadır.”*⁶⁶, şeklinde özetlemektedir.

2.1. 5393 Sayılı Belediyecilik Yasası ve Halkla İlişkiler

5393 sayılı Belediyeler Kanunu ile 5216 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanunu'nun temelde belediyeciliğe bakış açılarından aralarında önemli farklar bulunmamaktadır.

Bu açıdan belediyeler için yapılacak olan değerlendirmeler anakent belediyelerini de kapsamaktadır. Yürürlükte olan belediyecilik yasası mevcut koşullarda yeni değiştirilmesine rağmen maalesef yeterli gelmemektedir. Belediyeciliğin, olması gereken yapıda ve işlerlikte olmadığı ne yazık ki aşıkardır.

⁶⁶ Yalçındağ, Selçuk, 1996,a.g.e.,s. 11.

Belediyelerimizin, içinde bulunduğu birçok sorunu bulunmaktadır. Bu sorunların bir kısmı tüm belediyeler için geçerli iken bir kısmı da büyük bir çoğunluk belediye için geçerlidir. Bunlar şu şekilde sıralanabilir⁶⁷:

- Görev ve yetki yetersizliği, belirsizliği ve karmaşası,
- Tam olarak yürütülemeyen belediye hizmetleri,
- Kaynak yetersizliği, savurganlığı ve verimsizliği
- Plan ve programsızlık,
- Partizanlık ve kayırmacılık,
- Yetki aşımı, keyfilik,
- Hukuka ve çevreye saygısızlık,
- Ve diğerleri...

Bu sorunların birçoğunun temelinde 5393 sayılı belediyecilik yasanı vardır. Merkezi yönetimin güdümlü bir yasanı olan ve temelde siyasi müdahalelere açık olan ve içinde birçok boşluğu bulunduran yasanın, yeni değiştirilmiş olmasına rağmen, gelenekçi yapıdan taviz verilmeden halen merkezietçi bir anlayışın sembolü gibi dimdik karşımızda duran, günümüz koşullarının gereksinimlerine halen de yeterli olmayıp günümüz ihtiyaçlarına cevap verememesi doğaldır. Türkiye, merkezi yönetimin, belediyeler üzerinde sıkı denetim baskısının yaşandığı, benmerkezciliğin ağır bastığı ülkelerdendir. Bu çerçeve içinde belediyelerin, etkin, verimli ve kaliteli hizmet sunmaları oldukça zorlaşmaktadır. Tüm bu olumsuzluklara rağmen çok başarılı hizmetler veren belediyeler de vardır⁶⁸.

Ama bu tür belediyeler genelde istisnadır. Genellikle de bu belediyelerin arkasında merkezi hükümetin desteği veya göz yumması vardır ki bu da aslında ayrımcılığa girmektedir. Kimi belediye başkanları da hizmet için, yasa dışına çıkma riskini göze almaktadır. Bir eski belediye başkanının, başarılı belediye başkanı

⁶⁷ Yalçındağ, Selçuk, 1996, a.g.e., s. 70-71.

⁶⁸ Göymen, Korel, **Bir Yerel Yönetim Öyküsü**, Özgün Matbaacılık San, Ankara, 1983, s. 43.

olabilmek için mevcut yasaları çiğneme becerisine sahip olmak gerektiğini söylemesi oldukça manidardır.⁶⁹

Belediyecilik yasasının belirgin bir özelliği, özellikle de 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'ndan da anlaşılacağı üzere, “güçlü başkan” modeline dayanmasıdır. Genelde dünyadaki eğilimlerin tersine, belediye olgusuna her yönden, başkan faktörü egemendir⁷⁰. Denilebilir ki, belediyecilik olgusu kentlerde bir bakıma başkan etrafında yoğunlaşan ve somutlaşan bir olgu olma özelliği kazanmış bulunmaktadır. Bu yaklaşımı Ertekin; “*Halk kendi gereksinimlerini karşılamak için kahramanlar yaratmak eğilimindedir.*”⁷¹, şeklinde açıklamaktadır. Bunun bir diğer önemli ve doğal uzantısı olarak da belediye başkanları, kendileri ve dolayısıyla belediye hakkında olumlu imaj yaratmaya özen göstermektedirler⁷².

Temel belediye hizmetlerinde yeterince etkili olunamadığı halde, olur olmaz konularda sık sık festivaller, şenlikler düzenlenmesi de tek yanlı halkla ilişkiler örnekleri arasında sayılabilir⁷³.

2.2. İdeal Belediyecilik ve Halkla İlişkiler İlişkisi

İdeal belediyecilik, yerel halkın beklentilerinin tam olarak yerine getirilmesi ile orantılıdır. Etkin ve güçlü konumda olan belediye başkanının yaklaşımları, belediye kurumunun yaklaşımları ile ilişkilidir. Başkanın yansız olması, görülecek hizmetlerin de yansızlığını sağlar. Siyasal bir kimlik taşımalarının bir sonucu olarak belediyelerin yansızlığından hep kuşku duyulmuştur. Bu konuda yapılan bir araştırmada, “partilerin istemlerinin ne ölçüde öncelikle karşılanmakta olduğu” sorusunu, belediyecilerin yalnız %4.1’i partilerine öncelik tanıdıkları biçiminde

⁶⁹ İsvan, Ahmet, “Halkın Belediyesi Olmak”, *Mimarlık Dergisi*, Yıl 15, Sayı 151, Ankara, ss. 33-41.

⁷⁰ Göymen, Korel, 1983, a.g.e., s. 78-82.

⁷¹ Ertekin, Yücel, *Örgüt İklimi*, TODAİE, Ankara, 1978, s. 67.

⁷² Türk Belediyecilik Derneği, *Yerel Yönetimler ve İletişim*, Erk Yayıncılık, Ankara, 1993, s. 46.

⁷³ Keleş, Ruşen, “Belediyelerde İktidar Olmak”, *Cumhuriyet*, 22.08.1989.

yanıtlamışlardır. Koşulların eşit olması durumunda da partilerine öncelik verildiğini ya da verilmesi gerektiğini söyleyenlerin oranı da %18.2 şeklindedir.⁷⁴

Fakat halkın bakışı, belediyecilerin bakışı ile pek uyuşmamaktadır. KONDA'nın 1993 yılında Ankara, İstanbul, ve İzmir'de yaptığı kamuoyu yoklamalarında, "Belediyenizin yöneticileri, kendi partilerinden olanları kayırır mı?" sorusuna, "tereddütsüz" Evet, kayırır" diyenlerin oranı kentlere göre %64-72 arasında olmaktadır⁷⁵.

Güçlü bir belediye başkanlığı yapısı ile belediye başkanlarının yöneticilik becerileri ve etkinlikleri de önem kazanmaktadır. Belediye başkanından beklenenler üç başlıkta sıralanabilir:⁷⁶

Girişim: Hemşehrinin mutlu bir yaşam sürebilmesi için her türlü girişim, belediye başkanından beklenmektedir.

Liderlik: Başkandan beklenen, belediye kurumunu yönetmesidir. Bu, belediye çalışanları ile kurumun yönetimi ve belediye meclisinin yönetimidir. Belediyecilik hizmetlerinin sağlıklı bir şekilde yapılabilmesi için, belediye meclisinden, gerekli tüm kararların çıkarılabilmesi için etkin bir başkan profili gerekmektedir. Siyasi parti ve partililerin beklentileri, belediye çalışanlarının beklentileri, yurttaşların beklentileri ile belediyenin kaynakları ve yetkileri arasındaki uyumu bir beceri ile yönetebilmesi beklenmektedir.

Yorumlama: Belediye başkanlarının yorumlama işlevlerinin, iki yönlü halkla ilişkiler çalışmalarını ilgilendiren boyutu da vardır. Başkan, belediyenin hizmet politikalarını, kararlarını, program ve projelerini kentlilere aktararak, bunların kentliler tarafından benimsenmesini ve desteklenmesini sağlamak zorundadır. Başkandan, halkla ilişkiler işlevinin öteki yanını da, yani halktan belediyeye yönelen iletişim sürecini etkililikle işletmesi de beklenmektedir. Bu süreç aracılığı ile kentlilerin istekleri, gereksinimleri, beklentileri, sorunları ve bunlara ilişkin önerileri

⁷⁴ Keleş, Ruşen, Hamamcı, Can, "Belediye Başkanları ve Belediye Meclis Üyeleri", **Türk Belediyecilik Derneği**, Ankara, s. 33-34.

⁷⁵ Yalçındağ, Selçuk, 1996, a.g.e., s. 91.

⁷⁶ Yalçındağ, Selçuk, 1996, a.g.e., s. 95-96.

başkan tarafından yorumlanarak belediye bürokrasisine ve ilgisine göre karar organına yansıtılmalıdır. Başkan, belediyenin yöneticisi olarak alınan bu kararların en etkili ve verimli biçimde uygulanmasını sağlamak için yönetsel ve örgütsel önlemleri de almalıdır. Anlaşıldığı üzere güçlü belediye başkanı modelinde, başkandan beklenen işlev, çok yönlü ve son derece önemli bir işlevdir. Dolayısıyla başkanın bu işlevini başarı ile yürütmesi, belediyenin başarısı olması kadar, belediye ile kentliler arasında olumlu, sağlıklı ilişkiler kurulup bu ilişkilerin sürdürülmesi açısından da büyük önem taşımaktadır⁷⁷.

2.3. Halkla İletişim

Halkla ilişkilerin temeli iletişimdir. İletişim, iletilerin değişimidir. Belediyeler, çevresi ile uyumlu ve olumlu bir imaj yaratabilmek için kurum içi ve dışı iletişimi en iyi şekilde sağlamak zorundadır. Gerek bireysel gerekse toplumsal yaşamın doğal bir parçası olan iletişim, insanlara özgüdür. Belirli bir süreç içerisinde gerçekleştirilir⁷⁸.

Oskay'ın tanımı ile de İletişim; *“Kişiler arasında iş bölümünden kaynaklanan farklılaşmaları haklılaştırmak için çeşitli değerler ve inançlar üreterek toplumun farklı kesimlerini ortak üst kimlikler içinde kaynaştırmayı amaçlayan insanlar etkinliğidir”*⁷⁹.

İstenen iletişim etkinliğinin sağlanabilmesi bilgi, duygu, düşüncelerle birlikte kültürlerin de insanlar arasında değiş tokuş edilerek paylaşılması ile mümkün olabilir. Çünkü halka kendini anlatmak, halkı anlamak için bu iletişimi kurmak gerekmektedir. Günümüzde bireysel ya da örgütsel olarak istenen hedeflere ulaşabilmek için çevreyle ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesi zorunludur. Bu ilişki belirli sözcükler, kelimeler, simgeler ya da sözel olmayan türde kendiliğinden oluşmaktadır. Örneğin; okula yeni başlayan çocuğun sürekli annesini istemesi, karnı

⁷⁷ Yalçındağ, Selçuk, 1996, a.g.e., s. 96.

⁷⁸ Gürdal, Sehavet;1997, a.g.e., s. 37.

⁷⁹ Oskay, Ünsal, **İletişimin ABC si**, Ercan Ofset, İstanbul, 1992, s. 16.

acıkan bebeğin ağlaması, sürekli işe geç kalma, verilen bir demet çiçek, iyi döşenmiş bir ev ya da büro, yerel yönetimlerde başkanın ve diğer çalışanların bürolarının dekorasyonu, giyim- kuşam; sözel ve sözel olmayan iletişime birer örnektir. Bunlar aynı zamanda sözsüz iletişimdir ve sözlü iletişimle birlikte kimi unsurları içermektedir⁸⁰.

Sonuç olarak iletişim; insanla insanın karşılaştığı, ilişki kurduğu her yerde her durumda, her mekânda ayrı bir dil biçimi içinde kodlanmış iletişim sürecidir⁸¹.

Etkili bir iletişim yaratabilmek için⁸²;

- Verici ve alıcı gibi iki tarafın,
- Ortaklığın kurulabilmesi amacıyla ortak bir deneyim alanının,
- Süreçsel bir yapının olması gerekir.

Belediyelerin halkla iyi bir iletişim kurabilmeleri, öncelikle onları iyi anlayabilmeleri ile başlar. Halkı iyi anlayabilen yönetimler kendilerini halka daha iyi anlatabilirler. Halkla kaynaşmak isteyen, onlara yararlı olmak isteyen belediyeler, duyarlı olmak durumundadırlar. Belediyelerin aynı zamanda siyasal bir kurum olmaları, halkla siyasal anlamda ilişkilerin de kurulmasını zorunlu kılmaktadır. Fakat halkla bütünleşmek ve iyi iletişim kurmak siyasal anlamdaki hedeflerle bütünleştiğinde genelde daha anlamlı olmaktadır. Belediye yönetimlerinin daha fazla yansız olmaları, belediye ve halk iletişimini daha sağlıklı kılacaktır. Diğer bir ifadeyle halkı daha iyi anlayabilmek, objektif olmayı gerektirir.

2.4. Kamuoyu Oluşturmak

Halkla ilişkiler çalışmalarının temelini, kamuoyu olgusu oluşturur. Çünkü bu çalışmaların amacı; kent halkının görüşlerini, beklentilerini, tavır alışlarını

⁸⁰ Zıllıoğlu, Merih, **İletişim Nedir?**, Cem Yayınları, İstanbul, 1993, s. 179.

⁸¹ Oskay, Ünsal, 1992, a.g.e., s.9.

⁸² Odabaşı, Yavuz, **Pazarlama İletişimi**, Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, No:1, Eskişehir, 1995, s. 15.

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 alışlardan belediyeyi destekleyici nitelikte olanların pekişmesi ve süreklilik kazanmasına, yanlış ve karşı olanların düzeltilerek olumlu yönde değiştirilmesine, mevcut olmayan ama başarılı belediyeçilik açısından ilgili halk kesiminde yerleşmesi gerekli görüş ve tavır alışların halka kazandırılmasına çaba harcamaktır⁸³.

Belediyeler, halka yaşanabilecek ortamlar hazırlayan kuruluşlardır. Halkın sağlığı, eğitimi, temizliği, suyu, eğlencesi, dinlencesi, ulaşımı, yerleşimi gibi birçok konu ile ilgilidirler. Hatta bu ödevler yasa tarafından verilmiştir. Kıt kaynakları ile tüm bu ciddi ve önemli konuların üstesinden ancak halkın desteğini ve inancını yanlarına çekerek başarabilirler. Aksi kimi durumlarda kamuoyunun tersine dönmesi hallerini göz önünde bulundurarak, yanlış anlaşılmalara ve tepkilere karşı hazırlıklı olunmalıdır.

Pazarlama araştırması ve imaj yönetimi ile belediye hizmetlerinin halkça duygusal değerlendirmeleri yönlendirilebilir. Olumsuz yargıların olumlu hale dönüştürülmesi, etkin bir halkla ilişkiler çalışması gerektirecektir. Böylelikle, antipati sempatiye, yanlış anlama doğru anlamaya, önyargıları arındırmaya, ilgisizliği ilgiye, cahilliği bilgiye dönüştürmek olanaklı olabilecektir⁸⁴.

3. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER ARAÇLARI

Yönetim ve yönetilen arasındaki kopukluğu önlemek, bütünleşmeyi sağlamak halkla ilişkilerin temel amaçlarındandır. Halkı tanımak ve belediyeyi tanıtmak gibi iki boyutlu bir iletişim süreci söz konusudur. Belediyelerin temel hedef kitlesi belde halkıdır. Bu nedenle belediye yönetimi, halkın belediye ve hizmetleri ile ilgili neler düşündüğünü bilmek isteyecektir. Bunu sağlamak içinse gerek halkın

⁸³ Yalçındağ , Selçuk, 1996, a.g.e., s. 21.

⁸⁴ Gürdal, Schavet, 1997, a.g.e., s. 172.

başvurması gerekse belediyenin halkın bu durumunu belirlemek için giriştiği çalışmalar bu yöndedir. Önemli olan, hedef kitleye en etkili şekilde hangi araçların kullanılarak ulaşılabileceğidir. Uygun araç seçiminde göz önünde bulundurulacak özellikler; aracın izleyici yapısı, hedef kitlenin demografik ve psikolojik yönleridir. Demografik özellikler, yaş, eğitim, gelir seviyesi, beğeni ve ilgi düzeyi, genel eğilimler gibi unsurlardır. Psikolojik özellikler ise kişisel değerler, zihinsel eğilimler ve unsurlar ve bu özelliklerin sosyal grup özellikleriyle bağdaştırılmasından doğan bilgileri kapsar⁸⁵.

3.1. İletişim Araçları

3.1.1. Yazılı Araçlar

Belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarında yazılı araçlar olarak, gazeteler, dergiler, yıllıklar, kitaplar, raporlar, bültenler, afişler, panolar, ilan tahtaları, damgalar, pullar, rozetler, mektuplar, basın bültenleri ve diğer kalemler yer almaktadır. Bu araçlar ile yönetim hakkında yönetilenlere genel bilgiler verilmektedir. Belediye hizmetlerine halkın ilgisi ve dikkatleri çekilmek istenmektedir. Tanınmak için göz önünde bulunmanın yararına inanma derecesine ve koşullara göre ilgili araç kullanılmaktadır.

3.1.2. Yazılı Olmayan Araçlar

Yazılı olmayan halkla ilişkiler araçları ise radyo, televizyon, sinema, fuarlar, sergiler, törenler, toplantılar, halk eğitimleri, yarışmalar, festivaller ve diğerleri olarak gösterilebilir. Bu araçlar, halka ulaşmada daha yüz yüze türden aktivitelerdir.

⁸⁵ Oktay, Mahmut, **Halkla İlişkiler Mesleğinin İletişim Yöntem ve Araçları**, Der Yayınları, İstanbul, 1996, s. 61.

Belediye çalışmaları hakkında halkın düşüncelerine daha rahat ulaşmak ve halkı yönlendirmek mümkündür. Genellikle de bu yol ve yöntemlerin belediyelerce sıkça kullanıldığı gözlemlenmektedir.⁸⁶

3.2. Medya İle İlişkiler

Belediyenin çevreyi tanınması ve çevrenin de belediyeyi tanınması, bilgi ve haber üretilmesi ve bunların halka duyurulması ile mümkün olabilir. Halkın bilgilendirilmesi ve etkilenebilmesi için medya ile belediyelerin iyi ilişkiler kurması zorunludur. Halkla ilişkiler çalışmalarında halkın güvenini ve desteğini kazanabilmek için belediyenin çalışmalarını, başarılarını halka tanıtmak gerekmektedir. Bunun yanında yanlış anlamaları önlemek, karalama kampanyalarına cevap vermek ve asılsız haberleri tekzip etmek de yine medya aracılığıyla kullanılabilir yöntemlerdir. Halkla ilişkiler çalışması, hem medyayı takip etmeyi ve bilgi sahibi olmayı hem de medyaya bilgi ve haber vermeyi içermektedir.

Medya ile ilişkiler genelde iki şekilde olmaktadır:

- a) Reaktif; medya kuruluşlarının temsilcileri tarafından sorulan sorulara açık ve net cevaplar vererek.
- b) Proaktif; belediye hizmetlerinin anlatılması, belediyenin görüşlerinin medyaya aktarılması, belediye kurumunun ve hizmetlerinin tanıtılması amacı ile medyadan yararlanmak. Örneğin, yerel yönetime aday olanın siyasal tercihi yönetime geldiğinde, kendinden önce hedeflenenler, yapılanlar ve yarım kalanlar ile kendinin yapmak istediği, hedefleri, amaçları vb. çeşitli konularda yerel medyadan (radyo, TV, basın, vb.) yararlanarak bunları rahat ortamlarda, herkesin anlayacağı biçimde açıklaması⁸⁷.

⁸⁶ Gürdal, Sehavet, 1997, a.g.e., s. 55-74.

⁸⁷ Gürdal, Sehavet, 1997, a.g.e., s. 116.

Yönetimin medyada, olumlu imaj yaratacak türde yer alabilmesi kurulacak ilişkilerin niteliğine bağlıdır. Medya ile ilişkiler, küpür derleme, basın kokteyli, basın gezileri, basın bültenleri, basın toplantıları yapılarak kurulabilir⁸⁸.

Belediyelerin kendi yapısına, yöre halkının eğitim, kültür, meslek, demografik vb. özelliklerine göre uygulayacağı halkla ilişkiler araçlarının her birinin kendine göre birtakım güçlü ve zayıf yönleri vardır. Her bir aracın güçlü ve zayıf yönlerinin olması, bunlardan sadece birinin veya bir kaçının kullanılacağı anlamına gelmemeli. Bu zayıf ve güçlü yönlerin bilinmesi, belediyelerin uygulayacakları halkla ilişkiler araçlarından optimal düzeyde fayda sağlamalarına yarayacaktır.

3.3. Hemşehri İle İlişkiler

Belediye hizmetlerinden yararlanan kent halkı, belediye ile, en sık karşılaştığı konular öncelikli olmak üzere, ilişkiye girmek isteyecektir. Hizmet birimlerinin, bilgi vermede rahat olabilmesi için mahallelerde büro-ofis türünden yerlerin sürekli veya geçici hizmet vermek amacı ile açılması, halkla ilişkiler açısından yararlı olacaktır. Ayrıca belediye ile halk arasında günlük işlerde sorunların yaşanmaması gereklidir. Bu amaçla da halkla dolaysız ilişkiler kuran belediye görevlilerinin yanlış tutum ve davranışlardan kaçınması gereklidir. Belediye çalışanlarının, iş sahiplerine ilgisiz, kaba, sorumsuz ve saygısız davranması çeşitli rahatsızlıklara neden olabilmektedir.

Halkla iletişimde sabırlı ve dikkatli görevlilerin bu işler için özenle seçilmeleri, belediye için olumlu bir imaj yaratacaktır. Fakat bunun devamı için de “sürekli eğitim“ programlarının sürdürülmesi gereklidir. Toplam Kalite Yönetimi (TKY) gibi, müşteri odaklı yönetim tekniklerinin belediyeler tarafından uygulanması, belediyeleri kent halkına karşı daha duyarlı hale getirecektir. Toplam Kalite Yönetimi'nin müşteri memnuniyeti, ekip çalışması ve sürekli eğitim felsefeleri, belediyelerin kent halkı ile ilişkilerinde önemli aşamalar oluşturmalarına neden olur.

⁸⁸ Gürgen, Haluk, **Halkla İlişkilerde Kullanılan İletişim Araçları ve Medya İlişkileri**, A.Ü. İşletme Fakültesi No: 483, Eskişehir, 1995, s. 145.

Belediye ve hemşehri ilişkilerinde mahallelerin son derece önemli bir yeri vardır. Belediye alanının en uç noktalarından bile mahalle yönetimi ile iletişimin sağlanabilmesi mümkündür. Hemşehrinin nabzının tutulabilmesi, şikayet, beklentilerin anlaşılabilmesi ve çözüm üretilebilmesi için mahalle yönetimleri en küçük ve ideal bir yapıdır.

Belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarında başarıyı yakalayabilmek ve verimliliği artırabilmek için Songur'un önerdiği şu yöntemlerin takip edilmesinde yarar görülebilir: *“telefonların ve mektupların cevaplanması, birimlere yapılan şikayetler, şikayetlerin değerlendirilmesi ve binalara ulaşım”*⁸⁹.

3.4. Kamuoyu Araştırmaları

Kamuoyu Araştırmaları, kamuoyunu temsil etmek üzere seçilen BİR örnek grubu oluşturan bireylerle görüşülerek ya da onlara anket soru kağıdı gönderilerek belirli, bir ya da birkaç konu hakkındaki eğilimlerini, görüşlerini, kanaatlerini ya da kimi zaman tutum ve davranışlarını saptamak amacıyla yapılan araştırmalardır⁹⁰.

Anket çalışmaları ile kamuoyu yoklamalarının, belediyeler tarafından kentin tüm halkına yönelik olarak genel nitelikte ya da belli bir halk kesiminin veya belli bir konuda halkın görüşünü öğrenmek amacıyla, sınırlı bir yaklaşımla uygulanması mümkündür. Belediyelerimizin, ankete dayalı kamuoyu araştırmaları yaptırılmaları genelde pek yaygın değildir. Bu konuda yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre de, araştırma soru kağıdı gönderilen 71 il merkezi belediyesinden yanıt veren 49 belediye arasında değerlendirmeye alınan 39 belediyeden 29'u bu tür araştırmalar yaptırmadıklarını ya da yapmadıklarını bildirmişlerdir. 10 Belediyeden 7'si bu çalışmaları 1-7 kez, 2 belediye 4-6 kez yaptıkları yanıtını vermişlerdir⁹¹.

⁸⁹ Songur, H.Mehmet, **“Mahalli İdarelerde Performans Ölçümü”**, Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, Yayın No:6, Ankara, 1995, s. 100-101.

⁹⁰ Tufan, Hülya, Tutum, Cahit, **Kamuoyu Kimin Oyu?**, Kesit Yayıncılık, İstanbul, 1995, s. 10-11.

⁹¹ Acar, Muhittin, **Belediyelerde Halkla İlişkiler**, DPT; Ankara, 1993, ss. 118-119.

3.4.1. Kamuoyu Araştırmalarının Yararları

Belediyeler, kamuoyu araştırmaları sonucu elde edilecek bilgiler ile hizmet politikalarını dzenleyebilirler. Varsa yanlışları dzenleme Őansları elde ederler. Bu tőr sonuçlar özellikle seçilmişlerin kararlarının anlaşılmasına yardımcı olacağı için önem taşır. Elde edilecek bu bilgiler sonunda kimi hizmetlerin yūrūtulmesinden vazgeçilmesi ya da yeni hizmetlerin ele alınması da söz konusu olabilir. Bu yönüyle kamuoyu araştırmaları siyasal nitelikli bir araç olarak dūřunlebilir. Araştırma sonuçları belediyelerin, mevcut kaynakları ile hizmet programlaması yapmalarında yol gösterici olur. Kaynakların en etkin Őekilde kullanılmasında tercihlerin yönlendirilmesi söz konusudur. Belediyenin yaptđđ veya yapacađđ bir kısım çalışmalardan olumsuz etkilenecek olan küçük ama etkili gruplara karşı yapılmış anket araştırması sonuçları bir dayanak olarak belediyelerce kullanılabilir. Belediye çalışmalarından genelde halkın memnuniyetlerini belediyelere iletmeleri yaygın değildir. Böyle olunca da belediyelerin yaptıkları çalışmalar hakkında geri besleme alamamaktadırlar. Anket alışmaları bunun için önemli bir fırsat oluşturabilmektedir. Anketlerle, halkın Őikayet, istek veya başka türden beklentilerini dolaysız olarak belediye yönetimine iletmeleri mümkün olmaktadır. Hatta kimi sorunların bu yolla büyümeden belediye yönetimlerinde fark edilmeleri olanağı da dođmaktadır⁹².

3.4.2. Kamuoyu Araştırmalarının Olumsuz Yönleri

Kamuoyu araştırmalarının olumlu yönleri olduğu gibi, olumsuz yönleri de vardır. Öncelikli olarak bu tür araştırmalar bilimsel gerekliliklerine uygun bir Şekilde yapılmalıdır. Önyargılı, kasıtlı ya da bilgisizce hazırlanacak sorular, denek seçimi ve yorumlamada yapılan hatalar, halkın görüşlerinin yansıtılmasında güvenilir olmayan sonuçlar ortaya çıkaracaktır. Fakat daha önemli gibi görünen sorun da, soruların

⁹² Yalçındağ, Selçuk, 1996, a.g.e., s. 109-110.

yanlış veya kasıtlı olarak, gerçeğe uygun olmayan şekilde yorumlanmasıdır. Elde edilecek sayısal bilgilerden kimilerinin ilgili diğer bilgilerden soyutlanıp, tek başına değerlendirilerek, önyargılı bir şekilde sunulması, dürüst olamayan bir tutumdur. Halkın nabzını tutarken kullanılacak anket çalışmalarında, sonuçları yalnız sayısal değerlemelerden çıkarmak da hatalı bir tutum olacaktır. Diğerlerinin aralarında birlikte değerlendirilmeye alınması gereklidir. Yapılacak kamuoyu araştırmalarının basına tamamen açık bir şekilde yapılacak olması da, ilgililerin geniş katılımının sağlanamadığı durumlarda medyanın anket sonuçlarını yanlış ya da yanlış yansıtma olasılığı da önemli bir sorun olarak düşünülmelidir. Kamuoyu araştırmalarının aynı zamanda belediye yönetimlerinde siyasal amaçları, oy potansiyellerini arttırmak için kullanmaları da bu tür çalışmaların olumsuz yönlerini teşkil etmektedir. Fakat tüm bu olumsuz yönlerle birlikte genel yaygın kanı, bilimsel ilkelere uyulmak koşulu ile demokrasi, açıklık ve katılım ilkelerinin geçerli olduğu bir ortamda kamuoyu yoklamalarının, halkı tanımak, halkın görüşlerini öğrenebilmek açısından başka türlü ulaşılamayacak sağlam, güvenilir bilgilerin elde edilmesine olanak sağladığı biçimindedir.⁹³

3.5. Bireysel Başvurular, Şikayet ve İstek Kutuları

Belediyeye halkın bireysel olarak, yazılı veya sözlü olarak yaptıkları başvuru ve yakınmalar, belediye yönetimlerinin karar ve eylemlerini etkileyici sonuçlar verebilir. Fakat önemli olan nokta, belediye yönetiminin bu başvurulara karşı tutumudur. Halktan bu yolla gelecek bilgiler çerçevesinde yapılacak iyileştirmeler, halkın belediyesi olma süreci bakımından olumlu katkılar sağlayacaktır. Hukukumuzda da vatandaşın dilekçelerine 60 gün içerisinde yanıt verme zorunluluğunun oluşu göz önüne alındığında vatandaşın dilekçesine açıklamalı yanıt verilmesine özen gösterilmelidir⁹⁴.

⁹³ Sezer, Uysal, 1987, a.g.e., s. 30.

⁹⁴ Yalçındağ, Selçuk, 1996, a.g.e., s. 138.

Bireysel başvuru yöntemleri, Türkiye’de uygulanış şekli ile doğrudan belediye başkanına başvuru şeklinde algılanmakta ve kimi orta ve küçük ölçekli belediyelerde de bu şekilde uygulanmaktadır. Başvuruların bizzat belediye başkanına olması çoğu kez belediye başkanları tarafından da olumlu karşılanmaktadır. Birçok belediye başkanı, halkın bizzat belediye başkanının odasına gelerek talep ve şikayetlerini iletmesini bir meziyet olarak görmektedir. Bunun en önemli sebeplerinden birinin, halkın şikayetlerini kendi makam odalarında ve bizzat dinlemenin gelecek seçimlerde yeniden seçilme şansını artıracığı düşüncesidir. Oysa belediye başkanları halkın talep ve şikayetlerini bizzat kendileri dinledikleri takdirde esas işlerini yapmak ve önemli kararlar almak için ihtiyaç duydukları zamanları oldukça azalmakta ve kentin hizmetlerinin kalitesini artırmak konusundaki çalışmalara yeterince vakit ayıramamaktadırlar⁹⁵.

Bu sebeple halkla ilişkiler aracı olarak bireysel başvurunun doğrudan başkana değil, bununla ilgili oluşturulacak özel bir birime yapılmasının daha rantabl ve etkin olacağı düşünülmektedir. Kolay ulaşılabilecek noktalara yerleştirilen kutular aracılığı ile de vatandaşların ve çalışanların görüş, şikayet ve çalışmalar hakkındaki yorumları öğrenilir. Bu yöntemin işlerlik kazanabilmesinin ilk koşulu, soru ve isteklerin cevaplandırılması ile halkın ve çalışanların teşvik edilip cesaretlendirilmesidir⁹⁶.

3.6. Personelden Elde Edilen Bilgiler

Eğer belli bir düzen oluşturulabilirse belediye çalışanlarının halkla yüzyüze ilişkilerinden elde edilecek bilgiler; halkın belediyeye ilişkin sorunları, beklentileri, istek ve varsa olumlu görüşlerinin saptanması açısından önemli bir kaynak niteliğindedir. Çünkü vatandaşların belediyede işlerini yürütürken karşılaştıkları sorunları ya da işlerin başarı ile yürütülüp yürütülemediği ve iş sahibinin memnun

⁹⁵ Azaklı, Sedat, **Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi**, TODAİE Yerel Yönetimler Sempozyumu’nda Sunulan Bildiri, Ankara, 2000.

⁸³ Kazancı, Metin, 1997, a.g.e., ss.132-137.

⁹⁶ Peltekoğlu, Filiz Balta, **Halkla İlişkiler Nedir?**, Beta Yayınları, İstanbul, 1998, s. 271.

olup olmadığını bire bir ölçeğinde değerlendirebilecek durumda olanlar çalışanlardır⁹⁷.

Personelin vatandaş ile kurduğu ilişkilerde bu tür değerlendirmeleri almaya hazır ve ilgili olmasını sağlamak gerekmektedir. Bu da personelin eğitilmesi ve zaman zaman da ilgilerinin tazelenmesi ile olacaktır. Belediye içerisinde de örgüt-içi iletişimin aksamadan işlemesi için önlemler alınmalıdır.⁹⁸

Belediye personeli tarafından elde edilmiş bilgi, gözlem ve düşüncelerin düzenli bir şekilde içerisinde sistemleştirilmesi gerekecektir. Belediye içerisinde bu tür bilgilerin karar ve eylem sahiplerine yani yöneticilere ulaştırılması gerekmektedir ki buradan gelecek bilgiler çerçevesinde kararlar alınabilsin. Önemli bir kamuoyu nabzu ölçme yöntemi olan yüz yüze ilişkiler, ancak belirli bir düzen içerisinde çalışılsa, sürekli sağlıklı bir geri beslemeyle yararlı olabilir.

4. BELEDİYELERİN “e” YAPILANMASI

4.1. e-Belediye

Bu kavram; kente ilişkin verilerin güncel bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve bu bilgilerin etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır. Belediye düzleminde e-belediye yapılanma süreci, temel olarak üç temel boyuttan oluşur:⁹⁹

- Belediye içi mali, personel, yazı işleri, imar planlaması, vb. yönetim süreçlerinin otomasyonu,
- Kentte yaşayanların şikayet, istek ve görüş bildirimlerinin; belediye yetki alanındaki iş ve işlemler konusunda bilgi alma istemlerinin;

⁹⁷ Yalçındağ, Selçuk, 1996 ,a.g.e., s. 127.

⁹⁹ Güler, Ayman, **Türkiye’yi İnternete Taşımak Konferansı**, Bildiri Metni, 2 Kasım, İstanbul, 2001, s. 79.

belediyeden işyeri açma, proje onaylatma gibi, ruhsat - izin alma - onay başvurularının; belediye tarafından tahsil edilen yasal ödemelerin internet üzerinden yapılması,

- Yerel yönetimlere ilişkin temel veri ve bilgilerin, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile bağlantılandırılarak paylaşılması.

Her üç boyut, hizmetin kendisine değil; hizmet üretme sürecinin yönetimine aittir. Bu açıdan e-belediye yapılanma sonuçları, asıl olarak yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, hızlandırılması, maliyetlerin düşürülmesidir. Kuşkusuz, yönetme ediminde iyileşme, sunulan gerçek hizmetler üzerinde iyileştirici etkiler yapar. Ancak, “e-belediye” yapılanmasının, hizmetleri değil yönetimi taşımak anlamına geldiğini açıkça ortaya koymak, belediyeler özelinde kent bilgi sistemlerinin gerçekçi ve doğru biçimde algılanmasını, tasarlanmasını ve beklentilerin buna uygun formüle edilmesini sağlayacağı için büyük önem taşımaktadır.¹⁰⁰

4.2. e-Belediye Hedefleri

- Belediyelerde tüm veri ve uygulamaları kapsayan bütünleşik yapının kurulması,
- Güncel bilişim teknolojilerinin günümüz belediyelerinin kullanımına sunulması,
- e-Devlet yapısına, belediyelerin de hazırlanmasının kolaylaştırılması,
- Kurumlar arası bilgi paylaşımına uygun yapıların kurulması,
- Karar Destek Sistemleri'nin oluşturulması,

şeklinde sıralanarak özetlenebilir.

¹⁰⁰ Güler, Ayman, a.g.e., s. 79.

4.3. e-Belediye Gerekliliği

- Düz enli bir trafik ve yollarda yönlendirme,
- Abone işlemlerinde etkinlik ve ödemelerde hız,
- Belediye hizmetlerinde etkinlik, aynı zamanda da verimlilik,
- Kiş i ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri;
- Daha düzenli, planlı ve sağlıklı bir çevre,
- Afet durumlarında etkin, hızlı ve yararlı müdahale,
- İmar işlemlerinde hız,
- Yetkili kiş ilere sorununu anlatabilme, ulaşabilme,

v.s. temel talepler olarak ö ne çı kmaktadır. Bunların yanı sıra iş in sosyal, ekonomik ve teknolojik boyutuna baktığımızda ise e-Belediye olmanın aciliyeti daha aleni ortaya çı kmaktadır. Özellikle büyük şehirler için;

- Planlama ve Koordinasyon Merkezi'nin kurulması,
- Alt yapı bütünlüğünün sağlanması,
- Planlamanın ve hizmetlerin tek merkezden organize edilmesi,
- Kaynakların verimli kullanımı, kaynak israfının önlenmesi,
- Kurumlar arası ilişkilerin düzenlenmesi,

iç in gerekli bir yapılanmadır. Büyükşehir belediyelerinde var olan Altyapı ve Ulaştırma Koordinasyon Merkezleri (AKOM), bu yapılanmanın gerekli olduğunu göstermektedir. Koordinasyon Merkezi, kentle ilgili karar vermeye yetkili olan tüm organları kapsmalı, var olan mesleki kuruluşlar, eğitim kurumları ve sivil toplum örgütleri ile iş birliği içerisinde çalışmalıdır. Deneyim devamlılığı için, personel yapısını koruyucu önlemler alınmalı, hizmet iç i eğitime ağırlık verilmelidir.¹⁰¹

¹⁰¹ Güler, Ayman, a.g.e., s. 83.

4.4. e-Belediye Hizmet Başlıkları

4.4.1. Harita, İmar Uygulaması ve Kadastro İşlemleri

- İmar Kanunu 18'inci madde uygulaması,
- Alan dengelemeleri, ifraz, tevhit, parselasyon, ölçü krokisi hazırlama,
- Dönüşüm, projeksiyon, poligon, dizi hesapları,
- Harita üretimi, harita güncellemesi, sayısal kadastro arşivi,
- Dağıtım, şuyulandırma, tapu yazımı.¹⁰²

4.4.2. Şehir/Bölge Planlama

- Kente yönelik, bilgi haznesi olan kent envanterinin toplanması,
- İmar planlarının çizimi, plan revizyonlarının veya değişikliklerinin yapılması,
- Sayısal plan üretimine yönelik çalışmaların yapılması,
- Nüfus ve alan dağılımı hesaplamaları, planlamaya özel hesaplamalar, arazi modeli üzerinde eğim, yükseklik, yön ve bakı analizlerinin yapılabilmesi.¹⁰³

¹⁰² http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

¹⁰³ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

4.4.3. Teknik Altyapı Hizmetleri ve Koordinasyonu

- Altyapı yatırımlarının takibi, güncellemesi, yenilenen içme suyu, kanalizasyon, atık su şebekelerinin, doğalgaz, elektrik, Telekom, kablolu TV hatlarının sistem üzerinden görüntülenmesi, arızaların, etkilenme analizlerinin yapılması,
- Yapılan imalatların hâlihazır haritalar üzerinden takibi, kontrolü, hak ediş düzenlemesi,
- Asfalt, kaldırım, park vb. yapıların haritalara işlenmesi ve takibi,
- Kent veri bankasının oluşturulması,
- Altyapı bilgi sisteminin oluşturulması,
- Adres veritabanı (diğer kurumlarla entegre),
- On line borç sorgulama ve ödeme.¹⁰⁴

4.4.4. Park-Bahçe ve Yeşil Alanların Yapım ve Yönetim Hizmetleri

- Peyzaj mimarlığı ile ilgili projelerin hazırlanması ve bunların arazi modelleri üzerinde sunumunun kolaylaştırılması,
- Keşfin çıkartılması,
- Kentin yeşil alanlarının sistem üzerinden takibi,
- Üç boyutlu meydan ve yeşil alan düzenlemelerinin yapılması,
- Yapım öncesi, park, kavşak, heykel vb. eserlerin çevreye uyumunun görülebilmesi.¹⁰⁵

¹⁰⁴ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc

(Erişim Tarihi:04.03.2005)

4.4.5. Kriz Yönetimi

- Doğal afetler öncesi ve sonrası yapılacak hizmetlerin tasarlanması,
- Gerekli malzeme ve teçhizatların sorgulanması,
- Araç, personel vb. destek bilgileri,
- Stok bilgileri,
- Risk analizleri ve kısa yol analizlerinin yapılması,
- İtfaiye, trafik, zabıta ve benzeri araçların gidecekleri yere en kısa ve uygun yoldan ulaşmalarının sağlanması,
- Sivil savunma hizmetlerinin planlanması.

4.4.6. Kentsel Yönetim/Denetim

- Binaların; kat sayıları, yapı sistemleri, kullanım amaçları, ısıtma sistemleri, asansör durumları gibi bilgilere göre sorgulanması,
- Yapı ruhsatı olmayan kaçak binaların sorgulanması,
- Belediyelerin kendi parsel ve binalarının kullanım, kira, işgal vb. durumlarının denetlenmesi,
- Kentin yerleşik ve gelişme alanlarında açılması düşünülen yollar, park alanları, pazar yeri gibi alanların kamulaştırma bedelleri, hangi parsellerden kaç m2 kamulaştırma yapılacağı gibi bilgilerin sorgulanması.

¹⁰⁵ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

4.4.7. Teknik ve Sosyal Altyapı Yönetim ve Denetimi

- Kentin altyapı sistemine ilişkin faaliyetlerin izlenmesi,
- Altyapıların (örneğin sokak) son bakım tarihlerinin izlenmesi, bakım onarım programlarının oluşturulması,
- Arıza durumunda etkilenen hatların izlenmesi,
- Muhtemel taşkın alanlarının belirlenmesi.¹⁰⁶

4.4.8. Ulaşım

- Ulaşım politikalarının oluşturulması,
- Ulaşım politikalarının oluşturulması için kurum ve kuruluşlar ile vatandaşların katılımını sağlayacak iletişim ortamının olması ve alınan görüşler doğrultusunda şehir ulaşım yapılanmasının gerçekleşmesi ve bu bilgiye erişimin sağlanması,
- Ulaşım hizmetlerinden vatandaşın yararlanması,
- Ulaşım sistemlerinden yararlanmak için tek tip geliştirilmiş ödeme sisteminin olması ve bu olanağa elektronik ortamda erişilebilmesi.¹⁰⁷

¹⁰⁶ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

¹⁰⁷ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

4.4.9. Trafik

- Şehir içi trafik sistemlerinin politikalarının oluşturulması,
- Oluşturulan ulaşım politikaları çerçevesinde geliştirilecek trafik sistemlerinin tüm sosyal tarafların ve vatandaşların katılımıyla gerçekleştirilmesi,
- Trafik sistemlerinin işleyişi ve güncel yapısı ile değişimlerinin elektronik ortamda olması ve bu bilgi sistemi ile günlük trafik yönelimleri hakkında bilgi alınabilmesi,
- Şehir imar çalışmalarının ve buna bağlı yol yapılanmasının elektronik ortamda erişilebilir olması,
- Şehrin uygun yerlerinde ve elektronik ortamda, yol durumu hakkında sürekli bilgi verilmesi.¹⁰⁸

4.4.10. Adres Numarataj Bilgi Sistemi

- Büroda ya da arazi kontrollerinde ihtiyaç duyulan, adres, imar, parsel, malik, bina, bağımsız bölüm, işyeri ve diğer bilgilere kısa zamanda ulaşım, numarataj paftalarının hazırlanması, yenilenen cadde-sokak isimleri, kapı numaralarının kısa zamanda güncellenip sisteme entegre edilmesi.¹⁰⁹

¹⁰⁸ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc

(Erişim Tarihi:04.03.2005)

¹⁰⁹ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc

(Erişim Tarihi:04.03.2005)

4.4.11. Abone Sistemi

- Su ve Doğalgaz gibi abone bilgilerinin takibi, ödeme durumları, kaçak kullanımların tespiti,
- Geleceğe yönelik, gerçekleştirilebilir bir yaklaşımla, kent bilgi sistemlerine yönelik entegrasyona açık bir yapının sunulması,
- "Kent Bilgi Sistemleri" ile bir konutun kime ait olduğu, kaç kişinin oturduğu, oturanların meslekleri, konutta doğalgaz, su, elektrik olup olmadığının tespit edilerek geleceğe dönük plânlar yapılması,
- Mükelleflerin belediye ile olan bütün yükümlülüklerinin (örneğin; su ve doğalgaz tahsilatı, emlak, imar, toplu taşımacılık, mezarlık bilgi sistemi, ilan ve reklam vb.) entegre olarak takibinin T.C. Kimlik Numarası ile yapılması,
- Vatandaşların belediye ile ilgili su, gaz, çöp, emlak, ilan, reklam vb. tüm yükümlülüklerinin tek bir merkezden takibi ve tahsilinin sağlanması,
- Su üretim merkezinden pompalanan su miktarı ve doğalgaz tüketiminin merkezden toplam çekilen gaz miktarı ile tüketicilerin sarfiyat miktarı arasında gerekli korelasyon kurularak hangi hatta kaçak olduğunun saptanması.¹¹⁰

4.4.12. İmar Durumu/Çap İşlemleri/Yapı Ruhsatı/Yapı Kullanma İzin Belgesi

- Çap, imar durumu, istikamet krokisi hazırlanması,
- Parsel ile ilgili grafik ve sözel bilgilere ulaşılması,
- Yapı ruhsatı ve yapı kullanma izin belgelerinin verilmesi.¹¹¹

¹¹⁰ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

¹¹¹ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc

4.4.13. Fen İşleri

- Yapılan işlerin, çalışan işçilerin, üretilen ve harcanan malzemenin, araçların takibinin yapılması, bilgilerin rapor çıktılarının alınması,
- Belediyelerin hizmet sırasında harcadıkları asfalt (Büyükşehir Belediyeleri), bordür, yol katılım payı vb. harcamalarının ve tahakkuk miktarlarının hesaplanması,
- Harcamalara katılması gereken maliklere, emlak beyannamelerine göre katılım miktarının hesaplanması,
- Coğrafi bilgi sistemiyle entegre veri tabanının oluşturulması.¹¹²

4.4.14. Vergi ve Harçlar

- Emlak vergisi, çevre temizlik vergisi, ilan reklam vergisi vb. vergi ve harçların sayısal ortamda takibi ve ödenmesinin sağlanması.¹¹³

4.4.15. Toplu Taşımacılık Sistemleri

- Yeraltı ve yerüstü toplu taşıma sistemlerinin oluşturulması,
- Durak yerlerinin ve transfer merkezlerinin yer seçimi analizlerinin yapılması
- Ulaşım haritalarının hazırlanması,

(Erişim Tarihi:04.03.2005)

¹¹² http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc

(Erişim Tarihi:04.03.2005)

¹¹³ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc

(Erişim Tarihi:04.03.2005)

- Kısa ve uzun erimli toplu taşıma ilke ve hedeflerinin, ulaşım sorunu ve trafik düzensizliğini çözecek şekilde programlanması,
- Toplu taşıma projelerini yönetecek ve sonuçlandıracak insan ve para kaynaklarının plânlaması, gerekli organizasyonu yapacak bir yapılanmanın olması,
- Toplu taşımanın yaygınlaştırılması ile kentsel trafiğin yaratacağı her türlü çevre kirliliğinin önlenmesi,
- Eğitim çalışmalarına önem verilmesi ve planlı bir şekilde toplumda ulaşım kültürü oluşturulması,
- İnsan hayatının, sağlığının ve güvenliğinin her şeyden önemli olduğu gerçeğinden hareketle insancıl, güvenli, hızlı, konforlu, çevre dostu olan, dışa bağımlılık yaratmayan, enerji savurganlığına neden olmayan, ülkenin ekonomik ve sosyal kalkınmasını karayolu, demiryolu, denizyolu, havayolu ve boru hatları gibi tüm alternatiflerinin birlikte gözetilmesi,
- Dünyada kullanımı hızla yayılan “para değeri yüklenmiş” “elektronik kartlar”ın bilet teknolojisi olarak seçilmesi, tüm yolcu hareketlerini takip edebilmesi için sistemin, her binişte veya her biniş ve inişte okuma yapılacak şekilde tam kapsamlı, donanımlı olması,
- Bir kamu hizmeti olan toplu taşımada öncelikle kamunun, sonra da taşımacılık içinde yer alan işleticilerin çıkarları doğrultusunda çözümler üreten ve kararlar veren, bütünleşik hizmet sistemini yöneten “düzenleyici ve denetleyici” bir kurumun kurulması.¹¹⁴

¹¹⁴ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc

(Erişim Tarihi:04.03.2005)

4.4.16. Toplum Sağlığı

- Çevresel etki değerlendirme çalışmalarının yapılması,
- Hastane, dispanser vb. birimlerin dağılımı ve kapasitelerinin izlenmesi,
- Bölgesel hastalık analizlerinin yapılması,
- Sağlık tarama faaliyetlerinin izlenmesi,
- Ambulans hizmetlerinin planlanması.¹¹⁵

4.4.17. Eğitim

- Eğitim kurumlarının kapasiteleri ve bölgesel dağılımlarının izlenmesi,
- Okuma – yazma oranlarının belirlenmesi,
- Öğrenci sayılarının, dağılımlarının belirlenmesi,
- Hizmet içi eğitim organları oluşturarak mesleki eğitim ve bilgisayar okuryazarlığının artırılması,
- Diğer kurumlarla işbirliği içerisinde işsizliği önleyici meslek edindirme kurslarının düzenlenmesi.¹¹⁶

4.4.18. Savunma ve Güvenlik

- Yasak bölgelerin belirlenmesi ,
- Suç analizleri, suç haritalarının çıkarılması.

¹¹⁵ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

¹¹⁶ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

4.4.19. Ticaret ve Sanayi

- Sanayi alanlarının,
- Organize sanayi bölgelerinin,
- Serbest bölgelerin, tekno-kentlerin belirlenmesi.¹¹⁷

4.4.20. Turizm

- Turizm bölgeleri, alanları ve merkezleri,
- Turizm tesisleri ve kapasitelerinin belirlenmesi,
- Şehri tanıtıcı ve turist çekici bilgilerin web üzerinden yayınlanması,
- Ucuz konaklama tesislerinin yapımı,
- Şenlikler düzenlenmesi.¹¹⁸

4.4.21. Hizmet Masaları

- Vatandaşların problemlerini sorgulayarak, bunların çözümü için gerekli işlemlerin yerine getirilmesini sağlayan Hizmet Masaları'nda belediyeye gelen tüm başvurular tek merkezden değerlendirilmeli,
- Vatandaş, telefon, internet vb. araçlarla sorununu rahatça çözebilmeli, görüş ve önerilerini iletebilmeli,

¹¹⁷ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

¹¹⁸ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

- Vatandaş, belediye ile ilişkilerinde özel eğitilmiş kişilerle muhatap olmalı, kendisine değer verildiğini hissetmeli,
- Hizmet masaları sadece şikayet alınan yerler değil, belediyece e- ortamda sunulabilecek hizmetlerin verildiği yerler olarak planlanmalıdır.¹¹⁹

4.4.22. Bilgi İşlem

- Belediyenin bilgisayar, iletişim, intranet ve internet altyapısının oluşturulması,
- Veri biçimi, program altyapısı vb. konularda ülke standartlarına uygun standartlar oluşturma,
- Belediye çalışmalarını e-ortama taşıma,
- Belediye bilişim kadrosunu yönetme, eğitme.¹²⁰

4.4.23. Sosyal Yardımlaşma

- Yaşlı, bakıma muhtaç, özürlü vatandaşlara yönelik veri tabanı oluşturma,
- Yaşlı ve bakıma muhtaç kişilerin bakımı için personel istihdam etme, sorunlarını çözme,
- Özürlüleri ekonomik faaliyetlerin içine çekici hizmetler sunma,

¹¹⁹ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

¹²⁰ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

- Kadınları üretimin içine çekebilmek için çocuk yuvaları açma,
 - Hobi evleri, sosyal etkinlik merkezleri açma,
- ve bu hizmetlere e-ortamda ulaşma olanakları sağlama şeklinde özetlenebilmektedir.¹²¹

4.5. e-Belediye Bilişim Sistemleri

E-Belediye'ye dönük olarak kamu sektörünce ve özel sektörcü, sorun çözücü sistemler geliştirilmektedir. Bu sistemlerin bazıları aşağıda özetlenmektedir.

4.5.1. İnternet Bazlı Altyapı Koordinasyonu

Ülkemizde farklı kurumlara paylaştırılmış kent altyapısı, koordinasyon eksikliklerine bağlı olarak pek çok problem yaşamaktadır. Bu problemlerin en göze çarpanı ve bilineni; yeni asfalt dökülen bir yolun bir başka kurum, bazen aynı kurum tarafından kazılmasıdır. Bu ve benzeri sorunların en aza indirilmesi için bir sistem geliştirilmiştir. Sistem internet bazlıdır. Kullanıcıları, kent altyapısından sorumlu kurumlardır. Bunlar; Belediye, Su/Kanalizasyon İdaresi, Doğalgaz Dağıtıcısı, TEDAŞ, Özel Enerji Dağıtım Firmaları, Türk Telekom A.Ş., Kablo TV Şirketleri, vb. olarak sayılabilir. Sisteme, kurumlar yapacakları çalışmaları ve planlanan tarihleri işlerler. Sistem otomatik olarak önceden aynı alana ait işlerin olup olmadığını tespit etmekte ve yapay zeka tekniklerini kullanarak planlanan çalışmanın tarihi konusunda öneri yapmaktadır.¹²²

¹²¹ http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc
(Erişim Tarihi:04.03.2005)

¹²² Yatkın, Ahmet, **Belediyelerde Halkla İlişkiler**, Yayınlanmamış Master Tezi, Malatya, 1996, s.137

4.5.2. Çöp Toplama Hizmetlerinin İzlenmesi ve Optimizasyonu

Hem vatandaş memnuniyetine, hem kaynakların optimum kullanımına yönelik, çöp araçlarının ortalama tur sürelerinin, ortalama bekleme sürelerinin vb. belirlendiği, uygun güzergahlardan geçip geçmedikleri gibi konuların sorgulandığı ve çözümlendiği bir sistemdir¹²³.

4.5.3. Kent Rehberi İnternet Uygulamaları

Belediye bünyesinde oluşturulan her türlü grafik altlık ve sözel bilginin İnternet/İntranet ortamından, izin verilen kıstaslar dahilinde yayınlanması ve vatandaşın kullanımına sunulmasına yöneliktir. Kent haritaları, imar planları bu yöntemle yayınlanabilmekte, isteyenlerin binanın veya parselin imar durumuna erişmesi sağlanabilmektedir. İnternet üzerinden çeşitli sorgulamalar, bilgilendirme, vergi borçlarının öğrenilmesi, gerektiğinde ödeme prosedürleri gerçekleştirilmektedir. Belediyenin istekleri doğrultusunda gerekli değişiklik ve eklentiler yapılabilmektedir. İnternet üzerinden sorgulamaların gerçekleştirilebildiği Kent Rehberi sayesinde; kamu kurumları, hastaneler ve sağlık ocakları, okullar, polis merkezleri, otobüs güzergahları, çeşmeler, toplu taşıma vasıtalarının durakları, eczaneler, camiler, postane ve telekom binaları, sinema, tiyatro, kültür merkezleri ve müzeler, noterler, oteller ve öğrenci yurtları, otopark ve benzinlikler ile cadde ve sokak sorgulamaları gerçekleştirilmektedir. Ayrıca harita üzerinde belirtilen iki nokta arasında en kısa yol tarifi verilebilmekte ve kroki çıktısı alınabilmektedir.¹²⁴

¹²³ Bayraktar, Nurgül, Belediyelerde Kurumsal Toplumsal Sorumluluk, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Yayınlanmamış Master Tezi, İstanbul: 2005, s. 48.

¹²⁴ <http://www.ibb.gov.tr/NR/exeres/888C733E-664B-4F28-8B.frameless.htm?-NRMODE-=Published>

(Erişim Tarihi:02.09.2005)

4.5.4. KİOSK Terminal Uygulamaları

Oluşturulan her türlü grafik altlık ve sözel bilginin, bina girişlerine, uygun görülen diğer yerlere veya kent içerisinde saptanacak uygun yerlere yerleştirilebilecek, dokunmatik ekranlı özel olarak tasarlanmış kiosk terminallerden ve terminale entegre edilmiş özel arayüz yazılımı ile, izin verilen kıstaslar dahilinde adres sorma ve bulma, postane, sinema, mağaza, hastane, nöbetçi eczane vb. aranılan pek çok yeri bulma konularında vatandaşın kullanımına sunulması sağlanabilmektedir. Keza, internet ve intranet ortamında çalışabilen, mezarlık girişlerine konulacak KİOSK terminaller aracılığıyla ziyarete gelen vatandaşların ulaşmak istedikleri yere en kısa yoldan gidebilmeleri için yol tarifinin yapıldığı ve kroki bazlı gidilecek yerin kağıt ortamda çıktısının alınabildiği bir sistem gerçekleştirilmektedir.¹²⁵

4.5.5. Harita Kullanımında Erişim ve Güvenlik

Belediye içindeki farklı birimlerin haritalara erişimini ve erişim sonrası haklarını inceleyen, belirleyen bir sistemdir. Sistemde;

Kullanıcı bazlı ayrıntılı yetkilendirme sistemi kurulabilmektedir,

- Kullanıcıların sorgulamalarını kısıtlayabilmektedir,
- Elde edecekleri haritaları tarih, cins ve tanımlayabileceğiniz diğer kriterlere göre kısıtlayabilmektedir,
- Harita üzerinde yapılan tüm işlemler izlenebilmekte ve geçmişe yönelik kullanım raporları alınabilmektedir.

¹²⁵ <http://www.ibb.gov.tr/NR/exeres/888C733E-664B-4F28-8B.frameless.htm?-NRMODE-=Published>
(Erişim Tarihi:02.09.2005)

4.5.6. Coğrafi Arşiv Sistemi

Coğrafi konum bilgisine sahip herhangi bir veriyi tarih bilgisi ile arşivleyebilen ve sorgulayabilen bir sistemdir. (Raster veri, uydu fotoğrafı, vektör veri, hava fotoğrafı, raster plan, uygulama paftası, çap vb.) sistemde;

- Görsel verilerin zamana göre değişimleri,
- Plan revizyonları,
- Harita revizyonları,
- Belli bir yerin var olan her çeşit haritası,
- Kamulaştırma, çap vb. uygulamalarda Belediye, belgeleri takip edebilmekte veya sorgulayabilmektedir.¹²⁶

4.5.7. Doküman Yönetim Sistemi (DYS)

Doküman Yönetim Sistemi, çok temel olarak bir kurum içerisindeki her türlü evrakın depolanmasını ve birimler arasında dolaşımını yöneten ve denetleyen bir sistemdir. Sistemde;

- Bir arşiv programının, evrak kayıt programının, e-posta programının özellikleri birleştirilebilir,
- DYS içerisine pek çok farklı evrak girebilir,
 - Taranmış evraklar (A4-A3 vb. her türlü evrak)

¹²⁶ <http://www.ibb.gov.tr/NR/exeres/888C733E-664B-4F28-8B.frameless.htm?-NRMODE-=Published>

(Erişim Tarihi:02.09.2005)

- Sistem üzerinde kayıtlı yazılımların veri dosyaları (Word, Excel, Powerpoint vb.).
- Doküman akışını kontrol edebilmekte,
- Dokümanların evrak akışı içerisindeki durumlarını (hayat döngüsünü) takip edebilmekte,
- Dokümanlar arasında bağlantılar kurabilmekte,
- Dokümanların elektronik olarak imzalanmasını ya da paraflanmasını sağlayabilmekte, bu şekilde hiçbir kullanıcı, diğer kullanıcı adına işlem yapamamakta, sistemi yanıltamamakta,
- Dokümanların şifrelenmesini sağlayabilmekte,
- Haritaları ve yazılı dokümanları bir arada yönetebilmekte ve sorgulayabilmekte,
- Yapılan sorguları daha sonra kullanabilmek amacıyla saklayabilmektedir.

Bu sayede;

- Doküman akışı hızlanmakta,
- Doküman kaybetme sorunu olmamakta,
- Dokümanlar zarar görmemekte,
- Dokümanlar yedeklenebilmekte,
- Doküman güvenliği sağlanabilmekte,
- Dokümanlar çok kısa bir sürede doğru ve eksiksiz olarak sorgulanabilmektedir.

4.5.8. Kriz Yönetim Sistemi

Afet öncesi planlama ve hazırlık; afet anı kayıpları en aza indirecek anında hızlı doğru müdahale yöntemleri ve afet sonrası yeniden yapılanma ve en kısa sürede olağan hale dönüş, sistemin üç temel aşamasını oluşturmaktadır.¹²⁷

4.5.9. CBS&KBS Bütünleşik Sistemi

Sistemde;

- Vergi kaçaklarının önlenmesi için beyanname vermesi gereken kişilerin beyanname verdiği tespit edilmesi. Bu tespit esnasında mülkiyetin tespiti, parselde binanın olup olmadığı, bina var ise malik ve mülkiyetin eşleşmesinin yapılması, beyana konu olan taşınmazın adres bilgilerinin doğruluğunun kontrolünün yapılması,
- Arazi gezimi ile toplanmış aynı şekilde manyetik ortamda bulunan tapu kayıtlarının irdelenerek, eksik olan verilerin tamamlanması ve mevcut beyan verileri ile analiz edilmesi işleminin yapılması. Ayrıca sayısallaştırılarak manyetik ortamda tutulan halihazır ve kadastral haritaların, KBS amacına uygun olarak, sözel verilerle ilişkilendirilebilecek şekilde düzenlenmesi,

yapılabilmektedir.

Sistemde bulunması gereken bazı gereksinimler ise şöyledir:

- Arazi gezilerek bilgi formlarıyla doğru – güncel bilginin elde edilmesi.

¹²⁷ <http://www.ibb.gov.tr/NR/exeres/888C733E-664B-4F28-8B.frameless.htm?-NRMODE-=Published>
(Erişim Tarihi:02.09.2005)

- Sürekli değişen malik, kiracı bilgileri için günlük veri işlemlerinin yapılması,
- Manyetik ortamda bulunan hâlihazır ve kadastral haritaların, güncel grafik olmayan verilerle ilişkilendirilmesi,
- Birimlerin birbirleriyle iletişimlerinin sağlanması, istenilen bir bölgede gelir tahmini için verilerin bulunması, gelirin grafik olarak gösterilmesidir.

5. 4982 SAYILI BİLGİ EDİNME HAKKI KANUNU

5.1. Bilgi Özgürlüğü Nedir ve Neden Gereklidir

Bireysel öğrenme hakkı ilk kez, 1776 yılında İsveç'te olmak üzere, ardından 1786 Virginia Bildirgesi ve 1789 Fransa İnsan ve Yurttaş Hakları Bildirgesi ile anayasal nitelikte bir hak olarak tanınmıştır. “Bireysel bilgilenme hakkı”, bireyin kendisinin ya da kuralına uygun olarak bir başkasının, kamu idaresine ilişkin bilgileri, idari otoriteden alma hakkı anlamına gelmektedir. Bu hak “saydam yönetimin” olmazsa olmaz koşuludur. Gerçek demokratik düzenlerde, siyasal gücün bireyden saklayacağı bir şey olamayacağı kabul edildiği için, günümüzde, “demokrasi” ile “saydam yönetim” eş anlamlı kabul edilmiştir. Saydam yönetim sayesinde bireyin bilgilenme hakkı işlerlik kazanır. Bu süreç de “bilgilenmiş bireyi” meydana getirir. Bilgilenmiş birey, kendine göre sağlıklı tercihleriyle, siyasal ve demokratik katılıma katkı sağlar. Bu yönden bilgilenme, birey açısından bir “görev” olma niteliğine de sahiptir. Bireyin bilgilenme hakkının niteliğinin değişip “görev” sayılması, bireyin siyasal güçten, bilgilenme hakkına sahip olması anlamına gelmektedir. Yönetimde demokrasi ve ilgililerin idarenin karar alma sürecine katılımının yanı sıra, ilgililerin katılımı olmaksızın alınan kararların “kanunilik karinesi” olarak adlandırılan ayrıcalıktan yararlanmasının sağlanmasıyla gerçekleşecektir. Dayanışma haklarını içeren üçüncü kuşak özgürlükler arasında değerlendirilen bilgilenme özgürlüğü, düşünce özgürlüğü, basın özgürlüğü, bilim

özgürlüğü, siyasi faaliyetlere katılım özgürlüğü ile bağlantılıdır. 24.04.2004 tarihinde yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Yasası'nın tüm özgürlükleri güvence altına alan bir bilgilendirme özgürlüğünü öngörmediği, sadece vatandaşın kamu makamlarına başvurması sonucu, idarenin elinde bulunan bilgilere ulaşabilme hakkını tanıdığı görülmektedir.¹²⁸

Avrupa Birliği Temel İnsan Hakları Şartı:¹²⁹

a. Herkes ifade özgürlüğüne sahiptir. Bu hak, kamu makamlarının müdahalesi olmaksızın ve sınırlar söz konusu olmaksızın düşünce özgürlüğünü ve fikir ve bilgileri iletmek ve açıklamak özgürlüğünü içermektedir.

b. Basın özgürlüğü ve basının çoğulculuğu ilkelerine uyulmalıdır.

Birleşmiş Milletler Sivil ve Siyasal Haklar Uluslararası Sözleşmesi:¹³⁰

a. Herkesin, müdahaleye uğramadan , kanaat edinme hakkı vardır.

b. Herkesin söz özgürlüğüne hakkı vardır; bu hak gerek sözlü, yazılı ya da basılı veya sanat eseri şeklinde, gerekse seçilen herhangi bir yoldan, ülke sınırları söz konusu olmaksızın, her türlü haber ve düşünceyi araştırma, alma ve verme özgürlüğünü içerir.

c. Bu maddenin 2. fıkrasında öngörülen hakların kullanılması bazı ödev ve sorumlulukları da içerir. Bu nedenle belli kısıtlamalara konu olabilirler; ancak bunlar yasanın öngördüğü ve:

i Başkalarının haklarına ve ününe saygılı olmak;

¹²⁸ http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_zankpc.php.pd//doc.of.pain=602

(Erişim Tarihi: 24.11.2004)

¹²⁹ http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_zankpc.php.pd//doc.of.pain=602

(Erişim Tarihi: 24.11.2004)

¹³⁰ Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı, **Bilgi Edinme Hakkı Değerlendirme Raporu**, İstanbul, Aralık, 2004, s. 5.

ii Ulusal güvenliğin ve kamu düzeninin veya kamu sağlığı ya da ahlâkının korunması için zorunlu olan kısıtlamalardır. (m.19)

Demokratik düzende bireyin düşüncesini açıklama özgürlüğüne sahip olması, siyasal sistemin temel taşlarındandır. Eğer bireyler toplumun kalbinde olup bitenden haberdar değillerse, yöneticiler sır perdesinin altında hareket ediyorlar ise, toplum hayatı ile bir paylaşım içinde olmadıkları sonucu ortaya çıkacaktır. Bilgi ise sadece kamu yararının değil, iyi bir yönetimin de yapı taşıdır. Kötü bir yönetim ancak sır kültürü içinde varlığını sürdürebilmektedir. Hangi koşulda olursa olsun, yetersizlik, savurganlık ve yozlaşma kendini gösterir. Yönetimler, sır kavramını doğrulayıcı nedenlerle açıklayabilmektedir: Ulusal güvenlik, kamu düzeni, kamu yararı gibi sınırlama ölçütleri kabul edilmiştir.¹³¹

Bilgi özgürlüğü ve kamusal bilgiye serbest erişim konularını içeren ve ulusal mevzuata temel oluşturabilecek ve hem ulusal hem de uluslararası kurumlar tarafından olduğu kadar, Birleşmiş Milletler ve Avrupa Birliği gibi hükümetlerarası kuruluşlar tarafından da uygulanabilir normları içeren ve bilgi özgürlüğünü tarif eden birtakım ilkeler belirlenmiştir:

- Azami İfşa
- Yayınlama Yükümlülüğü
- Yönetimde Şeffaflığı Artırma
- İstisnaların Sınırlandırılması Sistemi
- Bilgiye Erişim Usulü
- Ücretler
- Kamuoyuna Açık Toplantılar
- İfşa Yükümlülüğünde Öncelik
- Yasaya Aykırı Hareket Eden Kişi / Kurumların Korunması

¹³¹ Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı, a.g.e., s. 3.

- Başvurulara Verilen Cevapların İçeriği

5.2. Bilgi Edinme Hakkının Temel İlkeleri

Azami İfşa:

Azami ifşa ilkesi, kamu makamları tarafından sağlanan tüm bilgilerin, ifşanın konusu olabilmesi varsayımına dayanır. Bu ilke, bilgi özgürlüğünün en makul ve temel oluşumunu ifade etmektedir. İdeal olan, kamusal bilgiye erişim özgürlüğünün, temel bir hak olarak öncelikle Anayasa’da olmak üzere, ulusal yasalarla güvence altına alınmasıdır. Yasal düzenleme ile uygulamada yer verilen azami ifşa ilkesi, bu ilkenin bir görünümü olan karar alma sürecinde açıklık ilkesi kendine yer bulacaktır. Bu ilkenin ikinci görünüm şekli ise sadece vatandaşın değil, herkesin bilme hakkını kullanması, bireysel başvuru ile sadece menfaati olduğu ölçü ile sınırlı kalmadan bilgiye erişim hakkını kullanabileceği yasal alanın oluşturulması ve erişilebilecek bilgi ve belgelerin yasalar tarafından en geniş bir biçimde tanımlanması aşamalarıdır.¹³²

Yayınlama Yükümlülüğü:

Bilgi özgürlüğü, sadece kamu kurumlarına yapılan talepleri karşılamaya yönelik olmayıp aynı zamanda kamu menfaati dolayısıyla kayda değer belgelerin neşredilmesini de kapsamaktadır. Hangi bilginin yayınlanacağı, kamu kurumunun görev alanına göre belirlenmektedir. Yasada kural olarak, hangi anahtar belgelerin yayınlama yükümlülüğüne tabi olduğunu belirtmelidir.¹³³

¹³² Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı, a.g.e., s. 5.

¹³³ Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı, a.g.e., s. 7.

Kamu makamları asgari olarak, aşağıda belirtilen sınıflandırmaları yayınlama yükümlülüğü altındadır:

- Kamu kurumunun sağladığı hizmete ilişkin olarak işlevsel bilgileri, maliyet bilgileri, amaçları, ilkeleri;
- Halkın kamu kurumu ile bağlantılı olarak yaptığı talepler, şikayetler ve başvurular
- Temel yasa ve karar önerilerine katkıda bulunmak üzere topluma sunulan olanaklar üzerine üniversiteler veya sağlık kurumları gibi kurumlar tarafından yapılan öneriler;
- Kurumun sahip olduğu bilgi türleri;
- Toplumunu etkileyen her türlü yasal düzenleme ve kararlar, gerekçeleri, oluşum süreçleri.

4982 sayılı Bilgi Edinme Yasası'nın Uygulama Yönetmeliği'nde belirtildiği üzere; kurum ve kuruluşlar, ellerinde mevcut olan ve bilgi edinme başvurusuna konu olabilecek bütün bilgi ve belgeleri, bilgi edinme hakkının kullanımını kolaylaştıracak şekilde tasnif ederler. Bu amaçla kurum ve kuruluşların belge kayıt, dosyalama ve arşiv düzeniyle ilgili gerekli idari ve teknik tedbirler alması öngörülmüştür.¹³⁴

¹³⁴ Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı, a.g.e., s. 7.

Yönetimde Şeffaflığı Artırma:

Yasal düzenleme ile belirtilen hedeflere ulaşmak için, toplumun, sahip olduğu haklar üzerinde bilgi sahibi olması ve yönetime şeffaflık kültürünün yerleşmesi gerekmektedir. Birçok ülke örneğinde görüldüğü üzere, ağır işleyen bir kamu görevi, gelişmiş yasal düzenlemenin uygulanmasına engel teşkil edebilmektedirler. Bu alanda, okuma-yazma seviyesinden, toplumun hassasiyet düzeyine kadar, bilginin serbestçe yayılmasının önündeki temel engellerden, kurumsal yapıya kadar birçok etken, ülkeden ülkeye farklılığa sebep olmaktadır. Doğru bir yasal düzenleme, bu amaçların gelişimi adına yeterli olanakları ve dikkati benimsemelidir.¹³⁵

İstisnaların Sınırlandırılması Sistemi:

Kamu kurumlarına yapılan tüm bireysel başvurular, konusu bilgiye erişim sınırlarına girmekten de nedeni belirtmek koşuluyla cevaplandırılmalıdır. Bir başvurunun reddedilmesi durumunda kamu makamlarının dayanakları üç başlık altında toplanabilir.

- Bilgi, yasa ile belirtilmiş bir amacı karşılamakta ise;
- Açıklanması halinde bilginin dayandığı kamu yararından daha ciddi bir zararın meydana gelme tehlikesi mevcut ise;
- Açıklanması halinde adli, idari soruşturma veya kovuşturmayı tehlikeye düşürecek bir bilgi bulunmakta ise.

¹³⁵ Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı, a.g.e., s. 8.

Bilgiye Erişim Usulü:

Bilgi edinme başvurularını sonuçlandırma yöntemi, üç farklı aşama ile belirtilebilir. Kamu kurumu içinde, bağımsız idari bir kuruma yapılan başvurular ve mahkemelere yapılan başvurular. Gerekli olduğu takdirde, okuma-yazma bilmeyen veya özürlü bireylerden oluşan gruplar için bilgiye eksiksiz erişimi sağlayacak tedbirler alınmalıdır. Tüm kamu kurumları, kamunun bilgi edinimini sağlamak için kurumsal internet sayfalarını şekillendirmelidir. Genellikle kurumlar yasanın öngördüğü şekilde, bilgisayar ortamında yapılan başvuruların işleme konması için bir kişiyi görevlendirmektedirler.¹³⁶

Ücretler:

Kamu kurumları tarafından sağlanan bilgiye erişim hakkının gelişebilmesi için, ücretlerin potansiyel uygulayıcıları caydırıcı nitelikte, yüksek olmaması gerekmektedir. Resmi belgelere erişim ücretleri için, Avrupa Konseyi Bakanlar Kurulu'nun 21.02.2002 tarihli ve 748. toplantısında alınan Üye Ülkelerin Resmi Belgelere Erişimi ile İlgili Tavsiye Kararı'nda, resmi belgenin bir kopyası için başvuru sahibinden bir ücret alınabileceğini ancak bu ücretin makul bir miktarda olması ve kamu görevlisinin yaptığı harcamayı geçmemesi öngörülmüştür.¹³⁷

¹³⁶ Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı, a.g.e., s. 14.

¹³⁷ Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı, a.g.e., s. 15.

Kamuoyuna Açık Toplantılar:

Bilgi özgürlüğü, toplumun bilme hakkı ile bağlantılı olarak, idarenin toplum huzurundaki faaliyetlerini ve toplumun karar alma mekanizmasına katılımını kapsamaktadır. Bilgi özgürlüğüne dair yasal düzenlemeler ile İdarenin kurul halinde ve kolektif bir karar alma mekanizması söz konusu ise bu organların toplantıları “aleni” yani herkese açık bir biçimde yapılmalıdır. “İdare”, bir istişare kurumu olarak değerlendirilmemekte, karar alma erklerinin faaliyetlerini kapsamaktadır. Siyasi partilerin yürütme kurulları, tek partinin üyelerini bir araya getirmekte, bu sebepten dolayı da yönetim organı niteliğine sahip olmamaktadır. Buna karşılık, seçilmiş kurullar ve bunların yürütme kurulları, planlama kurulları, bölgesel kurullar, kamu makamlarının, eğitim kurumlarının, sanayi ve kalkınmaya ilişkin kamu kurumlarının yönetim kurulları yönetim organı niteliğine sahiptirler. Toplantılar, ancak haklı ve geçerli bir sebebin varlığı halinde gizli yapılabilir. Her türlü gizli oturum kararı da kamuoyuna açık oturumda alınmalıdır. Kamu sağlığı ve güvenliğine, kurumun işçi veya çalışanlarını ilgilendiren kişisel, ticari konulara ve ulusal güvenlik konularına ilişkin oturumların kapalı yapılması gerekebilir.¹³⁸

İfşa Yükümlülüğünde Öncelik:

Bilgi edinme yasası ile çelişen hükümler içeren mevzuat hükümleri, azami ifşa ilkesi çerçevesinde değiştirilmeli, gerektiğinde yürürlükten kaldırılmalıdır. İstisnalar sistemi yasa ile sınırlandırıldığı gibi, diğer yasalar ile istisnalar sisteminin genişletilmesi önlenmelidir. Özellikle, sırlara ilişkin yasal düzenlemeler ile halkın bilme hakkı çiğnenmemelidir. Bu konuya ek olarak devlet memurları, haklı sebebin ve iyi niyetin varlığı halinde, talep edilen bilginin dışında, başka bir bilgiyi açıklamaktan dolayı maruz kalacakları ağır yasal yaptırımlardan korunmalıdır. Diğer

¹³⁸ http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_zankpc.php.pd//doc.of.pam=602

(Erişim Tarihi: 24.11.2004)

yandan, tüm kamu kurumlarında hakim olan sır kültürünün sürdürülmesi, devlet memurlarının hareket serbestliğini kısıtlayarak, bilgi edinme taleplerini cevaplandırmada daha da temkinli davranmalarına sebep olabilecektir.¹³⁹

İhbarda Bulunan Kişilerin / Kurumların Korunması:

Yasa ile açıklanmaması öngörülen bilgileri, kamu yararının varlığı düşüncesiyle yayımlayan kişilerin, iyi niyetli olmaları ve açıkladıkları bilginin bir suçun kanıtı olabileceğini düşünmeleri halinde, adli, mesleki veya idari yaptırımların dışında tutulması gerekmektedir. Mevcut bağlamda “yasaya aykırılık” kavramından, kabahat, yasal yükümlülüğe aykırılık, adli bir hata, yolsuzluk veya yönetimde ciddi bir ihmal oluşturan davranışlar anlaşılmaktadır. Bu kavram aynı zamanda bireysel hatadan kaynaklanan-kaynaklanmayan, sağlık, güvenlik veya çevre alanlarını ihlal eden davranışları da kapsamaktadır. “Kamu yararı” kavramı, bilginin açıklanması halinde elde edilecek yararın, doğabilecek muhtemel zarara üstün gelmesi halinde veya bilginin başka bir araç vasıtasıyla yayımlanması, temel bir menfaatin korunması açısından gerekli olduğu hallerde mevcut olabilmektedir.¹⁴⁰

Başvurulara Verilen Cevapların İçeriği:

İdarenin işlevi, yürütme, idari makam ve mercileri tarafından kamu hizmetlerini yerine getirmek amacıyla toplumsal ihtiyaçların karşılanması için yapılan her türlü idari işlemi kapsamaktadır. Bu amaçla, idarenin, gerçekleştirdiği kamu hizmetini, kamu yararına uygun ve etkili biçimde yürütmesi esastır. Başvuru sürecinin şekil ve usul yönünden tamamlanmasının yanı sıra, başvuru sahibine kamu

¹³⁹ Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı, a.g.e., s. 16.

¹⁴⁰ Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı, a.g.e., s. 17.

kurumu tarafından verilen cevabın doğru, yeterli, gerçekçi ve tatminkar olması gerekmektedir. Kamu kurum ve kuruluşlarının birimlerinin iradesinin, başvuruların iyiniyetli ve samimi bir değerlendirme yapma yönünde olması ve kamu kurum ve kuruluşlarının bu iradesinin Yasa ile korunması gerekmektedir.¹⁴¹

5.3. Kamu Kurumlarının Yapması Gereken Çalışmalar

Demokratik yönetimle idare edilen ülkelerde devlet, toplumun hizmetindedir. Egemenliğin kullanımı, halk tarafından seçilen temsilciler vasıtasıyla gerçekleştirilmektedir. Kamu kurumlarının, vatandaşın bilgiye erişim hakkını etkin kullanmasını sağlamakla yükümlü olmasının nedeni, söz konusu bilgilerin kamu kurumlarına halk tarafından sağlanmasıdır. Bilgilenme hakkının kullanımını güvence altına alacak bazı ölçütlere yasa da yer verilmesi ile vatandaşın ulaşabileceği bilgi ve belgeler sistemli olacak ve yasa, işlevsel olarak bireyin ifade özgürlüğü kapsamında vatandaşın hizmetinde olacaktır. Kamu kurumlarının alması gereken önlemler, çeşitli asgari ölçütlere bağlanabilir.¹⁴²

1. Kamu kurumunun faaliyet alanı ile ilgili bilgileri yayınlaması
2. Kamu kurum ve kuruluşlarında yetkin personel istihdamı
3. Kamu görevlilerinin eğitimi
4. Sahip oldukları yasal hakları konusunda toplumun bilgilendirilmesi
5. Bilgi edinme hakkına ilişkin tüm uygulamaların raporlanması

¹⁴¹ http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_zankpc.php.pd//doc.of.pain=602

(Erişim Tarihi: 24.11.2004)

¹⁴² http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_zankpc.php.pd//doc.of.pain=602

(Erişim Tarihi: 24.11.2004)

5.4. Başvuru Süreci

Bilgi, kurum ve kuruluşların sahip oldukları kayıtlarda yer alan her türlü veriyi, kurum ve kuruluşların sahip oldukları yazılı, basılı veya çoğaltılmış dosya, evrak, kitap, dergi, broşür, etüt, mektup, program, talimat, kroki, plân, film, fotoğraf, teyp ve video kaseti, harita, elektronik ortamda kaydedilen her türlü bilgi, haber ve veri taşıyıcılarını, bunların hangi kamu kurumu tarafından sağlandığını belirleyen kaynaklarını ve üretim tarihlerini ifade etmektedir. Kişilerin bilgi edinme hakkının kullanımı sürecinde, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Yasası ve Uygulama Yönetmeliği kapsamında bilgiye erişim talebi içeren başvuru dilekçesinin yazımı, talep edilecek bilgi-belgenin niteliği gibi, uymaları ve dikkate almaları gereken çeşitli usul şartları bulunmaktadır.¹⁴³

5.5. Kamu Görevlilerinin Hukuki ve Cezai Sorumluluğu

Kamu görevlisinin kamusal görevini yerine getirdiği sırada değil de, bu görevin yerine getirilmesi vesilesiyle verdiği zararın, artık görev kusuru esasına göre değil; kişisel kusur esasına göre değerlendirilmesi, kamu görevlilerinin kişisel kusurunu açıklamaktadır. Bilgi edinme hakkının kullanımında vatandaşın gelen başvuruların kabul edildiği birimlerinde görevli memurların ve kamu görevlilerinin, görevleri sebebiyle ihmal ve dikkatsizlik derecesinde kalan fiilleri, memurun veya diğer kamu görevlilerinin kusurunu ifade edecektir. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Yasası'nın beşinci bölümünde, yasaya aykırı davranışlara uygulanacak yaptırımlara yer verilmektedir. Ancak hüküm, suç unsurlarını belirtmediği gibi, açık bir müeyyide de öngörmüş değildir. İlgili maddenin

¹⁴³ http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_zankpc.php.pd//doc.of.pain=602

(Erişim Tarihi: 24.11.2004)

yazımında ise “kanunun uygulanmasında kasti bulunanlar” ibaresi “yasanın uygulanmasını kasten engelleyenler” biçiminde anlaşılmalıdır. Bu kişiler hakkında yapılan şikayet ve ihbarlar dolayısıyla izlenecek usul, 17.07.2004 tarih ve 5232 sayılı Memurlar ve Diğer Kamu Görevlilerinin Yargılanması Hakkında Yasada Değişiklik Yapılması Hakkında Yasa ile çeşitli değişikliklere tabi tutulan 02.10.1999 tarih ve 4483 sayılı Memurlar ve Diğer Kamu Görevlilerinin Yargılanması Hakkında Yasa’da belirtilmektedir.¹⁴⁴

6. BELEDİYELERDE KURUMSAL TOPLUMSAL SORUMLULUK

Toplumsal sorumluluk; "işletmenin ekonomik faaliyetlerinin, onunla ilgili tarafların (hissedarlar, çalışanlar, tüketiciler ve nihayet tüm toplum) hiçbirinin çıkarlarına zarar verilmeden yönetilmesi" şeklinde tanımlanabilir¹⁴⁵.

Bir başka tanıma göre toplumsal sorumluluk; "iş adamlarının, toplumun değer ve amaçları açısından arzu edilen yolları takip ederek, bu yönde kararlar vermesi ve işletmenin yönetilmesi konusunda bağlı olduğu mecburiyetler" şeklinde ifade edilmektedir. İşletmeler, çevrelerindeki sistemin bir parçası olduğuna göre, yaşamlarını sürdürmeleri bu sistemdeki değişikliklere uyum sağlamalarıyla mümkündür. İşletmeler, sistemdeki değişikliklere uyum sağlamak için, modern işletme yönetiminin en temel özelliği olan sorumluluğu, bir yaşam biçimi olarak özümsemelidirler. Toplumsal yaşamın bir gereği olarak ortaya çıkan sorumluluk, değişen şartlara bağlı olarak, boyutları ve etki alanı artmış şekilde, toplumsal sorumluluk olarak karşımıza çıkar¹⁴⁶.

¹⁴⁴ Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı, 2004, a.g.e. s. 21.

¹⁴⁵ Dinçer, Ömer, **Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası**, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 5.Baskı, İstanbul. 1998. s.155.

¹⁴⁶ Bayrak, Sabahat, **İş Ahlakı ve Sosyal Sorumluluk**, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 1.Baskı, İstanbul. 2001. s. 83.

6.1. Toplumsal Sorumluluk'un Gelişimi

İşletmelerin sosyal sorumlulukları, modern yönetim anlayışında üzerinde sıklıkla durulmaya başlanan ve tartışılan bir konu haline gelmiştir. Günümüzde toplum, giderek artan bir oranda işletmelerin toplumsal sorumluluk üstlenmeleri konusunda baskı yapmaya başlamış ve bunun sonucunda topluma hizmet amacı gözetmeden, sadece kar amacına yönelen firmaların başarı şansı azalmıştır. Artık yöneticiler, erk ve yetkilerini kullanırken toplumsal eğilimlerden büyük ölçüde etkilenerek kararlarını insani, sosyal, politik, yasal ve ahlaki boyutlarını düşünmeden alamaz hale gelmiş, işletmelere belirli olanaklar sağlayan ve belirli kısıtlamaları da beraberinde getiren çevresel faktörleri de dikkate almak zorunda kalmışlardır. Bu nedenle, yaşamak ve varlığını sürdürmek isteyen işletmelerin, toplumun istek ve ihtiyaçlarına duyarlı olması, çevreyi koruması ve ahlaki davranması vazgeçilmez bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır¹⁴⁷.

İşletmeler için işletmeyi verimli kılmak, örgütsel etkililik için ne denli önemli ise, işletmeyi topluma yararlı kılmak da o denli önemli hale gelmiştir. Bu nedenle, işletmelerin toplumsal sorumluluk üstlenmeleri ile ilgili kararlar vermesinde, üstlendikleri bu sorumlulukları yerine getirmeleri ve kurumsallaştırmaları için günümüz koşullarına uygun stratejileri geliştirmeleri gerekmektedir.

6.2. Tarihten Günümüze Kurumsal Toplumsal Sorumluluk

Bugünkü modern anlamda demokrasi kavramı çok eski çağlardan aydınlanma dönemine kadar insanlar tarafından bilinmemesine rağmen çeşitli zamanlarda ve çeşitli yerlerde doğrudan ya da temsili demokrasinin araçlarını kullanmışlardır. Hatta bugün kendisini demokrasi ile tanımlayan bazı ülkelerden daha ileri uygulamaları çok eski toplumlarda görmemiz mümkün. Örnek olarak eski Yunan şehir devletleri'ni

¹⁴⁷ Düren, A. Zeynep, **2000'li Yıllarda Yönetim**, Alfa Basım Yayım Dağıtım A.Ş. Yönetim Dizisi No:013, 1.Baskı, İstanbul. 2000. s. 55.

gösterebiliriz. Kurumsal Toplumsal Sorumluluk kavramı da modern anlamda bilinmediği dönemlerde de dünyada ve özellikle ülkemizde belli şekillerde uygulanmaktaydı. Modern Kurumsal Toplumsal Sorumluluk kavramının özünde bulunan birçok şey zaten Türk toplumunun kültürel sosyal yapısında tarihinden bugüne aktararak gelmiştir.¹⁴⁸

6.2.1. Öz Kültürümüzde Kurumsal Toplumsal Sorumluluk

Ulusların tarihi birikimleri, kültürel ve sosyal yönden olduğu kadar ekonomik alandaki zenginlikleriyle de önem kazanır. Türk tarihi bu açıdan değerlendirildiğinde karşımıza gönüllü kuruluşlar çıkmaktadır. Sivil Toplum Kuruluşları'nın (STK) toplumsal hayatın bütün alanlarıyla ilişkisi de çok eskilere dayanmaktadır. Bu, Osmanlı Devletinin kuruluş yıllarına kadar uzanan ve neredeyse 700 yılı kapsayan bir süreçtir. Osmanlı, Selçuklu ve Cumhuriyet dönemlerinden bugüne kadar, kimi toplumsal hizmetler gönüllü kuruluşlarca yapılmıştır. "Kurumsal Toplumsal Sorumluluk" yaklaşımı, temelde "21.yüzyılın İş / Çalışma Ahlakı" diye tanımlanmasına rağmen, gerçekte kökleri hem insanlık hem de kendi tarihimizde olan ve tarihten günümüze değerler taşıyan bir sosyal gerçeklik, bir sosyal olgu ve oluşumdur. İçinden çıktığımız ve mirasçısı olduğumuz yani "Adalet Mülkün Temelidir" ilkesinin yürürlükte olduğu tarihsel düzende "Dirlik Düzeni"nde o günün özel sektörü diyebileceğimiz "esnaf ve zanaatkârlar" için "Kurumsal Toplumsal Sorumluluk" Ahi Evran Gelenekleri ve Lonca Gelenekleri çerçevesinde tanımlanır, tohumlanır ve işlerlik kazanırdı¹⁴⁹. Ve hatta toplumumuza en büyük hatıra kalan değerlerden biri de, dünyada kurulan ilk kadın teşkilatı Bacıyan-ı Rum'dur. 12.yy.da Anadolu'da Ahi Evran'ın desteğiyle eşi Fatma Ana tarafından kurulmuştur. Selçuklu Devleti döneminde attıkları ilerici adımlar ve uyguladıkları disiplin nedeniyle

¹⁴⁸ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 57.

¹⁴⁹ Özkol, Sedat, **Kurumsal Toplumsal Sorumluluğun Kendi Öz Tarihimizdeki Kökleri ve Günümüzde Yaşayan Değerleri**, Maltepe Üniversitesi Yayınlanmamış Ders Notları, İstanbul. 2002, s. 78.

kaliteli, bol ve ucuz üretim metodunu benimseyen ve uygulayan Ahi Birlikleri, kısa zaman içinde halkı refaha ve huzura kavuşturmuş ve bunları örnek alarak devam eden nesil sayesinde Osmanlı Devleti dönemine de imza atmışlardır. Bu sistemde para amaç değil, araçtır. Ahilik'te meslektaşlarının ürünlerini taklit etmek şöyle dursun "Ben siftah ettim, komşum siftah etmedi." diyerek, bir satıcı müşterisini, rakibine rahatlıkla gönderirdi. Bu ahlakın özü;¹⁵⁰

- Mesleki ve sosyal yaşamda hiç kimseye hileli ve bozuk mal ve hizmet pazarlamamak,
- İşinde ve hayatında doğru, güvenilir olmak,
- Cömert, ikram ve kerem sahibi olmak,
- İçi, dışı, özü, sözü bir olmak,
- Gelmeyene gitmek, dost ve akrabayı ziyaret etmek,
- Kötü söz ve hareketlerden sakınmak,
- Çalışanları korumak ve gözetmek,
- Kimsenin ayıbını görmemek, kimseye kötü gözle bakmamak,
- Kimsenin onuruna namusuna göz dikmemektir.

İstanbul'un Fatihi, Fatih Sultan Mehmet, 551 yıl önce alınteriyle kazandığı akçeleriyle İstanbul'un çeşitli yerlerinde satın aldığı tam 136 dükkanın kira gelirleri ile yine İstanbul için harcamalar yapmıştır. T.C. Başbakanlık Vakıflar Genel Müdürlüğü arşivinden alınan bilgilerle bu harcamalar ve "KTS" ile bağlantılı bileşenleri şu şekildedir:¹⁵¹

- İstanbul'da, yere tükürerek halk sağlığının tehdit edilmesi ve çevreye mikrop saçılmasını engellemek amacıyla; dönemin padişahı olarak şehrin her sokağına ikişer kişiden oluşan ve günün belirli saatlerinde

¹⁵⁰ Demir, Galip, **Ahilik ve Yükselen Değerler** Görüş Dergisi, Tüsiad Yayın Organı, Sayı 46.İstanbul,2001, s. 80.

¹⁵¹ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 63.

sokakları gezerek tükürülmüş yerleri tespit eden ve tükürüklerin üstlerine dökmeleri için ellerinde kireç tozu ve kömür külü bulunan kişiler görevlendirilmiştir. (etik, ekolojik)

- Yine Fatih Sultan Mehmet tarafından, dükkanlarından elde ettiği gelirleri ile İstanbul'da bulunan hasta, yaralı ve kimsesizleri tayin edip gerek şifası gerekse yaralarının tedavi edilmesi için 10 cerrah, 10 tabip ve 3 yara sarıcı (hemşire) görevlendirilmiştir. Bu görevlilerin tespit ettiği kimsesizler hiçbir karşılık beklemeden şifa bulmaları için darülacezeye kaldırılıyordu.(etik)
- Gıda maddesi sıkıntısı çekildiği dönemler olabilir, diye hastaların gıdasız kalmamaları için önceden tedbirler alınır. Fatih Sultan Mehmet böyle bir hal karşısında ehlinin kullanması şartıyla bırakmış olduğu 100 silah ile vahşi hayvanların yumurtada veya yavruda olmadığı sıralarda avlanılmasını istemiştir. (etik, ekolojik, estetik)
- Ayrıca Fatih Sultan Mehmet, külliyesinde şehit ve şehedanın ailelerinin ve İstanbul'daki fakirlerin yiyecek ihtiyaçlarının karşılanması için bina inşa ettirmiştir. Ve burada pişen yemekler, kimsenin görmemesi için havanın karardığı saatlerde kapalı kaplar içersinde ihtiyaç sahibi ailelerin evlerine götürülüyordu. (etik)

Türklerin, Anadolu toprakları üzerinde tesis ettikleri uygarlık örneklerinden biri de standardizasyon alanında olmuştur. Bugünkü standardizasyon sistemine benzeyen bir sistem tesis edilmiş, tuz, ekmek, sebzeler, et, yumurta, süt, yoğurt, peynir, tekstil ürünleri, mücevherat, mutfak eşyaları, deri ve deri mamulleri, kürkler ve ayakkabılar gibi çeşitli maddelerin özellikleri ayrı ayrı belirtilerek standartlar getirilmiştir. "Kanunname-i İhtisab-ı Bursa"nın kazandırdıkları aşağıdaki gibidir:¹⁵²

- Hemen bütün tarım ve hayvan ürünleriyle mevcut sanayi mamulleri gerek vasıf, gerek fiyat yönlerinden standart

¹⁵² Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 73.

sayılabilecek esaslara bağlanmış ve özel bir teşkilâtla bunlar daimi bir denetim altında tutulmuştur. (etik, estetik)

- Standart esasları ve narhların tespitinde üreticilerin, bilirkişilerin, halkın ve diğer ilgililerin fikirleri alınıp yazılı belge haline getirilmiştir. (katılımcı, paylaşımcı, etkileşimli)
- Tarım ürünleri değerlendirilirken, cins, tür çeşitleri ile turfanda zamanları göz önünde bulundurularak fiyatları sabit tutularak sadece üretim mevsimine göre değiştirilmiştir. (ekonomik)
- Sanayi mamullerinden hammadde ve işçilik üzerinde durulmuş, gereken yerlerde bilişim ve boyutlar verilmiştir. (estetik, ekonomik)
- Alım satımlarda tüccarlar ile, dükkanda veya seyyar satıcılar için ayrı kâr hadleri konulmuş ve kâr payı genel olarak kabul edilmiştir. (ekonomik)

Bu kanunlar ile Türk milleti; uygulanacak kanunları hazırlamada, halkın her sınıfına yer ve değer vermek suretiyle ileri ve geniş demokratik anlayışını, taşıma işlerinde nakliyecileri nalsız hayvan kullanmamaya ve fazla yük yükletmemeye zorlayarak yüksek insanlık duygularını, hayvanların ayaklarına mıh değirip sakatlayan nalbantların, iyi edinceye kadar bunlara bakmaya ve yemlerini vermeye mahkum etmek yolu ile adalete saygı ve bağlılığını, şeker alışverişinde satıcıyı, şeker kellesine en çok üç katlı kâğıtlara sarmağa ve kırıklarıyla tozlarını ayrı kağıda koydurup alıcıya göstermeye ve ayrı fiyatla satmaya mecbur tutmakla da ticarete hak ve dürüstlüğe verdiği önemi, fiilen ortaya koymuştur. "Kanunname-i İhtisab-ı Bursa" ve bunun düzenlenmesine temel olan Padişah Fermanı'ndan da anlaşılacağı gibi, vatandaşların günlük yaşayış ve geçimi ile sıkı sıkıya ilgisi bulunan Belediye Kanunları, her Hâkimlik bölgesinde ayrı ayrı ve doğrudan doğruya halkın ihtiyaç ve isteklerinden alınan ilhama dayanılarak düzenlenmiş ve Padişah otoritesi, sadece bunları yürürlüğe koyan bir tasdik şerhinden ibaret kalmıştır¹⁵³.

¹⁵³ Türk Standartları Enstitüsü , **Kanunname-i İhtisab-ı Bursa**, Ankara, 2002, ss. 26-27.

Edebiyatımızın büyük ustalarından yazar Orhan Şaik Gökyay "Kurumsal Toplumsal Sorumluluk" çerçevesinde kendi tarihsel birikimimizi ifade eden satırlarında; "Alemleri yıldızlarla öpüşen bu minareleri, bu camileri, bu türbeleri, kışın musluklarından sıcak sular akıttıkları şadırvanları, bu herkese yeten çeşmeleri, yol vermeyen nehirler üzerindeki bu köprüleri, kervansarayları, ticaret hanlarını, çarşıları kimler yapmıştır? Bu kışlalar, medreseler, kütüphaneler, darüşşifalar, hamamlar bize hangi bilgin, ileri, uygar yabancının armağanıdır? Bu vakıflar kış yaz yoksullara, öğrencilere sıcak yemek veren bu imarethaneler, bu hemen her türlü yapının duvarlarını süsleyen, acımasının, yardım elinin, aynı toprakta yaşayan kuşlara kadar uzandığının eşsiz tanıkları olan bu kuş evleri, sürüye katılıp sıcak yerlere gidemeyip kalan leyleklere, akbabalara bakmak için vakfiyeler....." şeklinde dile getirmektedir¹⁵⁴.

6.2.2. Cumhuriyet'in İlk Döneminde Kurumsal Toplumsal Sorumluluk

Türkiye'de vakıf ve loncalarla başlayan toplumsal dayanışma geleneği, toplumda önemli bir boşluğu doldurmuştur. Resmi kayıtlara göre, 19. yüzyıl başlarında 15.000'den fazla vakıf olduğu bilinmektedir¹⁵⁵. 16. yüzyıla kadar bu şekilde işleyen sistemden sonra 19. yüzyıla kadar, sivil toplum unsuru niteliğindeki medreseler, vakıflar, tarikatlar ve loncalar, aşama aşama merkezi idarenin etkisine girmiş ve bağımsız olma özelliklerini yitirmeye başlamışlardır. Cumhuriyetin ilanına kadar geçen dönemde, sivil toplum, modern unsurlarla biraz daha canlanmış olsa da, bu arada, merkezi yapı da güçlenerek sivil topluma ağırlığını hissettirmiştir. Özellikle siyasi partiler, basın yayın organları, dernekler, ekonomik gruplar, bankacılık sektörü, ticaret, hukuki ve idari düzenlemeler, sivil toplumun gelişmesine katkıda bulunan unsurlardır. Cumhuriyetle birlikte, sivil toplum mirası devralınmıştır. Bu bağlamda; özellikle tek partili dönemi izleyen 1950'li yılların

¹⁵⁴ Gökyay, Şaik Orhan, **Destursuz Bağa Girenler**, Dergah Yayınları, 1.Baskı, İstanbul, 1982, ss. 265-266.

¹⁵⁵ <http://www.vgm.gov.tr> (Erişim Tarihi: 23 Ağustos 2004).

başında sivil toplum yeniden canlanmaya başlamıştır. 1980 sonrasında bu konuda daha da önemli gelişmeler yaşanmış ve yaşanmaktadır.¹⁵⁶

6.2.3. Günümüzde Kurumsal Toplumsal Sorumluluk

Günümüzde Vakıflar Genel Müdürlüğü'nün kayıtlarına göre, Türkiye'deki vakıf sayısı 4547'dir. Bu rakam, sosyal yardımlaşma ve çevre alanlarındaki vakıflarla, yeni kurulan vakıfları da içermektedir¹⁵⁷.

Türkiye'deki STK'ler farklı alanlarda faaliyet göstermektedir. Bunlar arasında yoksulluğun giderilmesi, sağlık hizmetleri, aile planlaması, eğitim, çevre ve ekoloji, kültürel, etnik ve dini değerlerin teşviki, mesleki ve profesyonel grupların bir araya getirilmesi, kültür merkezleri, camiler, okullar ve nadiren hastanelerin kurulması için fon toplanması bulunur. Tüm dünyada sayıları gitgide artan sivil toplum kuruluşları, insani ya da toplumsal bir amaç etrafında bir araya gelen gönüllü insanların oluşturduğu, dinamik, değişime öncülük eden, toplumsal duyarlılıkları dile getiren kuruluşlardır. Bugün dünyada sayılara milyonları aşan aktif sivil toplum kuruluşunun bulunduğu tahmin edilmektedir. Bu kuruluşlar çok çeşitli amaçlarla kurulmuş olsalar da yurtseverlik, doğaseverlik, insanseverlik, bağımsızlık, kâr amacı gütmeme ve gönüllülük gibi birtakım ortak özellikler taşımaktadırlar. "Sivil Toplum Kuruluşları", "Hükümet Dışı Kuruluşlar", ya da "Üçüncü Sektör" olarak adlandırılan bu kuruluşlar sayesinde "Toplumsal Sorumluluk" kavramı tüm dünyada önem kazanmıştır. Aslında toplumsal sorumluluk; insanlık var olmaya, topluluklar, sosyal gruplar halinde yaşamaya başladığından beri süregelen bir kavram olmuştur. Son yıllarda, özellikle kurumsal, toplumsal, ulusal ve uluslararası sorumluluk boyutu çokça tartışılan bir konu olmuştur¹⁵⁸.

¹⁵⁶ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s.67.

¹⁵⁷ <http://www.vgm.gov.tr> (Erişim Tarihi 23 Ağustos 2004).

¹⁵⁸ <http://www.insankaynaklari.com/cn/index003.asp?> (Erişim Tarihi: 02 Ocak 2004).

6.3. Günümüz Belediyesi ve Kurumsal Toplumsal Sorumluluk

20. yüzyılın son çeyreğindeki gelişmelerle başlayan değişim ve bu çerçevede yaşanan toplumsal değişim ve farklılaşma; toplumsal yaşam ile kamu yönetimini derinden etkilemektedir. Dünya ülkeleri; aynı anda hem küreselleşmeyi hem de yerelleşmeyi yaşamakta; ülkeler siyasal ve ekonomik bütünleşmeye giderken yerel yönetimler de giderek önem kazanmaktadır. Gelişen teknoloji ve hızla artan nüfusla orantılı olarak yerel halkın, yerel yönetiminden beklediği hizmetlere de yansımaktadır. Özellikle toplumsal, siyasal ve ekonomik alandaki gelişmeler, bu gelişmelerin getirdiği içsel ve dışsal zorlamaların altında kalan kurumları da değişime ve gelişime zorlamakta, sürekli olarak iyileştirmeyi ve yenileştirmeyi, hizmetlerdeki etkinlik ve kalitenin gözden geçirilerek iyileştirilmesini gerekli kılmaktadır. Tarihsel olarak, yerel yönetim yapıları güçlü olan devletler, kamu yönetiminde toplumsal ve ekonomik yaşamda yaşanan değişimlerin getirdiği yeni koşullar karşısında yerel yönetimlerini yeniden yapılandırma eğilimleri içine girmişlerdir. Yerel yönetimlerin, demokrasinin ayrılmaz bir parçası olarak görülmesinin getirdiği anlayışın yaygınlaşması, bir yandan kamu hizmetlerinin görülmesinde kaynakların daha akılcı dağıtılmasını gerektirmiş, diğer yandan halkın demokrasiye olan inancının da yaygınlaşmasını sağlamıştır. Küreselleşen bir dünyada yerelliğin hiçbir zaman önemini yitirmediğinin bilincinde olan devletler, yönetim felsefelerini ve kamu yönetimlerini yeniden tanımlayarak hizmetleri halkın ayağına götürmeye başlamışlardır. 1985 tarihinde Avrupa Konseyi'nde benimsenen Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'nda belirtilen "Hizmette Halka Yakınlık İlkesi" çerçevesinde hizmetlerin halka götürülmesinde stratejinin ne olması gerektiği sorusuna cevap arayarak etkinliği, etkililiği ve kaliteyi amaç edinmişler; kamusal hizmetleri yerinde ve yerinden görmeye başlamışlardır. Bu çerçevede, merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasındaki görev, yetki ve kaynak paylaşımında uygulanan sistemi iyileştirmeye yönelmişlerdir.¹⁵⁹

¹⁵⁹ Bayraktar, Nurgül, **Belediyelerde Kurumsal toplumsal Sorumluluk, İstanbul Büyükşehir Belediyesi**, Yayınlanmamış Master Tezi, İstanbul: 2005, s.73.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HALKLA İLİŞKİLER VE

İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

1. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Türkiye'nin en büyük metropoliten alanını oluşturan ve Asya, Avrupa ve Afrika'nın birbirine en çok yaklaştığı çizgi üzerinde bulunan bir yerel yönetim birimidir. Bu bölümde ilk olarak İstanbul'u ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ni anlatıp sonra İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde uygulanan halkla ilişkiler yöntemine değineceğiz.

1.1. İstanbul Şehri

İstanbul'un tarihi, 300 bin yıl önceye kadar uzanır. Küçükçekmece gölü kenarında bulunan Yarımburgaz mağarasında yapılan kazılarda insan kültürüne ait ilk izlere rastlanmıştır. Bu dönemde gölün çevresinde Neolitik ve Kalkolitik insanların yaşadığı sanılmaktadır. Çeşitli dönemlerde yapılan kazılarda, Dudullu yakınlarında Alt Paleolitik Çağ'a, Ağaçlı yakınlarında ise, Orta Paleolitik Çağ ile Üst Paleolitik Çağ'a özgü aletlere rastlanmıştır. M.Ö. 5000 yıllarından itibaren başta

Kadıköy Fikirtepe olmak üzere Çatalca, Dudullu, Ümraniye, Pendik, Davutpaşa, Kilyos ve Ambarlı'da yoğun bir yerleşimin başladığı sanılmaktadır.¹⁶⁰

Ama bugünkü İstanbul'un temelleri M.Ö. 7. yüzyılda atılmıştır. M.S. 4. yüzyılda İmparator Constantin tarafından yeniden inşa edilip başkent yapılmış; o günden sonra da yaklaşık 16 asır boyunca Roma, Bizans ve Osmanlı dönemlerinde başkentlik sıfatını sürdürmüştür.¹⁶¹

İstanbul, aynı adlı boğazın (İstanbul Boğazı) güney ağzında ve Avrupa tarafında, boğaza açılan dar koy olan Haliç'in güneyindeki küçük bir yarımada üzerinde kurulmuş, daha sonraki dönemlerde genişleyerek Haliç'in kuzey kesimine ve İstanbul Boğazı'nın her iki yakasına yayılmıştır. Şehrin, ilk kuruluş yeri olan küçük yarımadadan dışarı taşarak zaman içinde çok geniş bir alana yayılması, İstanbul adına günümüzde birbirinden farklı iki anlamı ortaya çıkarmıştır. Bunlardan ilki; kendi adını taşıyan boğazın güney ağzında ve Avrupa tarafında, boğaza açılan derin ve oldukça geniş bir koyun (Haliç) güneyinde kalan küçük bir yarımada (İstanbul Yarımadası) üstüne yerleşmiş ve batıdan da surlarla kuşatılmış kesimi ifade ederken ikincisi, bu tarihi yarımada ile birlikte hem Avrupa hem de Asya topraklarına yayılmış bulunan tüm yerleşme bölgesini kapsamaktadır.¹⁶²

Tarihi İstanbul, 17 kilometrekare iken modern Büyükşehir'in yayılma alanı 300 kilometrekareyi çoktan geçmiştir. İstanbul şehrinin bu sınır tanımaz mekansal genişlemesine paralel olarak nüfusu da artmıştır. Cumhuriyet başlarındaki ilk nüfus sayımında (1927) şehrin nüfusu 700.000 iken 2000 yılındaki sayımlarda nüfusu

¹⁶⁰ <http://www.ibb.gov.tr/tr-TR/Kurumsal/BelediyeTarihcesi/IstanbulTarihcesi/>

(Erişim Tarihi: 22.12.2005)

¹⁶¹ http://www.istanbul.net.tr/istanbul_istanbul_tarih.asp. (Erişim Tarihi: 16.09.2005).

¹⁶² <http://www.ibb.gov.tr/tr-TR/Kurumsal/BelediyeTarihcesi/IstanbulTarihcesi/>

(Erişim Tarihi: 22.12.2005)

8.829.915 olarak saptanmıştır.¹⁶³ İstanbul, teknoloji itibari ile 18. asır sonuna kadar bir dünya kenti, 1900'lerde Avrupa'nın üçüncü büyük kentidir¹⁶⁴.

1.2. İstanbul Büyükşehir Belediyesi' nin Bugünkü Durumu

1984 yılında, 3030 sayılı yasaya dayanılarak metropoliten alanların yönetimi açısından önem arz eden Büyükşehir Belediye Yasası yürürlüğe girmiş ve bu yasaya dayanılarak İstanbul Büyükşehir Belediyesi kurulmuştur. 3030 sayılı Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanuna göre Büyükşehir, belediye sınırları içinde birden fazla ilçe bulunan şehir olarak tanımlanmış ve bu şehirlerde kurulan belediyeler de Büyükşehir Belediyesi olarak adlandırılmıştı. Buna göre; Büyük Şehir belediyelerinin sınırları, ismini aldıkları büyükşehirlerin belediye sınırları, ilçe belediyelerinin sınırları ise, bu ilçelerin, büyük şehir belediyesi içinde kalan kısımlarının mülki sınırları olarak kabul ediliyordu. On milyonu aşan nüfusuyla - yaklaşık olarak on iki milyona varan nüfus, Türkiye'deki en büyük metropol olan İstanbul'un ihtiyaç duyduğu hizmet ve yatırımların gerçekleştirilmesi konularında İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) kilit bir rol üstlenmiş durumdadır. Tek başına ülkenin en büyük bütçeli kamu kurumlarından birisi olan İBB'nin İstanbul'a hizmet götüren bağlı kurum ve kuruluşlarıyla birlikte 2000 yılı bütçesi 2.8 milyar dolar düzeyine ulaşmıştır. 10.05.2000 tarihli organizasyon değişikliklerine göre İBB'nde 16 Daire Başkanlığı, 67 Müdürlük ve genel organizasyon yapısı içerisinde halen İSKİ ve İETT olmak üzere iki ayrı genel müdürlük faaliyet göstermektedir¹⁶⁵.

10 Temmuz 2004 tarihinde kabul edilerek 22 Temmuz 2004 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'nun 5. maddesine göre, Büyükşehir belediyelerinin sınırları, adını aldıkları Büyükşehirlerin belediye sınırları olarak belirlenmesine karşın, geçici 2.madde ile İstanbul ve İzmit illeri için

¹⁶³ Tuncel, Metin, **İstanbul Şehir ve Belediye**, Genişletilmiş İkinci Baskı, İBB Yayınları, İstanbul, 2002, s. 9-10.

¹⁶⁴ Ortaylı, İlber, **Küresel Şehirler Yarışında İstanbul**, Pendik Toplantıları 3, Pendik Belediyesi Kültür Yayınları, İstanbul, 2003, s. 54.

¹⁶⁵ http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=161, (Erişim Tarihi:10.12.2004).

istisnai bir uygulama yapılarak Büyükşehir belediye sınırları, kanunun yürürlüğe girdiği tarihi itibarıyla Büyükşehir belediyesi sınırları il sınırlarına kadar genişletildi ve bu hükümle birlikte İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin yetki alanı 5,343,02 km² oldu. Daha önce Büyükşehir yetki alanında bulunan ilçe sayısı da 27'den 32'ye çıktı.¹⁶⁶

2. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ HALKLA İLİŞKİLER FAALİYETLERİ

2.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde Halkla ilişkilerin Yeri

İstanbul kenti Türkiye'deki ticaret potansiyelinin % 50'sinden fazlasını elinde tutmaktadır. Ülkenin tüm elektrik tüketiminin %20'sini, sanayide kullanılan elektriğin ise % 61'ini İstanbul tüketmektedir. İstanbul kentinin toplu taşıma ve ulaşım, temizlik, su, kanalizasyon ve altyapı, şehirleşme ve trafik sorunları her zaman maalesef var olmuştur ve de olmaya devam etmektedir. Bu sorunlar, sorunların boyutlarının her geçen gün artması, buna karşın belediye örgütünün geliştirilememesi ve gelirlerinin sorunlar karşısında doğru orantılı artırılamaması sonucu çözülememiştir.¹⁶⁷

İstanbul'un sorunları her geçen yıl daha da artarak ve sürekliliğini koruyarak günümüze kadar gelmiştir. Ancak günümüzde gerek metropol yönetimine geçiş gerekse aynı yıllarda belediye gelirlerinde yapılan düzenlemelerle hizmetlerin iyileştirilmesi ve belediyelerin güçlendirilmeleri çalışmalarını yönünde önemli adımlar atılmıştır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi göreve geldiğinde, İstanbul'un tarihi ile

¹⁶⁶ <http://www.ibb.gov.tr/ibbtr/102/10201/10201index.htm> (Erişim Tarihi:10.12.2005).

¹⁶⁷ <http://www.ibb.gov.tr/tr/Kurumsal/BelediyeTarihcesi/IstanbulSorun..aps//721.pcant>
(Erişim Tarihi 14.11.2005)

birlikte gelen ve bugün çok büyük boyutlara ulaşmış olan bazı sorunlarla karşı karşıya kalmıştır. Bu sorunları ve gerçekleştirilmesi gereken hizmetleri ana hatlarıyla şu şekilde sıralamak mümkündür.

- Çevre temizliği ve kentleşme
- Trafik
- Yol yapımı ve onarımı
- İçme ve kullanma suyu
- Kanalizasyon ve altyapı çalışmaları
- Sokakların temizliği
- Cadde ve sokakların aydınlatılması
- Ağaçlandırma ve yeşillendirme
- Tarihi eserlerin korunması ve restorasyonu
- Sağlık hizmetleri
- Tanzim satışlar
- Yeterli sayıda spor tesisleri
- Belediye personelinin tutumu
- Fiyat kontrolleri
- Kalite kontrolleri

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nce bu sorunların ve sunulması gereken hizmetlerin arasında en önemlileri olarak belirlenen, halkı en fazla rahatsız eden ve çözüm çalışmalarına hemen başlanması gereken faaliyetler ise şu şekilde sıralanabilir:

- Toplu taşımacılık ve ulaşım,
- Temizlik ve çöplerin etkin kullanımı,
- Yolların yapımı onarımı çalışmaları,
- Altyapı ve kanalizasyon,

- Trafik,
- Orman alanlarının etkin denetimi,
- Gecekondu oluşumunu önlemeye yönelik etkin denetim,
- Kentsel dönüşüm projelerinin yaygınlaştırılması.

Bu ve benzeri hizmetlerin sunulması ve sorunların çözümlenmesi için yürütülen faaliyetlerde halkla ilişkilere ihtiyaç, fazlasıyla hissedilmiştir. Örneğin Zeytinburnu Gecekondu Dönüşüm Projesi'nde zemini sağlam olmayan ve olası depreme karşı oldukça dayanıksız olan ve yıkılması kararlaştırılan binlerce evin istimlak edilmesi kararlaştırılmıştır ama bu kadar fazla sayıdaki yerin istimlak edilmesi, muhakkak ki halkla ilişkiler faaliyetlerinden yararlanmadan bu projenin gerçekleştirilmesi olanaksızdır. Çünkü özellikle demokratik rejimlerde, belli bazı işlemleri yapabilmek, insanları zorlamakla mümkün olmadığı için insanların, yapılanların doğru olduğuna ve bu işlerin yapılması gerektiğine, aksi takdirde olumsuz sonuçlar doğacağına inandırılması gerekmektedir. İşte bu noktada halkla ilişkilerin ne kadar önemli bir konumda bulunduğu, bazı işlemlerin yapılabilmesi için halk ile iyi ilişkilere ihtiyaç olduğu ortaya çıkmaktadır.¹⁶⁸

2.2 Büyükşehir Belediyesinin Halkla İlişkilerdeki Amaçları

Hangi ad altında ve hangi yasaya tabi olarak kurulmuş olursa olsun; belediyeler demokrasi anlayışının oluşup gelişmesi, uygulamada ise deneyim sağlaması açısından çok önemli örgütlenmelerdir¹⁶⁹.

¹⁶⁸ <http://www.ibb.gov.tr/tr/Kurumsal/BelediyeTarihcesi/IstanbulSorun..aps//721.pcant> (Erişim Tarihi 14.11.2005)

¹⁶⁹ Kocharekar, R., "Without the Speed Limit, Within the Limit: Managing Knowledge in Organizations", *Information Strategy: The Executive's Journal*, Spring 2001, s.17.

Organları seçimle iş başına gelen belediye örgütlerinin seçme, seçilme, yerel hizmetleri yerine getirme ve denetleme gibi konuların öğrenilmesine katkıda bulunacağı kabul edilmektedir. Ancak, bunun olabilmesi için, belediye organlarının görevlerini yürütürken, belde sakinlerine hizmet temelinden hareket etmesi ve halkı ön planda tutması gerekmektedir. Ülkemizde belediyeler, halkın yerel ihtiyaçlarının karşılanmasında önemli işlevler yüklenmiştir. Belediyelere ilişkin olarak gerçekleştirilen son yasal düzenlemeler bu kurumun işlevlerini artırırken, yeni bazı görevler de (imar hizmetleri ve emlak vergisinin toplanması gibi görevler) belediyelere devredilmiştir¹⁷⁰.

Belediyelerin işlevlerinin artarak görev alanlarının genişlemesi, aynı zamanda belediyelerin halkla daha fazla ilişki kurması ve halka daha yakın olması anlamına da gelmektedir. Halkla ilişkiler faaliyetlerinin gerektiği gibi yapılabilmesi için deneyimli bir halkla ilişkiler kadrosu oluşturan İstanbul Büyükşehir Belediyesi, günün yirmi dört saatinde İstanbulluların sorunlarını dinlemekte ve onlara çözüm üretmeye çalışmaktadır. İşte bu ilişkileri gerçekleştirmek ve bu işleri koordine etmek üzere, İBB bünyesinde "Halka İlişkiler" adlı bir departman oluşturulmuştur¹⁷¹. Yaklaşık 12 milyon nüfusa sahip İstanbul'da çok farklı ekonomik ve kültürel yapıya sahip insanlar bulunmakta ve bu insanlar yıllardır süregelen çarpık kentleşme neticesinde birçok sorun yaşamaktadırlar. İnsanların büyük çoğunluğu, sorunlarının hallolmasında yetkili merci olarak gördüğü belediyelere ulaşmakta ve sorunlarına çözüm bulmaya çalışmaktadır. Burada Halkla İlişkiler departmanının amacı ise İstanbul'da yaşayan vatandaşlar ile belediye arasında köprü vazifesi görmek, sorunlarını çözüme yardımcı olmak, bürokrasinin ağır yapısını ortadan kaldırmak, daha yaşanılır, daha uygar bir İstanbul oluşturmaktır. Bu noktadan hareketle, halkın tüm başvurularını dinlemek, sorunlara çözüm üretmek için 1994 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde yeni bir halkla ilişkiler anlayışı devreye girmiştir. Bu

¹⁷⁰ Karaer, Tacettin, "Belediyelerde Halkla İlişkiler" **İller ve Belediyeler Dergisi**, Yıl: 43, Sayı: 499, 1987, Ankara, s. 171.

¹⁷¹ Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü'nün ismi, İBB Meclisi'nin 29.08.1997 tarih ve 583 sayılı kararı ile "Basın Yayın Şube Müdürlüğü" olarak değiştirilmiş, aynı meclis kararı ile Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü kurulmuştur. Başkanlık Makamı'nın 19.07.2002 tarihli oluru ile faaliyete geçmiş olup 31.07.2002 tarih ve 7254 sayılı tebliğ ile duyurulmuştur.

anlayış sayesinde vatandaş ile Belediye arasındaki duvarlar büyük ölçüde kalkmış, İstanbul halkı kendini ifade etmeye ve sorunlarına en kısa sürede çözüm bulmaya başlamıştır. İstanbul halkının Halkla İlişkiler birimlerine daha çabuk ulaşabilmesi amacıyla halkın yoğun olduğu yerlerde Halka İlişkiler Şubeleri kurulmuş, bununla da yetinilmeyip bizzat vatandaşın kendisine ulaşmak amacıyla Gezici Halkla İlişkiler Ekipleri bile oluşturulmuştur. Bu sayede insanların talep ve sorunlarının belirli bir birimde toplanmasının sağlanması, gerekli mercilerin de görüşlerine başvurularak en kısa zamanda çözüm önerileri geliştirilmeye ve sorunlara çözüm üretilmeye çalışılması amaçlanmaktadır. Yerel kuruluşların en önemli temsilcisi olan belediyelerden birisi olan İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde (İBB) halkla ilişkiler faaliyetlerinin önemli ve gerekli olmasının yanı sıra, birtakım amaçları da bulunmaktadır. Bu amaçlar şunlardır¹⁷²:

- Vatandaşları yerel kuruluşun politikasından ve günlük faaliyetlerinden haberdar etmek,
- İlgili organlarca kesin kararlar alınmadan önce önemli yeni projeler hakkında vatandaşlara görüşlerini belirtme fırsatı vermek,
- Belediyenin işleyiş sistemi ile kendi hak ve sorumlulukları konusunda vatandaşları aydınlatmak,
- Hemşehrilik gururunu aşılacak ve geliştirmek.

Bu amaçlar, halkın, İBB'nin uygulamalarından haberdar edilmesini ve alınacak kararlar ile ilgili olarak fikir ve önerilerini dikkate almayı gerektirmektedir. Böylece, İstanbul halkının yönetime katılımı gerçekleştirilmiş olmaktadır.¹⁷³

¹⁷² Tortop, Nuri, **Mahalli İdareler**, Gözden Geçirilmiş 6. Baskı, Yargı Yayınları, Ankara, 1999, s. 153.

¹⁷³ Tortop, Nuri, 1999, a.g.e., s. 154

2.3. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Birimi

Büyükşehir Belediyesi kurulmadan önce “ Neşriyat ve İstatistik Müdürlüğü” nce yürütülen halkla ilişkiler faaliyetleri daha sonra kurulan “ Basın, Yayın ve Turizm Müdürlüğü” nce yürütülmeye devam etmiştir. 1984 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin kurulmasıyla birlikte “ Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı” kurulmuştur. Bu birime bağlı olarak da “ Basın Yayın Şube Müdürlüğü” ve “ Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü” birimlere ayrılarak faaliyetlere devam etmektedir¹⁷⁴.

2.3.1.Halkla İlişkiler Biriminin Görevleri

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler birimi olan Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüklerinin iki önemli görevi vardır:

- i. Vatandaşlardan;
 - Şahsen yapılan,
 - Telefonla yapılan,
 - Yazılı yapılan,

Şikayetleri, dilekleri ve başvuruları ilgili olanlara iletmek ve başvuru sahiplerine cevap vermek,

- ii. Basında İBB ve faaliyetleri hakkında çıkan haberlerden Büyükşehir Belediyesi’nin ilgili birimlerinin haberdar olmasını sağlamaktır.

Başvurular ilgili müdürlükçe önem sırasına göre ayrılır, acil olanlar telefonla ilgili birimlere iletilir ve ilgilenmeleri istenir. Acil olmayan yani uzun vadede

¹⁷⁴ <http://www.ibb.gov.tr/NR/exeres/888C733E-664B-4F28-8B.frameless.htm?NRMODE=Published>
(Erişim Tarihi:02.09.2005)

gerçekleştirilecek faaliyetleri içeren başvurular, ilgili olan birimlere bir yazı ile iletilir ve mümkün olan en kısa zamanda cevaplandırılması istenir. Vatandaşa, müracaatı konusunda sözlü veya yazılı olarak cevap verilmeye, sorunu veya dileği hakkındaki gelişmeler hakkında bilgi verilmeye çalışılır. Nüfusun oldukça yoğun olduğu İstanbul'da halk, genelde ilçe belediyelerini atlamakta hemen hemen bütün sorunları için Büyükşehir Belediyesi'ne başvurmaktadır. İlgili Müdürlük, bu durumdaki başvuruları da kabul etmekte ve sorunların çözümü için ilgili belediyelerle yazılı veya sözlü iletişime geçmektedir. Müdürlük, her türlü başvuruyu yerine iletmek ve yayımları taramak olan iki önemli görevinin yanı sıra şu görevleri de yürütmektedir.¹⁷⁵

- Günlük basın özeti hazırlanması, belediye ile ilgili konuların küpür haline getirilip çoğaltılması, başkan, genel sekreter ve yardımcılarına ulaştırılması, basınla başkanın irtibatlandırılması,
 - Belediye ile ilgili tüm açılışların takibi ve Gülhane Kültür Etkinlikleri'nin düzenlenmesi
 - Başkanlığın emirleri doğrultusunda kitap, broşür, gazete el afiş basımı gibi tüm idari işlerin yürütülmesi.
- Belediyeye ait sanat galerilerini işleterek sanatçılara, özel sanat galerilerine nisbetle eserlerini daha iyi imkanlarla sergilemelerini sağlamakta maddi ve manevi destekte bulunmaktadır.
- Büyükşehir Belediyesi'nin yaptığı, halkla ilişkiler açısından önemli olan diğer faaliyetler ise kısaca şunlardır:
 - İstanbul'da hemen her yıl düzenlenen ağaç kampanyaları,
 - Öğrencilere sosyal yardımlar kapsamında burs verilmesi,
 - Hazır yemek seminerleri,
 - Sergiler,

¹⁷⁵ <http://www.ibb.gov.tr/TR/exeres/888C733E-664B-4F28-8BD8.frammel>

(Erişim Tarihi: 03.05.2004)

- Söyleşiler,
- Sinevizyon gösterileri,
- Konferanslar,
- Konserler,
- Yaz spor okulları,
- Fetih şenlikleri çerçevesinde, güreş müsabakaları, atletizm yarışmaları vs. faaliyetler,
- 2005 yılı eğitim öğretim sezonu sonunda 90.000 başarılı öğrenciye 90.000 adet bisiklet hediye edilmesi faaliyetinin organize edilmesi,
- Büyükşehir tarafından gençlerin kaynaşmasına yönelik olarak konferanslar, eğitimler, futbol turnuvaları, Yaz Spor Oyunları'nın düzenlenmesi

3. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN HALKLA İLİŞKİLERDEKİ ARAÇLARI

3.1. Basılı Araçlar

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde halkla ilişkiler çalışmalarında yazılı araçlar olarak İstanbul'un Kentinin tanıtılmasına büyük katkılarda bulunan Kente ait tanıtım katalogları, yine bununla bağlantılı ama daha çok yerli ve yabancı turistlere yönelik tanıtım bilgilerini içerir İstanbul dahilindeki paha biçilmez nitelikteki tarihi varlıklarının tanıtımına yönelik tanıtım rehberleri, ayrıca şeffaflık anlayışı içinde olduğunu her halükarda tekrarlayan İBB'nin kendi iç işleyişine yönelik kurumsal bilgi ve belgelerin neredeyse ayan beyan ifşa derecesinde halka sunulması ve kendi kurumlarının tanıtılmasına yönelik, özellikle web ortamı olmak üzere, gazete, dergi, bülten, kitaplar ve broşürlerin halka açık yayınlarla tanıtımı faaliyeti ve bunlarla birlikte yine İBB'nin çeşitli yönleriyle tanıtımına yönelik, yıllıklar, faaliyet raporları,

bültenler, afişler, panolar, rozetler, mektuplar, basın bültenleri de bunlardan bazılarıdır. Bu ve benzeri kaynaklar aracılığı ile yönetim faaliyetleri hakkında ilgili olsun olmasın her zaman hazır nitelikte genel bilgiler verilmektedir. Yalnız bunlar içinde en önemlisi de aşağıda genişçe değineceğimiz üzere ve bugün, olmazsa olmazların içinde en üst konumda olan web ortamındaki tanıtım faaliyetleridir ki, yani e-Belediye olarak adlandırılan faaliyettir ki, günümüz bilgi çağının adeta rakipsiz tek tanıtım endüstrisidir. Zaten günümüzde her şeyin eksiksiz yayın aracı haline gelmiş olan web ortamı diğer bütün tanıtım araçlarını da kapsadığı içindir ki İBB' de olmak üzere bütün kamu ve özel sektör kuruluşlarının adeta tek gözbebeği haline gelmiştir¹⁷⁶.

Yazı; yıllar geçse de değeri azalmayacak ve etkisini sürdürmeye her ortamda devam edecektir. Böylece bu ve benzer araçların yardımı ve desteğiyle belediyenin kentsel hizmetlere yönelik faaliyetlerine halkın dikkatleri çekilmek istenmektedir¹⁷⁷.

3.1.1. Gazete ve Dergiler

İBB halkla ilişkiler çalışmalarında, belediye hizmetleri ile ilgili ihaleleri ve Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinin tanıtım amacıyla gazetelerden ve dergilerden basın ilanları hazırlanarak, gazete ve dergilerden yer satın alınmak suretiyle yararlanılmaktadır. İBB basından bir medya olarak yararlanmakla birlikte basınla ilişkilerini de en iyi tutmaya çalışarak, basının gazete ve dergilerinde İBB'ye ve faaliyetlerine daha çok yer vermesini sağlamaya çalışmaktadır. Basınla Büyükşehir Belediyesi arasında karşılıklı güvene dayalı ve sürekliliği olan bir ilişki kurulmaya çalışılmıştır.

¹⁷⁶ <http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.pdf>. (Erişim Tarihi: 21/01/2006).

¹⁷⁷ <http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.pdf>. (Erişim Tarihi: 21/01/2006).

3.1.2. Broşürler, El Kitapları, Afişler

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde değişik zamanlarda, ihtiyaç üzerine broşürler ve el kitapları bastırılmış; bunlar çeşitli hedef gruplara dağıtılmıştır. Kamu kuruluşlarına, çıkar gruplarına, birliklere ve meslek gruplarına dağıtılmak üzere Büyükşehir Belediyesi'nin, İstanbul'un köklü sorunlarının çözümüne yönelik çalışmalarını ve projelerini içeren İstanbul ile ilgili kitaplar hazırlanarak dağıtılmaktadır. Kurum personeline ve İstanbul halkına belediyenin turistik tesislerini ve katılma şartlarını tanıtan bir kitapçık ile büyük bir ihtiyaca cevap veren, belediye organlarını ve ihtiyaç durumunda belediyenin hangi organlarına nasıl başvurulacağı konusundaki bilgileri içeren İstanbul Belediyesi Hizmet Rehberi hazırlanarak dağıtılmıştır. Bunun yanı sıra kurumun çeşitli organlarında, örneğin İSKİ Genel Müdürlüğü'nde, İmar İşleri Müdürlüğü'nde ve ilçe belediyelerinde Büyükşehir Belediyesi ve Halkla İlişkiler biriminden habersiz çeşitli broşürler, kitapçıklar, dergiler vb. basılı araçlar hazırlanmakta ve yayımlanmaktadır.¹⁷⁸

3.2. Görsel ve İşitsel Araçlar

3.2.1. Radyo ve Televizyon

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, geniş kitlelere ulaşmada en etkili araçlar olan radyo ve televizyonu etkin bir şekilde kullanmaya çalışmaktadır. Büyükşehir Belediyesi, faaliyetleri, faaliyetlerindeki gelişmeler, yeni girişimler ve projeleri hakkında yayın kuruluşları haberdar edilmekte, onlara bilgi verilmektedir.

¹⁷⁸ <http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.pdf>. (Erişim Tarihi: 21/01/2006).

Yayın organlarından, haber bültenlerinin iletilmesi ile haber geçilmesi, röportajlar ve TV programları ile yararlanılmaya çalışılmaktadır¹⁷⁹.

3.2.2. Film ve CD-Rom'lar

İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından ihtiyaç duyulduğunda konuklara, heyetlere ve ilgililere gösterilmek üzere İstanbul ile ilgili kısa film çalışmaları yapılmakta ve yine İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kültür İşleri Daire Başkanlığı tarafından İstanbul'u çeşitli yönleriyle, kuruluşundan günümüze tanıtmayı amaçlayan veya İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin yapmış olduğu hizmetleri tanıtan CD-Rom'lar hazırlanıp dağıtılmaktadır.¹⁸⁰

3.3. Beyaz Masa Uygulaması

İstanbuluların zaman kaybını önleyerek yerel yönetimle kaynaşmasını, daha kolay ve daha iyi hizmet almasını sağlamak amacıyla 1994 yılında Beyaz Masa kurulmuş ve çalışmalarına başlamıştır. Beyaz Masa'nın temel amacı, kuruluş amacının açıklandığı yazılı dokümanlarda, "yurttaşın zaman kaybını önleyerek yerel yönetimle kaynaşmasını, daha iyi ve daha kolay hizmet almasını sağlamak, kapı kapı, masa masa dolaşmasını engelleyerek "Bugün git, yarın gel." döneminin kapanmasını sağlamak" olarak açıklanmaktadır. Beyaz Masa dönemi İstanbul

¹⁷⁹ <http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.pdf>. (Erişim Tarihi: 21/01/2006).

¹⁸⁰ <http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.pdf>. (Erişim Tarihi: 21/01/2006).

Büyükşehir Belediyesi'nin halka dönük yönetim anlayışının çağdaş bir uygulama biçimi olarak hayata başlamıştır.¹⁸¹

Beyaz Masa'da çalışanlar, sözleşmeli halkla ilişkiler elemanları ve sosyal hizmet elemanlarıdır. Personelin performansı, bağlı buldukları başkan tarafından denetlenmektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin bu uygulamasında, herhangi bir iş için Belediye'ye gelen İstanbullular, kendilerini karşılayacak ve ağırlayacak uzman bir ekiple karşılaşmaktadırlar. Halkla ilişkiler ve sosyal hizmet uzmanı görevliler tarafından misafir salonlarında ağırlanmaktadırlar. Bilgisayar destekli Beyaz Masa uygulaması sayesinde, İstanbullular, kapı kapı, masa masa, dolaşmadan sorunlarına kolayca çözüm bulabilmektedirler.¹⁸²

3.3.1. Beyaz Masaya Başvuru

Beyaz Masa'ya en yaygın olarak şahsen ziyaret ederek başvurulmaktadır. Aynı şekilde, 153 Alo Büyükşehir Sesli Bilgi Sistemi aracılığıyla Beyaz Masa'ya başvuruda bulunulabilmekte ve istenirse İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanına sesli mesaj bırakılabilmektedir. Büyükşehir Belediyesi'nin ana santrali de, başvuru için kullanılacak bir diğer yoldur. Bir diğer yol ise, Beyaz Masa'nın şubelerine ve gezici ekiplerine başvurmaktır. Ayrıca, 'Gelin Hizmetlerimizi Birlikte Görelim' gezi programlarına katılanlar da, gezi esnasında Beyaz Masa'ya başvuruda bulunabilmektedirler.¹⁸³

Beyaz Masa'ya bir başvuru yöntemi de, İnternet'teki web sitesidir. <http://www.ibb.gov.tr> adresiyle İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne ulaşılabilen, kullanıcı hattından İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile ilgili bütün sorun, öneri ve

¹⁸¹ Bayraktar, Nurgül, Belediyelerde Kurumsal Toplumsal Sorumluluk, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Yayınlanmamış Master Tezi, İstanbul, 2005, s. 111.

¹⁸² <http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.pdf>. (Erişim Tarihi: 21/01/2006).

¹⁸³ İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde Beyaz Masa Uygulamaları kitapçığı, İBB yayınları.

eleştiriler Beyaz Masa'ya iletilebilmektedir. Beyaz Masa, kendisine ulaşma yollarına 'e-mail' yöntemini de eklemiştir. beyazmasa@ibb.gov.tr mail adresi, Beyaz Masa'ya en kolay ve en çabuk ulaşabilecek yollardan biridir¹⁸⁴.

3.3.2. Beyaz Masa Şubeleri

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin, İstanbul halkının sorunlarını çözmeye kolaylık sağlaması için kurulan Beyaz Masa'da, halkın şikayet ve sorunlarını iletmesi için şube sayısı artırılmıştır. Böylece, sorun ve şikayetleri yetkililere iletme isteyenlerin işleri kolay hale getirilmektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masanın Büyükşehir Başkanlık binası, Aksaray ve Kadıköy, Üsküdar, Esenler Otogar Beyaz Masaları başta olmak üzere ilçe belediyelerinin Beyaz Masa uygulamaları ile de bu sayılar her geçen gün çoğaltılmaktadır. Yeni kurulan şubelerin, halkın yoğun olduğu kesimlerde olmasına özellikle dikkat edilmektedir. Beyaz Masa'nın tüm şubeleri, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Başkanlık Binası'ndaki Merkez Beyaz Masa'ya bilgisayar aracılığıyla anında bağlanabilmekte, İstanbul ile ilgili sorunların raporları alınabilmektedir¹⁸⁵.

3.3.3. Beyaz Masada Sorunlar Nasıl Çözümlemektedir

Her ay değişik yollarla kendisine ulaşan binlerce başvuruyu değerlendiren Beyaz Masa çalışanları, zamanla yapılan başvurulara aşina olmakta ve çözüme giden en kısa yolları öğrenmektedir. Yurttaşların sorunlarını dinleyen ve

¹⁸⁴ http://www.ibb.gov.tr/c2kal.a./beyaz_masa/asp.2.1401432. (Erişim Tarihi: 23.06.2004)

¹⁸⁵ Ögüt, Adem, **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2001, s.29.

takip eden bir muhatabının olması, tatmin edici çözüm bulunamamış olsa bile, yurttaşların gönlünü ve takdirini kazanmada etkin olmaktadır.¹⁸⁶

3.3.4. Başvurular ve Çözüm

Beyaz Masa'ya yapılan her başvuru, çözümün başlangıcı olarak kabul edilmektedir. Sorun çözmenin en iyi yolu olarak, yetkililere ulaşmak gösterilmektedir. Beyaz Masa, kendisine ulaştırılan sorunları hem ilgili birimlere ulaştırmak hem de sorunların çözülmesini sağlamak üzere bunların takip etme görevini üstlenmektedir. Beyaz Masa'nın çalışmaları sonucunda sorunlar çözülmektedir.

3.3.5. Gezici Beyaz Masa Ekipleri:

Beyaz Masa, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin sunduğu hizmetleri kent halkına daha iyi tanıtmak ve onların sorunlarını yerinde tespit etme amacıyla gezici ekiplerle İstanbul'u taramaktadır. Tanıtım ve bilgilendirme kampanyalarının yanı sıra kamuoyu araştırmaları da yapan Gezici Beyaz Masa Ekipleri, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin, kent sorunlarını yerinde tespit etmesini sağlamaktadır. Beyaz Masa, bu hizmetlerle İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile kent sakinleri arasında köprü vazifesi görmektedir.¹⁸⁷

¹⁸⁶ <http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.pdf>. (Erişim Tarihi: 21/01/2006).

¹⁸⁷ <http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.pdf>. (Erişim Tarihi: 21/01/2006).

3.3.6. 153 ALO Büyükşehir Hattı

Çağdaş iletişim teknolojilerinden en ileri düzeyde faydalanıp vatandaşa daha kaliteli ve hızlı hizmet sunmayı amaçlayan Beyaz Masa, modern müşteri hizmetleri mantığıyla çalışan Call Center uygulamasına geçerek günün 24 saati vatandaşlara hizmet verme anlayışını ön plana çıkarmayı amaçlamıştır. 153 hattına her türlü dilek, mesaj, temenni, şikayet bırakılabilmekte, mesajlar Halkla İlişkiler ve Sosyal Hizmetler Uzmanları tarafından deşifre edilerek çözüm işlem sürecine alınmakta ve en geç 48 saat içinde konu hakkında cevap verilmektedir¹⁸⁸. Ayrıca isteyenler yine bu sistem aracılığıyla da Büyükşehir Belediye Başkanı'na mesaj bırakabilme imkanına da sahip bulunmaktadır¹⁸⁹.

3.3.7. Beyaz File

Türkiye'de önem kazanmaya başlayan tüketici haklarını korumak için oluşturulan bir başka Beyaz Masa uygulaması ise, "Beyaz File" adı verilen Tüketici Masası'dır. 20.10.1995 tarihinde tüketici talep ve şikayetlerini değerlendirmek amacıyla kurulmuştur¹⁹⁰. Tüketici talep ve şikâyetlerinin değerlendirildiği Beyaz File, İstanbullulara tüketici bilinci aşılayacak kampanyalar yürütmektedir. Buna yönelik, İstanbulluların bilinçlenmesine yönelik, kanun ve mevzuatlar ışığında birçok makale yayımlayarak, yüz yüze veya telefonla da tüketicilerin şikayetleri dinlenerek, tüketicilere yardım amaçlı çözüm önerileri geliştirilmeye çalışılmaktadır. Yani tüketicinin tüm talep ve şikayetlerini dinleyen Beyaz File birimi, vatandaşlara ya tüketici hakları konusunda bilgi vermekte ya da sorunları ilgili yerlere (Vali,

¹⁸⁸<http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.pdf>. (Erişim Tarihi: 21/01/2006).

¹⁸⁹ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 111.

¹⁹⁰ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 112.

Kaymakamlık, Ticaret Odaları, İlçe Belediyeleri, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, Tüketici Koruma Dernek ve Vakıfları) ulaştırarak sonuçları da takip etmektedir.¹⁹¹

3.3.8. Beyaz Geziler

"*Gelin Hizmetlerimizi Birlikte Görelim*" bir gezi programıdır. Bu program, İstanbulluların belediye yatırımlarını yerinde görmelerini ve denetlemelerini sağlamaktadır¹⁹².

Her gün İstanbul'un bir ilçesinden seçilen kent sakinleri, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin konuğu olarak önemli yatırımların şantiyelerini gezmekte, kendi görüş ve düşüncelerini kent yönetimine aktarma olanağı bulmaktadır.¹⁹³

3.3.8.1. Beyaz Geziden Açılımı

İstanbul halkı ile Büyükşehir Belediyesi arasındaki yakın ilişkiyi ve sıcak diyalogu daha da geliştirecek yöntemler geliştirilmektedir. Bunlardan bir tanesi olan Beyaz Masa, İstanbul içinde "*Beyaz Geziler*" düzenlemektedir. Beyaz Masa tarafından düzenlenen Beyaz Gezi, İstanbul'da yapılan yatırımları ve çalışmalarını yerinde göstermek ve tanıtmak amacıyla yapılmaktadır. Gezi programına katılanlar İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin verdiği hizmetler hakkında bilgi alabilmekte, bilinçli bir yurttaş olarak yaşadığı kent için yapılan çalışmalarını yakından görmekte ve sorunlarını dile getirme olanağı bulmaktadırlar.¹⁹⁴

¹⁹¹ <http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.pdf>. (Erişim Tarihi: 21/01/2006).

¹⁹² Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 112.

¹⁹³ İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde Beyaz Masa Uygulamaları kitapçığı, İBB yayınları.

¹⁹⁴ <http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.Beyaz.masa.1243567.doc>. (Erişim Tarihi: 21/01/2005).

3.3.8.2. “Beyaz Gezi” Programı

Haftanın altı günü düzenlenen geziler bütün yurttaşlara açıktır. Gezi programına İstanbul Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimleri eşlik etmektedir. Gezi programında, konuyla ilgili uzmanlar tarafından, gezilen yerlerle ilgili brifing verilmektedir. “Beyaz Gezi” sonunda misafirlere gezi değerlendirme formları verilerek gezi hakkında düşünceleri alınmaktadır. Aynı formda Büyükşehir Belediyesi ile ilgili şikayetler için de bir bölüm bulunmakta ve bu şikayetler çözüme kavuşturulmak üzere Beyaz Masa yetkililerine ulaştırılmaktadır.

3.4. Çocuk Meclisi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nde, kentteki çocukların sorunlarını bizzat kendi ağızlarından öğrenmek ve bu sorunlara uygulanabilecek çözümleri gerçekleştirmek amacıyla çocuk meclisi oluşturulmuştur. İstanbul’un bölgelerinden bütün çocukların katılımına açık olan Çocuk Meclisi’nin kendi bünyesinde oluşturduğu, Çocuk Hakları, Barış, Çevre ve Özürlü Çocuklar Komisyonları bulunmaktadır. Çocuk Meclisi üyelerince verilen ve kabul edilen önerilerin uygulanmasını belediye gerçekleştirmektedir.¹⁹⁵

3.5. Özürlüler Koordinasyon Merkezi

02 Eylül 1994 tarihinde kurulan, özürlü vatandaşların sorunlarına sağlıklı çözümler üretmeyi amaçlayan özürlüler koordinasyon merkezi, tüm özür gruplarını

¹⁹⁵ İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nde Beyaz Masa Uygulamaları kitapçığı, İBB yayınları.

içine dahil etmektedir. Özürlüler Koordinasyonu Merkezi'nde özürlü personel çalıştırılmaktadır. Özürlüler Koordinasyon Merkezi, bir yandan özürlü insanların sorunlarıyla ilgilenirken bir yandan da kurslar açarak (bilgisayar, daktilo, elektronik, çeşitli zanaat meslek kursları ve güzel sanatlar kursları vb.) onlara mesleki beceri kazandırıp istihdam edilmelerine yardımcı olmaktadır.¹⁹⁶

3.6. Kadınlar Meclisi

Kadınlar Meclisi, İstanbul'u daha yaşanabilir hale dönüştürebilmek üzere katkılarda bulunmak, İstanbul'da yaşayan kadınların sorunlarını tüm yönleriyle ele alıp çözümlenmek, söz konusu sorunlarla ilgili dernek, vakıf ve kuruluşlarla işbirliği içerisinde bulunmak üzere projeler üretmek, kararlar almak ve bu kararların değerlendirilmesini sağlamak üzere faaliyetlerde bulunmaktadır¹⁹⁷.

3.7. İnternette Web Sayfası- İstanbul Büyükşehir Belediyesi Elektronik Belediye Kavramı

e-Belediye sadece internet üzerinde bir web sitesinin faaliyete geçmesi değil, bütünsel bir dönüşüm hareketidir. Bu dönüşüm hareketinin merkezinde Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki tüm departman ve daire başkanlıklarının enformasyon teknolojileri ile bütünleştirilmeleri yer almaktadır.

3.7.1. Elektronik Belediye Kavramı

Elektronik Belediye (e-Belediye), belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere

¹⁹⁶ Sakıkoce, A. İhsan, 2002, a.g.e., s. 108.

¹⁹⁷ Sakıkoce, A. İhsan, 2002, a.g.e., s. 109.

internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır¹⁹⁸.

e-Belediye çalışmalarının başarısı, belediyenin bütün birimlerinde “teknoloji kültürü”nün özümsemesi, çalışanlar ve bölümler tarafından sahiplenilmesinden geçmektedir. Belediye için gerekli yazılım ve donanım ihtiyaçlarının temini, vatandaş ve işletmelerle internet üzerinden etkileşimin sağlanabilmesi, kamu bilgi işlem teknolojilerinin etkin bir biçimde kullanılması, personelin yeni duruma adaptasyonu ve eğitim gereksinimlerinin karşılanması, hukuki ve teknik altyapıların yeniden planlanması, belediyeçilik yasa ve düzenlemelerinin değişimi yani e-belediye içeriğinin belirlenmesi gerekmektedir.¹⁹⁹

3.7.2. İstanbul Büyükşehir Belediyesinde e-Belediye Çalışmaları

e-Belediye çalışmaları İBB'nin tüm departmanlarında yürütülmekte olup Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nca koordine edilmektedir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Müdürlüğü ve Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü olmak üzere iki alt bölümden oluşmaktadır. Bu organizasyona ait temel faaliyet ve çalışma alanları şu şekildedir:

- ❖ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı: Büyükşehir Belediyesi'nin bilişim stratejilerinin belirlenmesi, yatırım kararlarının teklif ve uygulaması.
- ❖ Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü: Müdürlük, Kent Bilgi Sistemi, Kent Bilgi Bankası Projesi çalışmalarını yürütme, proje kapsamındaki müdürlükler, ilçe belediyeleri ve kamu kuruluşları arasındaki koordinasyonu sağlama görevlerini üstlenmiştir.

¹⁹⁸ Erdal, Murat, **Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi, E-Devlet**, Yayınlanmamış Ders Notları, İstanbul. 2002, s. 14.

¹⁹⁹ Erdal, Murat, 2002 , a.g.e., s. 16.

- ❖ Bilgi İşlem Müdürlüğü: Bilişim teknolojilerinin takibi ve yeni teknolojilerin kurum yapısına göre uygulanması, bilgisayar altyapısının kurulması ve işletilmesi, yazılım ve donanım hizmetlerinin verilmesi, temel görev ve sorumluluk alanlarıdır. Bununla birlikte Bilgi İşlem Müdürlüğü İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesinde şu alanlarda faaliyetler yürütmektedir²⁰⁰:
- ❖ İnternet ve web sitesi altyapısını kurarak çağdaş haberleşme ve bilgi alışverişini başlatmak,
- ❖ Belediyenin çeşitli birimlerinde, bilgi işlem ihtiyaçlarını değerlendirmek, gerekli teknik desteği sağlamak ve ilgili birimlerin uyumlu çalışmasına yardımcı olmak,
- ❖ Donanım (PC, yazıcı vb.) ihtiyaçlarının belirlenmesi ve kurulmasına destek olmak,
- ❖ Belediye müdürlüklerini bilgisayar ortamına geçirmek,
- ❖ İBB’nde mevcut iç ve dış müdürlüklerin yazılım, donanım, program ihtiyaçları ile ilgili teknik destekte bulunmak,
- ❖ MIS (Yönetim Bilgi Sistemi) projesini yürütmek,
- ❖ Bilgisayar, yazıcılar ve kesintisiz güç kaynaklarının bakım ve onarımlarını yapmak,
- ❖ Belediyede mevcut bilgisayar sistemleri üzerinde yüklü olan programların bakım ve güncellemelerini yapmak,
- ❖ İç ve dış müdürlükler ile diğer ilgili kurumlar arasında ağ (network) veri hatlarını kurarak bilgi alışverişini sağlamak,
- ❖ Belediyeye ait personel bordro işlemlerini yürütmek.

²⁰⁰ Düzoğlu, Zeki, **İBB Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu**, İBB Yayınları, İstanbul 2002, s. 3.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen ve üzerinde halen çalışmaların yürütüldüğü başlıca bilgi işlem proje ve programları aşağıdaki gibidir²⁰¹:

- Eczaneler için ilaç tahakkuk programı,
- Sekreter randevu takip otomasyonu,
- Tüketici şikayetlerinin kaydını tutan zabıta tüketici programı,
- Garaj otomasyonu: ihale programı,
- İmar denetim programı,
- Yanıcı parlayıcı madde depolama takip programı,
- Çevre koruma programı,
- Teftiş müdürlüğü evrak ve müfettiş görev takip programı,
- Eğlence vergisi takip programı,
- Pano ve bez afiş takip programı,
- Belediye gelirlerinin takibini yapan banka ile otomatik tahsilat programı,
- Emlak otomasyonu,
- Beyaz masa otomasyonu,
- Park bahçeler otomasyonu,
- Ruhsat müdürlüğü otomasyonu,
- Müşavirlik hukuk programı,
- Çevre koruma takip programı,
- İlaç tahakkuk programı,
- İcra takip programı,
- Veri ambarı projesi.

²⁰¹ Yıldız, Fahrettin, **İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü Çalışma Raporu**, İBB Yayınları, İstanbul, 2002, s. 5.

İBB, bilişim teknolojilerini bünyesinde kurduğu profesyonel ekiplerle günü gününe takip etmekte ve gerek duyulan her alanda sürekli yatırım yapmaktadır. Bilgi işlem merkezi, belediyenin tüm iç ve dış birimlerini kapsayacak şekilde sayısal veri altyapı donanımları ile birlikte hizmete sunulmuştur. Sayısal ortamda belediyeye bağlı kurumlar kendi aralarında her türlü veri haberleşmesi (dosya transferi, e-posta ve web tabanlı uygulamalar vb.) yapabilmektedir. Belediye ve bağlı kuruluşlarda internet kullanıcı sayısı 3000 olup dolaylı olarak tüm personel bu hizmetlerden faydalanmaktadır. İBB birimleri, büyük çoğunlukla, internet hizmeti verebilecek bilişim altyapısına kavuşmuştur. Halihazırda 52 dış birim arasında; İSKİ' nin Kartal'daki veznesinden İGDAŞ' ın Yeşilköy'deki veznesine kadar belediyenin kurduğu geniş alan ağı içinde sayısal veri haberleşmesi yapılabilmektedir. Bilgi işlem merkezi ve dış birimler arasında yüksek hızlı iletişim altyapısı ve güçlü ana bilgisayar desteği ile kurumsal bazda tek yerden yönetim sağlanmakta, daha efektif ve daha etkin hizmet alınabilmektedir. İnternet güvenliği amacıyla gerekli yazılım ve donanımlar (firewall server) kurulmuş olup internet üzerinden belediye bilgisayar sistemine gelen ve belediye bilgisayar sisteminden internete giden tüm elektronik posta ve dosyalar virüs taramasından geçirilmektedir. Belediye, kendi iç ve dış birimleri dahil tüm iştiraklerinde kurumsal bazda web hosting hizmetlerini sahip olduğu uzman insan kaynakları ve teknik donanım altyapısı ile sunabilmektedir. Belediye birimlerinin ihtiyaç duyduğu uygulama yazılımları, bilgi işlem müdürlüğü bünyesinde geliştirilmekte ve ihtiyaç analizleri yapılmaktadır.²⁰²

3.7.3. İstanbul Büyükşehir Belediyesi İnternet Web Sitesi

İBB web sitesi (www.ibb.gov.tr) dinamik, sürekli güncellenen bir site olup 1997 Aralık ayında yayına başlamıştır. İnternet'in ülkemize yeni yeni yerleşmeye başladığı günlerde hizmet vermeye başlayan "ibb.gov.tr", İstanbul Büyükşehir

²⁰² www.ibb.gov.tr.

Belediyesi'nin halkla ilişkilerini birebir hale getirme ve şeffaflaştırma yolunda önemli rol oynamıştır. Altyapıdan ulaşım, sağlıktan çevreye, yerleşim ve imardan kültür ve sanata kadar birçok alanda hizmet veren İBB'nin çalışmalarını başta İstanbullular olmak üzere tüm dünyaya açan site, Türkçe ve İngilizce yayın yapmaktadır. Belediyelere ait web siteleri arasında en geniş içeriğe sahip olma özelliği taşıyan ibb.gov.tr, Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal kimliğini, bütçe, yatırım ve projelerini, ihale ilanları ve hizmet alanlarını bütün netliği ve ayrıntısıyla vatandaşın bilgisine sunmaktadır²⁰³.

3.7.3.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi

Belediye ile ilgili faaliyet ve etkinliklerin, vatandaşlara yönelik enformasyon ve halkla ilişkiler çalışmalarının yer aldığı Büyükşehir Belediyesi web sitesidir.²⁰⁴

3.7.3.2. İstanbul /Kent Web Sitesi

Şehir planından trafik görüntülerine, kentin sanat ve spor gündeminden ulaşım rehberine kadar birçok bilgi bu bölümde kolay ulaşılabilir başlıklar altında sunulmaktadır.

www.ibb.gov.tr web sitesi ile şu amaçların gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir:

i. İBB'nin faaliyetlerinin kamuoyu tarafından sürekli ve güncel olarak izlenmesini sağlamak,

²⁰³ Bayraktar, Nurgül, İBB Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Çalışma Raporu, İstanbul 2002, s. 2.

²⁰⁴ <http://www.ibb.gov.tr/tr-TR/SiteHaritasi/anpTUKR//Zip.pdf/> (Erişim tarihi:23.11.2004).

ii. Belediyenin ve İstanbul'un ulusal ve uluslararası ölçekte, en düşük maliyetle ve en etkin şekilde tanıtımını sağlamak,

iii. Belediyenin, tüm basın ve yayın kuruluşlarına hızlı, doğru ve güvenilir şekilde bilgi ve veri aktarımı yapabilmesine imkân vermek; bu kuruluşlarla elektronik posta sistemine dayalı olarak hızlı iletişim gerçekleştirmek.

iv. İnternet teknolojileri kullanılarak belediye – vatandaş ilişkisini daha etkileşimli bir zemine taşımak;

v. Bir dünya kenti olan İstanbul'un gündeminin çok yönlü ve güncel olarak web sitesinden izlenmesini sağlamak,

vi. İstanbul ile ilgili kent verilerinden oluşan bilgi bankasının geliştirilmesine yönelik çalışmaları sürdürmek.

İBB web sitesinin en çok ziyaretçi aldığı sayfalar şu şekildedir:

- ❖ Online Trafik Görüntüleri: İstanbul'un 10 önemli kavşağından 24 saat canlı trafik görüntüsü yayınlanan sayfa, ziyaretçiler tarafından en fazla ilgi gören sayfa olma özelliğini taşımaktadır. Büyükşehir Belediyesi Trafik İzleme Merkezi'nden alınan görüntüler internet ortamına aktararak tam zamanlı (real time) görüntüler olarak izleyiciye sunulmaktadır.
- ❖ Kent Rehberi: İstanbul'un sokak sokak, cadde cadde taranabilmesine imkan tanıyan Kent Rehberi sayfası, ibb.gov.tr'nin ziyaretçi yoğunluğu yaşayan diğer sayfalarından biridir. Rehber, harita üzerine işlenen üç bin okul, üniversite, resmi daire, kütüphane, mezarlık, konsolosluk ve ateşelik, sağlık kurumları vb. noktalarla daha da zenginleştirilmiş ve tanınan ilçelere göre, mahalle, cadde, sokak, mekan ismiyle taranabilme olanağıyla rehber işlerlik kazandırılmıştır.
- ❖ İhaleler: Bir devlet kurumu olması ve İstanbul'a dair yüzlerce projeyi hayata geçirmesi bakımından İBB her gün birçok ihale gerçekleştirmektedir. E-devlet uygulamasının en önemli özelliğini teşkil eden şeffaflık, ibb.gov.tr'de ihalelerin kamuoyunun bilgisine

sunulmasıyla kısa zamanda yürürlüğe girmiştir. Geriye yönelik olarak arşiv taraması ve sorgu imkânı tanıyan ihaleler sayfası ibb.gov.tr İstanbulluların, özellikle tedarikçi işletmelerin yoğun ilgi gösterdiği sayfalardır.

- ❖ Kültür Sanat: İBB bünyesinde yapılan tüm kültür ve sanat faaliyetleri her ay düzenli olarak yayına verilmektedir.
- ❖ Ulaşım Rehberi: İstanbullular için önem taşıyan İETT, İDO, Şehir Hatları (TDİ), Hafif Metro, Banliyö trenleri şehir içi ulaşım bilgileri sitede güncel olarak yer almaktadır.
- ❖ 360 Derece İstanbul Görüntüleri: İstanbul'un tarihi mekanları, meydanlarının ve Büyükşehir Belediyesi'ne ait projelerin 360 derece görüntüleri sitede ilgiyle izlenen sayfalardan birisidir.

Kamu yönetiminde enformasyon teknoloji ve uygulamaları giderek artmaktadır. Devlet iş süreçlerinin yeniden tasarlanması ve yeniden yapılandırılmasında teknolojik gelişmeler büyük katkı sağlamakla birlikte birtakım sorunlar yaşanmaktadır. e-Devlet ile ilgili olarak karşılaşılan problemlerin başında,²⁰⁵

- ❖ e-Devlet konusunda plan, program ve vizyon oluşturacak kurum sayısının azlığı,
- ❖ İlk yatırım maliyetlerinin yüksekliği,
- ❖ Yazılım ve donanım teknolojilerine ödenen bedeller,
- ❖ Hukuki ve teknik alanlarda yasa ve mevzuatlardaki yetersizlik,
- ❖ Kamu yönetim kademelerinde bilgi eksikliği ve dolayısı ile yeniden yapılanma programlarına ihtiyatlı bakış açısı,
- ❖ Kamu personelinde yeni teknoloji uygulamalarına karşı direnç, eğitim ve iletişim ihtiyacı,

²⁰⁵ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 111.

- ❖ Geleneksel siyaset-politika yapma biçimleri ve farklı parti üyeliklerinden gelen yöneticiler arasındaki anlaşmazlık ve çatışmalar,
- ❖ Bürokratik engeller gelmektedir.

Ülkemizde e-Devlet anlayış ve uygulamalarında teknik ve hukuki alandaki boşluklar farklı siyasi politik anlayışlarla birleştiğinde devletin hangi kurumunun hangi hizmeti, hangi mevzuat ve yasal dayanakla nasıl vereceği konularında sıkıntılar yaşanmaktadır. e-Devlet alanında yeni uygulamaları başlatan ve çalışmalarını sürdüren kişilerde ise bu nedenle gelecek endişesi, işini kaybetme korkusunu da gündeme taşımaktadır. İBB, yeni teknoloji uygulamalarına süratle adapte olmaya ve e-Belediye çalışmalarına bütün gayreti ile hız vermeye çalışmaktadır. Ancak bu alandaki faaliyetlerde karşılaşılan zorlukların başında belediye bünyesinde e-devlet ve e-dönüşüm konularında yeni uygulamaların başlatılması gelmekte, e-belediye çalışmalarında öncü olunması birtakım belirsizlikleri de beraberinde getirmektedir. e-Belediye çalışmaları ile ilgili olarak etkileşim alanları, sunulan hizmetin kapsamı, web sitesinde nelerin yer alıp nelerin yer alamayacağı, hangi bilgilerin vatandaş ve işletmelerle paylaşılacağı, kurum içi ve ilgili birimlerde gerçekleştirilen enformatik uygulamalar, hukuki ve etik kurallara uygunluk gibi konular hakkında farklı görüşler ortaya çıkabilmektedir. Kurumun bu sebeplerden dolayı yaşadığı zorlukların büyük bir bölümü elbette yakın gelecekte aşılabacaktır. Fakat e-Belediye konusunda örnek alınabilecek kurum ve rehber sayısının azlığı bugün yürütülen faaliyetlerin hızını ne yazık ki yavaşlatmaktadır.²⁰⁶

²⁰⁶ <http://www.ibb.gov.tr/tr-TR/KenteBakis/Istanbul/Rtbn./TR..comcy//ht>. Erişim Tarihi: 12.02.2005)

4. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NDE KURUMSAL TOPLUMSAL SORUMLULUK

Kurumsal Toplumsal Sorumluluk kavramı daha yeni gelişen bir kavram olduğu için birçok ülkede tam olarak ele alınmamıştır. Aslında Kurumsal Toplumsal Sorumluluk kavramı "çağdaşlık" ve "muasır medeniyet" kavramı ile eşdeğer bir anlamı kendi içinde taşımaktadır. Bugün batılı ülkelerin büyük bölümünde özel sektör açısından bu kavram çok önemli bir hal almıştır. Dünyada öncelikle özel sektör ile gelişmeye başlayan "Kurumsal Toplumsal Sorumluluk" kavramı Türkiye'de de aynı yolu izlemiştir. Özel şirketlerin yapmış oldukları birçok girişimden, bu kavramı içselleştirerek uyguladıklarını anlamaktayız. Aynı kavramı kamu sektörü ve özellikle yerel yönetim birimi olan belediyeler için irdelediğimizde Türkiye'de bu konuda gerçek anlamda bu kavramı içselleştirerek uygulayan çok az belediye karşımıza çıkmaktadır. Ancak bazı belediyeler bu kavramdan habersiz olsalar da yapılan icraat'tan gerek öz kültürümüzden gelen gerekse topluma karşı duyarlılıktan gelen Kurumsal Toplumsal Sorumluluk içeren bazı uygulamalara rastlamaktayız. Plan, proje, uygulama ve faaliyetleri tam olarak tezimizde kastettiğimiz "Kurumsal Toplumsal Sorumluluk" anlayışını yansıtmasa da, takdir ile bahsedilmesi gereken bu belediyelerden biri de İstanbul Büyükşehir Belediyesi'dir. Bu sebeple Toplumsal Sorumluluk açısından yerel yönetimleri mercek altına alan çalışmalar ister bilimsel olsun ister başka şekilde olsun yok denecek kadar azdır.²⁰⁷

Kurumsal Toplumsal Sorumluluk kendi içinde hem ekonomik hem sosyal mantığı olan demokrasinin güçlenmesini besleyen sağlıklı bir programdır²⁰⁸. Biz burada Kurumsal Toplumsal Sorumluluk konu başlığı bağlamında İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ni ele almaya çalışacağız.

²⁰⁷ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 113

²⁰⁸ <http://www.tesev.org.tr/etkinlik/konfsunum/php>. (Erişim Tarihi: 13 Ekim 2003).

4.1. Toplumsal Sorumluluk Kriterleri Bağlamında İstanbul Büyükşehir Belediyesi' nin Değerlendirilmesi

Kurumsal Toplumsal Sorumluluk anlamında yapacağımız değerlendirmeler, alacağımız ölçüler İBB'nin "bilişim teknolojileri'ne adaptasyonu, iç ve dış sosyal paydaşlarına, sektöre / çevreye / bölgeye / içinde yer aldığı topluma ve dünyaya karşı sorumluluklarında, tanıtım ve halkla ilişkiler" bağlamında ele alınacaktır.²⁰⁹

İBB'nin Kurumsal Toplumsal Sorumluluk bağlamında ürettiği sağlık, eğitim, çevre, dışlanmışlık, doğal afet ve benzeri anlamdaki hizmetler tezimizin ikinci bölümünde de belirttiğimiz gibi tarihsel, kültürel, toplumsal nedenler ön planda tutularak üretilmiş olsa da gerçek anlamda tarihine, öz kültürüne bağlı, saygılı bir yönetim anlayışını yansıtmaktadır. Bunların içerisinde özellikle insan unsuru ön planda tutularak çevre ve doğa dostu olarak geliştirdiği ve uyguladığı projeler önemlidir ve dikkat çekmektedir. Kurumsal Toplumsal Sorumluluk içeriğini dolduran kriterler açısından İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ni irdeleyecek olursak şu başlıklara değinmek doğru olacaktır:²¹⁰

4.1.1. Bilişim Teknolojilerine Adaptasyonu'nda

Elektronik bilgi çağında kamu yönetimi anlayışında radikal değişimler yaşanmaktadır. Bu köklü değişimlerin başında kamu ünitelerinde bilgisayar-enformasyon teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ve devletin yeniden yapılanması gelmektedir. Bilgi çağının gerektirdiği kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde belediye ve yerel yönetimlere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir. Kişi ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri

²⁰⁹ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 123.

²¹⁰ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 123.

sürekli artmakta, belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik, daha düzenli ve sağlıklı bir çevre, temel talepler olarak öne çıkmaktadır. Sürekli gelişen bilişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir.²¹¹

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin bilgi işlem vizyonu; uzun dönemli taleplere cevap verebilecek şekilde yapılanmaya yönelik olup sadece Büyükşehir Belediyesi'ne ait değil, bütün ilçe belediyeleri, diğer yerel yönetimler ve ilgili kamu idari birim ve üniteleri ile etkileşimin kesintisiz sürdürülebileceği ağ yapısının sağlanması olarak karşımıza çıkmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi bilgi işlem hizmetlerinin Birleşmiş Milletler tarafından "21. Yüzyılın Çalışma / İş Ahlakı / Paradigması" diye tanımlanan "Kurumsal Toplumsal Sorumluluk" / "Sürdürülebilir İnsani Gelişme ve Yönetişim" ilke, anlayış, eğitim, yeniden yapılanma ve uygulama deneyimi ile donatılması esaslarına uygun olduğu görülmektedir.²¹²

4.1.2. Dış Sosyal Paydaş İlişkilerinde

Dış sosyal paydaşlar = hemşehriler, tedarikçiler, taşeronlar, siyasi partiler, kamu kurum ve kuruluşları, kente hizmet veren diğer kuruluşlar ve sivil toplum örgütlerinden oluşur. Sivil toplum örgütleri ise; meslek kuruluşları, sendikalar, kooperatifler, vakıflar ve dernekler. İBB'nin, belediye hizmetlerinin daha kaliteli ve verimli olması için dış sosyal paydaşları ve sivil toplum örgütleri ile bütünleşik bir çalışma ve bilgi alış-verişi içersindedir. Yerel halkın ortak ihtiyaçlarının giderilmesinde bu organizasyonlar ile ortak projeler üretilerek, ayrı ayrı elde edilmiş birikimler paylaşılmaktadır.²¹³

²¹¹ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 124.

²¹² Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 124.

²¹³ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s.125

4.1.3. İç Sosyal Paydaş İlişkilerinde

Kurum İçi Çalışanlar = İç Sosyal Paydaşlar

İç Sosyal Paydaşlar = Kurumun Kendisi

İBB'nin personel politikası; insan kaynaklarına yönelik modern yönetim anlayışı, teknikleri göz önüne alınarak Personel ve Eğitim Daire Başkanlığı uhdesinde Personel İşleri Müdürlüğü'nce gerçekleştirilmektedir. Müdürlük, belediyede çalışan tüm işçi ve memur personelin özlük işlemlerini yürütmenin yanısıra nitelikli personel sayısının artırılması için çeşitli alan eğitimleri ile personelin kariyer gelişimini sağlamaktadır.²¹⁴

2002 yılı sonunda 11.235 kişilik kadronun "yönetime katılım" ve sorunların "yerinden yönetim ilkesi" doğrultusunda çözümünü için kurum içi eğitimlerine önem verilmektedir. İBB kentin geleceği için alınan tüm kararlarında ve hazırlanan plan ve projelerinde İBB'nin üst ve orta düzey yöneticileri ile çalışmaktadır. Memur ve işçi konumunda görev yapan personeli ile çoğu zaman resmi yazışmalar ile görüş alınmaktadır. (Kurum aidiyeti / takımadaşlık / paylaşımcılık) Ve alınan kararlardan elde edilen olumu ya da olumsuz sonuçları da paylaşmaktadırlar.²¹⁵

"Doğru işe doğru insan" seçimi yönetici kadrolarının belediye başkanı tarafından atanması nedeniyle mümkün olmuştur; ancak bugüne kadar belediye gibi siyasi yerlerde eleman alımlarının hemşehrilik ilişkilerine dayandığı dönemlerde personel noktasında aynı tablo ile karşılaşmak çok güçtür. Fakat İBB bu sorunu hizmet içi eğitim seminerleri ile aşmaya çalışmıştır. 2003 yılı için Norm Kadro çalışması yapılmıştır. Çalışanların emniyeti ve iş güvencesi yasalar gereği sağlanmak mecburiyetinde ise de, iş araç, gereç ve cihazlarının ergonomik kullanımda olması sağlanmaya çalışılmaktadır. Çalışanların kendilerini geliştirmeleri ve gelişen teknolojiye uyum sağlamaları için eğitim seminerlerinden, gerekli ortam hazırlıklarına kadar imkanlar tanınmaktadır. İBB tarafından bugüne kadar verilen

²¹⁴ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 126.

²¹⁵ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 127.

hizmet içi eğitimler; İngilizce, bilgisayar, ihale eğitimi, muhasebe ve maaş eğitimleri, iş araç gereçleri kullanımı, hızlı okuma kurslarından oluşmaktadır. Hizmet dışı eğitimler, ihale mevzuat değişikliği eğitimlerini kapsayan birkaç günlük moral-motivasyon seminerlerinden oluşmaktadır. Eğitim amaçlı tüm kurs ve seminerlerde işlenecek konular için Eğitim İşleri Müdürlüğü tarafından yayınlanan tebliğ ile tüm müdürlüklere ihtiyaçları olan eğitim konuları için görüş ve istekler değerlendirilerek kararlar alınmaktadır (yetkilendirme). Çalışma saatleri, mesai miktarları ve karşılığında yapılacak ücretlendirmeler yasalarla belirlenmiştir. İBB, İETT ve İSKİ' de 657 sayılı kanuna göre memur personel ve 506 sayılı Sigortalar Kanunu ve 1475 sayılı İş Kanunu esaslarında personel çalıştırılmaktadır. Ücret politikası; memur personele ödenen ücretler yasalarla sınırlıdır. İşçi personele ödenen ücretler ise belediyenin gelir-gider tablosu göz önüne alınarak Sendikalar ile görüşmeler neticesinde personel yararına sonuçlandırılmaya çalışılmaktadır.²¹⁶

Toplam 4580 memur ve 5744 işçi personelin çalıştığı İBB'de, personeli motive etmek amacıyla ücretle ödüllendirme yasalarla belirlendiği için çalışanların yanında üstün hizmet plaketi verme, daha üst düzey yönetim kadrosu için değerlendirilme veya devlet memuru, kadrosu gereği 6 yıl üst üste olumlu sicil almış ise bir üst derece verilme yolu ile ödüllendirildiği görülmektedir. Sonuç olarak; İBB'nin iç sosyal paydaş ilişkileri'nde "21. Yüzyılın Çalışma / İş Ahlakı / Paradigması" diye tanımlanan "Kurumsal Toplumsal Sorumluluk"/ "Sürdürülebilir İnsani Gelişme ve Yönetişim" ilke, anlayış, eğitim, yeniden yapılanma ve uygulama deneyimi ile donatılması esaslarına uygun olduğu görülmektedir.²¹⁷

²¹⁶ www.ibb.gov.tr

²¹⁷ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 128.

4.1.4. Sektöre / Çevreye / Bölgeye / İçinde Yer Aldığı Topluma ve Dünyaya Karşı Sorumluluklarında

İGDAŞ, İDO, İSKİ, İETT, ULAŞIM A.Ş., İSBAK, BELBİM gibi İBB iştiraklerinin e-üyelik, e-bilgi, e-fatura, e-rezervasyon, e-satış, e-ulaşım, e-anket gibi, gelişmiş, gerçek zamanlı, günlük yaşamı kolaylaştıran, teknolojiyle uyumlu hizmet uygulamaları gerçekleştirilmektedir²¹⁸.

- İETT'nin optik okuyuculu cihazı ile güvenlik şifreleri bulunan gerçek biletler ile sahtelerinin ayırt edilişi ve sahta biletleri makinenin kabul etmeyip geri atışı sonucu 1 trilyon lira geri kazanılmıştır²¹⁹.
- Trafik Sinyalizasyon Müdürlüğü'nce ana arterlere konulan Bilgilendirme Panoları ile trafikte araç kullananlara zaman tasarrufu sağlanmıştır²²⁰.
- Eğitim, kültür, sağlık, spor, ulaşım, teknoloji, konfor ve bilgilendirme projeleri geliştirilmeye çalışılmaktadır.
- Çevre, insan, doğa, çalışan, istihdam ön planda tutularak gelecek dostu teknolojiler kullanılmaya ve her türlü kirlilik kaynağından bertaraf edilmeye çalışılmaktadır. Sıvı - katı atık tasfiyesi, arıtma tesisleri ve çevrilebilir teknolojiler kullanılmaktadır.

İBB'nin bugüne kadar imkanları ölçüsünde yapmış olduğu çalışmaları ile "Sektöre / Çevreye / Bölgeye / İçinde Yer Aldığı Topluma ve Dünyaya Karşı Sorumlulukları"na büyük ölçüde önem verdiği görülmektedir.

²¹⁸ İstanbul Bülteni, Eylül Sayısı, İBB Yayını, Sayı: 160, İstanbul, 2002, s. 18.

²¹⁹ İstanbul Bülteni, a.g.e.,s. 18.

²²⁰ İstanbul Bülteni, a.g.e.,s. 18.

4.1.5. Halkla İlişkilerde

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Türkiye'de bir ilk olan Beyaz Masa uygulamasını 1994 yılında başlattıktan sonra Halkla İlişkiler noktasında alınan başarılı sonuçlar Türkiye'deki diğer belediyelerde fark edilmiş ve birçok belediye görevli göndererek kendi belediyelerinde uygulamak üzere yerinde inceleme yapmış ve bilgiler almıştır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ndeki halkla ilişkiler Beyaz Masa çalışmaları haricinde (tanıtım, propaganda, organizasyonlar, sivil toplum kuruluşları ile ilişkiler, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkiler, kurum içi iletişim vb.) çalışmaları bir merkezden değil; farklı yerlerden, farklı anlayış ve uygulamalarla yapılmıştır²²¹.

İBB'nin verdiği hizmetlerin hedeflerine ulaşp ulaşmadığı, kentlilerin taleplerine ne derecede cevap verildiği ve kentliler tarafından ne şekilde algılandığını tespit etmek ve buradan alınan sonuca göre yeni politika ve stratejiler belirlemek üzere çeşitli anketler, raporlar, kamuya açık toplantılar ve kamuoyu araştırmaları yaptırmaktadır. Kentli ile etkileşimli web sitesinde, "e - belediye", "e - tanıtım ve halkla ilişkiler", "e - hemşehri ilişkileri yönetimi" geliştirilmiştir. Doğrudan hemşehrilerin / kentlilerin yönetime katılımını sağlamak amacıyla belediye web sitesinde; tüm yerel yönetim hizmetleri ayrıntılı olarak açıklanıp "sorgulama, eleştiri, öneri, değerlendirme, bilgi alma ve başvuruların" bütünüyle web ortamında yapılmasına çalışılmıştır.²²²

Tanıtım ve Halkla İlişkiler hizmetinin tek merkezden, belirlenen kurumsal kimliğe ve imaja uygun olarak yürütülmesi ve İstanbul halkına hizmet için kaynaklarının verimli kullanılması ile belediyeler, "yönetişim" bağlamında; daha nitelikli, daha sistematik, daha hızlı, daha bütünsel, daha ekonomik hizmet sunacaktır. Belediyelerin, demokratikleşme eğilimlerini değerlendirerek, halkın talep ve ihtiyaçlarına doğrudan ulaşma, önerilerini derleme, kendi yöntem ve sorunlarını

²²¹ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 130.

²²² Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 131.

aktarma ve halkın denetiminden yararlanma yoluyla hizmet sunumu ve kaynak kullanımında etkinliği artırma yollarının araştırılması gerekmektedir. Bu bağlamda, iyi işleyen bir belediye yönetiminden bahsetmek isteniyorsa, belediye-vatandaş ilişkilerine, özel bir önem verilmelidir. Kamu kuruluşlarının amacı halka hizmet, halkla ilişkiler biriminin amacı ise halka hizmetin en iyi Şekilde sunulmasını sağlamaktır.²²³

4.1.6. Belediyeler ve Kentliler Açısından Değerlendirme

- İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin aşağıda belirtilen e- belediye ilkeleri olan; Kentin; Kent İçin, Kentliler Tarafından Yönetimi.
- 24 Saat - 7 Gün Kaliteli / Kesintisiz / Sürekli Hizmet .
- İyi Yerel Yönetişim.
- Çağdaş / Hızlı / Ekonomik / Güvenli / Elektronik / evrimiği Hizmet Sunuşu; Veri - Bilgi - Etkinlik Paylaşımı.
- Kentlilerin Mutluluğu.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi alışanlarının Mutluluğu.
- Tüm Sosyal Paydaşların Mutluluğu.
- Yönetimin Etkinliğinin Artması.
- Etkin ve Çağdaş İletişim, Kurumsallaşma, Entegrasyon, Verimli alışma.
- Kaliteli Çağdaş Hizmet Gelirlerde Artış
- Giderlerde Azalma
- Maddi Manevi Başarı, ölçütlerinden büyük bir kısmını gerçekleştirdiği

²²³ Bayraktar, Nurgül. 2005, a.g.e., s. 114.

sonucuna varılmıştır²²⁴.

Hemşehrilerin yaşam kalitesi, onlara sunulacak daha çağdaş hizmet adımlarıyla artacaktır. Belediyelerin amaçları; tüm kentlilerin, yönetimin, çalışanların ve sosyal paydaşların gönüllü katılımı ve katkılarıyla "Bilgi Çağı"nın yerel yönetimi olarak hizmet etmek olmalıdır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, örnek alınacak Kurumsal Toplumsal Sorumluluk içerikli uygulamalarının yanında, İstanbul halkı için yeni ve daha kapsamlı projeler üreterek aynı zamanda İstanbul'un bir dünya kültür, turizm, sanayi başkenti olması için çalışmalarını artırmalıdır.²²⁵

Hizmetleri, rutin dışına çıkararak toplumun beklentilerine uygun bir şekilde sunmak, sürdürülebilir bir kalite geleneği oluşturmak, kentli/ hemşeri memnuniyetini en üst seviyede tutmak amacıyla kalite kriterleri oluşturulmalıdır. Fakat İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin, nüfusuna oranla yıllık geliri bu beklentilerin gerçekleştirilmesini güçleştirmektedir. Buna rağmen İBB'nin son 10 yıl içerisindeki faaliyet ve uygulamalarından bu konuyla ilgili ciddi ve titiz adımlar atıldığını, hemşehrilere hızlı, verimli ve etkin hizmet verilebilmesi için önemli projeler geliştirildiğini görüyoruz. Bugün kentlilerin birçok alanda işlerini evinden, işyerinden veya seyahat halinde seyyar bilgisayarından on-line olarak gerçekleştirebildiğini varsayarsak, giderek artan, çeşitlenen ve farklılaşan hizmet türleri ve hemşehrilerin daha açık, daha saydam, daha etkileşimli, daha katılımcı, daha ekonomik ve daha çağdaş talepleri karşısında yerel halka hizmet götürmekle sorumlu olan belediyelerimizin de e-belediye'ye dönüşmesi kaçınılmaz olmuştur.²²⁶

²²⁴ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 131.

²²⁵ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s.132.

²²⁶ Bayraktar, Nurgül, 2005, a.g.e., s. 135.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Devletin ortaya çıkışı ve yöneten-yönetilen ilişkilerinin belirginlik kazanmasıyla birlikte, yönetenlerin kendilerini topluma benimsetme, kabul ettirme amacını taşıyan faaliyetlerinin ilk örnekleri de görülmeye başlamıştır. Bugün bütün çağdaş yönetimler yürüttükleri hizmetler konusunda topluma bilgi ve hesap verme, halkın dilek, beklenti ve düşüncelerini öğrenerek çalışmalarında bundan yararlanma ve böylece kendileri ile toplum arasında en yüksek oranda uyum ve işbirliği sağlama amacı taşıyan halkla ilişkileri yönetim sürecinin vazgeçilmez bir ögesi olarak benimseyip uygulamaktadırlar.

Bir yönetim felsefesi, bir yönetim fonksiyonu olan, giderek bir uzmanlık alanı ve bir sosyal disiplin olma yolunda ilerleyen halkla ilişkilerin yerel yönetimler için taşıdığı anlam, önem kuşkusuz daha da büyüktür. Birçok ülkede, yöre halkının kendi kendisini yönetmesinin bir aracı olarak ortaya çıkan, başlıca organları seçimle göreve gelen, fizik olarak halka yakınlıklarının doğurduğu yüzyüzelik ve denetim kolaylıklarına sahip ve yürüttükleri hizmetler genellikle halkın günlük yaşantısına ilişkin olan yerel yönetimler açısından halkla ilişkiler, öncelikli ve ayrıcalıklı bir yere sahiptir. Halkın yönetimi denetlemesi ve yönetime her düzeyde katılımı, yönetilenlerin kendileri ya da toplumun tümüne ilişkin politika ve işlemler konusunda bilgi edinmesi, bir hak olarak bugün yalnız ulusal değil, uluslararası belgelere de giderek artan oranda konu olmaktadır.

Çağımızda artan demokratikleşme eğilimleri ve bunun dünyamızı çığ gibi sarması, özellikle demokrasinin alt birimlerine kadar inme ihtiyacı doğurmuştur. Bu da yönetilen ile yönetenler arasında sıkı ilişkiler kurulmasını gerekli kılmıştır. Demokrasinin temeli olan halkın, yöneteni seçmesi, onlardan beklediklerini alması konusu yöneticilerin hem dayanışmaya önem vermelerine hem de seçmene hesap verme zorunluluğuna sebep olmuştur.

Yerel yönetimler yerel yönetim kuruluşlarının en güçlüsü olarak kabul edilen belediyeler; hem halka yakın olmaları ve halka götürdükleri hizmetlerin türü, hem de seçime dayalı oluşları nedeniyle, yerel ve ulusal yönetimlerin etkililiği açısından olduğu kadar, duyarlılık ve halkın katılımını sağlamada da en önemli rol

oyunmaktadır. Bu da onların yerel topluluğun ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir kapasite ve duyarlılığa sahip olmalarını, hizmetlerini etkin bir biçimde sunmalarını ve etkileme kanallarını açık tutarak kendilerinden beklenen sorumluluğu yerine getirmelerini etkilemektedirler. Belediyelerin bu sorumluluklarını yerine getirmelerinde kamuoyunu anlama, değerlendirme, kurumu kamuoyuna tanıtmaya ve kamuoyunun desteğini sağlamada halkla ilişkiler birimleri çok önemli role sahiptirler.

Halkla ilişkilerin kapsamında, kamu örgütünün izlediği hizmet politikasının ve çalışmalarının, halka duyurulması ve benimsetilmesi, örgüte karşı toplumda olumlu bir tutum yaratılması, halkın örgüt hakkında ne düşündüğünün ve ondan ne istediğinin öğrenilmesi ve halkla işbirliği sağlanmasına ilişkin faaliyetler yer almaktadır. Yerel yönetimlerin gerçekleştirmeleri gereken iki temel amacı etkin ve verimli hizmet üretmeleri, toplulukların kendilerini ilgilendiren konularda kendi kendilerini özgürce ve demokratik yönetimlerle yönetmeleridir. Halk desteği, yerel yönetimler için yaşamsal önem taşır. Çünkü halkın, başarısız bir yönetimi seçim sonrasında değiştirme hakkı vardır. Bu nedenle yerel yönetimler ve bunların içinde özellikle halka yakınlık ve etkinlik açısından en güçlü olan belediyeler, halkla ilişkilere önem verdikleri ölçüde başarılı olabilirler. Halkla ilişkiler görevini küçük belediyelerde başkanın kendisi yürütmektedir, orta boy belediyelerde küçük bir birim bu görevi yerine getirmekte, İstanbul gibi büyükşehir belediyelerinde ise halkla ilişkiler faaliyetleri bu işte uzman kişilerce, özel bir birim tarafından yerine getirilmektedir. Halkla ilişkiler sadece bu bölümün faaliyet ve çalışmalarıyla sınırlı değildir. Aynı zamanda tüm çalışanların da halkla ilişkilere özen göstermeleri, bu konuda yöneticilerin gereken önemi vermeleri ve halkla ilişkiler çalışmalarını her zaman desteklemeleri, başarılı sonuç alınabilmesi için oldukça önemlidir.

Yerel yönetimlerin, halkın olumsuz tepkilerine hedef olmamak, çalışmalarını halkın istekleri doğrultusunda yönlendirmek amacıyla halkla ilişkiler uygulamalarına daha fazla ihtiyaçları vardır. Halkla ilişkiler uygulamalarında çeşitli araçlardan yararlanırlar. Bunlar yazılı ve görsel araçlardır. Basın bildirisi, halkla ilişkiler biriminin basınla ilişkilerinde önemli bir araçtır. Basın, belediyelerin halkla bağlantısını sağlayan en önemli ve en etkili araç; halkla ilişkiler ise, belediyelerin kent yaşamı ile ilgili bilgileri belde halkına aktarmada, onunla diyalog kurmada

kullandığı çeşitli yol ve yöntemlerin bütünü olarak kabul edilmektedirler. Bu nedenle belediyelerde basın, halkla ilişkiler ile birlikte vardır ve ondan bağımsız değildir. Çünkü belediye yönetimi, halkın ne düşündüğünü öğrenebilmek ve kendi düşüncelerini onlara aktarabilmek için, hem halkla ilişkiler yöntemlerini hem de basını kullanmaktadır. Bu yüzden basın, yerel yönetimlerin faaliyetlerini basına ve dolayısıyla halka duyurmada önemli bir yer tutar.

Belediyeler, kendisi ile halk arasında bir iletişim gerektiği genel anlayışı çerçevesinde, halkla iletişimi sağlamak amacıyla bir çaba içine girer. Bu amaçla yapılan her faaliyet “Halkla İlişkiler” deyimi ile ifade edilir. Her belediyenin halkla daha iyi iletişim kurmak için halkla ilişkiler birimleri açma yoluna gitmelerindeki genel görüş, kent halkının kentin elçisi olması gerçeğidir. Bu amacın etkili olarak yerine getirilmesinde, belediye teşkilatlarındaki birimin oluşturulması kadar gerekli olan bir unsur da, birime işlevlerini yerine getirebilecek nitelikleri taşıyan personeli sağlamak, gerekli yetki ve imkanlarla donatarak, sağlıklı bir çalışma ortamı hazırlamaktır. Ancak tüm bunlardan da önce gerekli olan şey, belediye hizmetlerinin görülmesine ilişkin kararların alınması, uygulanması ve denetlenmesinde halkın etkin katılımının gerekliliğine inanmak ve bu düşünceyi eyleme geçirme eğiliminde olmaktır.

Yerel yönetimlerde her şeyden önce kurum içi iletişim artırılmalıdır. Halkla ilişkilerin bir bölümü olarak kurum personeline yönelik hizmet içi eğitimi ve hizmet öncesi eğitimi maalesef yeterli düzeyde değildir. Yöneticiler tarafından hazırlanan planlar, alınan kararlar, amaçlar, çalışma usulleri ve meydana gelebilecek değişiklikler personele tam olarak iletilememekte ve bu durum da kurumun halkla ilişkilerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler konusunda önemli olan bir diğer etken de halkın eğitimi ve bilinçlendirilmesidir. Diğer yandan halk, duyarlı olmak ve gereken yerde tepkisini göstermek ve kendi yaşadığı kentin sorunlarına sahip çıkmak zorundadır.

Halkın yerel yönetimlerden yakınmasının en önemli nedenleri, halka işlem ve kararlar hakkında bilgilerin tam ve zamanında verilmemesi, halkın istek, şikayet ve görüşlerinin öğrenilmemesidir. Vatandaşların kurum yöneticilerine dilek ve

şikayetlerini iletebilecekleri fırsatların oluşturulması, saydamlığın sağlanmasında önemli bir araçtır. Başkanların belirli günlerde halka ve basına açık toplantılar düzenlemeleri, yolsuzluk ve rüşvet olaylarının önlenmesine önemli katkıda bulunacaktır. Başkanlarla telefonla görüşme günlerinin olması, bu konuda fayda sağlayacak bir diğer yöntemdir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde vatandaşların dilek ve şikayetlerini saptamak ve sorunlarını çözümlmek için çalışmalar yapılmış, basınla ilişkilere önemli yer verilmiş olup halkla ilişkiler konusunda kalıcı bir sistem oluşturulmaya çalışılmıştır.

Halkla ilişkileri, kurumun sosyal felsefesi, bu felsefenin politikalarla ifadesi ve politikaların uygulanması olarak tanımlamak da mümkünse, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde ilgili felsefe, politikalarla ifade edilmediği için hem felsefenin bütün kurumca benimsenmesi hem de politikaların bir bütün olarak uygulanması sağlanamamıştır. Bu yüzden ki İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde halkla ilişkiler felsefesi açık ve net olarak belirlenmeli; ayrıca bu felsefe, politikalarla ifade edilmelidir. Politikalar, ilgili birimlere ve bağlı belediyelere de iletilerek Büyükşehir Belediyesi'nin bütünü için bir davranış ve uygulama bütünlüğü sağlanmalıdır.

İstanbul'da halkla ilişkiler çalışmalarında hedef kitleler, kullanılacak araçlar, iletilecek mesajlar, planlı ve programlı olarak belirlenmelidir. Her çalışma dönemi, bir düzen içinde bir diğerini izlemeli; uzun dönemli hedeflere göre, belirlenen halkla ilişkiler amaçlarına ulaşabilecek bir kampanya sürekliliği ve tutarlılığı sağlanmalıdır.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlükleri, adlarında geçen fonksiyonları gerçekleştirecek şekilde düzenlenmiştir; fakat bu tek başına yeterli olmayıp bu müdürlükler organizasyonda doğrudan başkana bağlanmalı, daha da aktif hale getirilerek kamuoyu araştırmalarını çoğaltarak yapan ve üst yönetimde kurum beklentilerini ve eğilimlerini savunabilen bir konuma getirilmelidir. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlükleri, halkla ilişkiler konusunda ivedilikle hizmet içi eğitimlerini sıklaştırmalı, güncel teknolojik eğitimlerden her an haberdar edilmelidir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi ayrıca kurum içi iletişimi yoğun olarak artırarak halkla ilişkilerin bir bölümü olarak kurum personeline yönelik faaliyetler de başlatmalıdır. Burada halkla ilişkiler biriminin diğer birimlerle, bağlı belediyelerle ve bu belediyelerdeki halkla ilişkiler birimleriyle olan bağlantıları da artırılarak,

hazırlanacak halkla ilişkiler programları ilçe belediyeleri ve bağılı organları da kapsamaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile ilçe belediyeleri halkla ilişkiler birimleri arasındaki koordinasyon artırılmalı ve birçok konuda, daha çok konuyu kapsayacak olan ortak çalışma, ortak tavır/tutum geliştirilmelidir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin daha sonraları da faaliyetlerinde başarılı olabilmesi için kurum-halk etkileşiminde bazı sorumlulukların yerleşmesi ve halkla ilişkilerin daha sistemli ve bilimsel bir uygulama haline getirilerek sağlam bir zemine oturtulması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- ACAR, Muhittin, **Belediyelerde Halkla İlişkiler**, DPT; Ankara:1993.
- ASNA, M.Alaeddin, **Public Relations Temel Bilgiler**, Der Yayınları, İstanbul:1993.
- ASNA, M.Alaeddin, **Yönetim Halk İlişkileri**, AİD Yayınları, Cilt 1, Sayı 3-4, İstanbul.
- ATAOL, Alpay, **Halkla İlişkiler**, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, İzmir: 1991.
- AZAKLI, Sedat, “Belediyeler ve Halkla İlişkiler Bağlamında Kayseri Büyükşehir Belediyesi’nin Beyaz Masa Uygulaması”, **Beyaz Şehir Dergisi**, Sayı 7, Güz 1997.
- AZAKLI, Sedat, “Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi”, **TODAİE Yerel Yönetimler Sempozyumu**, Ankara.
- BARRAT, John and DOWNS, John, **Organizing for Local Government: A Local Political Responsibility**, Longman, 1988.
- BAYRAK, Sabahat, **İş Ahlakı ve Sosyal Sorumluluk**, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 1.Baskı, İstanbul: 2001.
- BAYRAKTAR, Nurgül, **Belediyelerde Kurumsal Toplumsal Sorumluluk, İstanbul Büyükşehir Belediyesi**, Yayınlanmamış Master Tezi, İstanbul: 2005.
- BAYRAKTAR, Nurgül, **İBB Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Çalışma Raporu**, İstanbul: 2002.
- BLACK, Sam, **Halkla İlişkiler Eğitimi**, IPRA, HDD Yayınları, Altın Kitap Serisi, Sayı 7, İstanbul.
- BLACK, Sam, **The Role of P.R. in Management**, Pitman, London: 1972.
- ÇOKER, Ziya, “Anayasa ve Yerel Yönetimler”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, Cilt: 1, Sayı: 5, Eylül, Ankara: 1992.
- DEARLOVE, John, **The Politics of Policy in Local Government**, Cambridge University Press, 1973.

- DEMİR, Galip, **Ahilik ve Yükselen Değerler**, Görüş Dergisi, Tusiad Yayın Organı, Sayı 46.İstanbul: 2001.
- DİNÇER, Ömer, **Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası**, Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ., İstanbul: 1998.
- DİNÇER, Ömer, **Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası**, Beta BasımYayım Dağıtım A.Ş., 5.Baskı, İstanbul: 1998.
- DÜREN, A. Zeynep, **2000'li Yıllarda Yönetim**, Alfa Basım Yayım Dağıtım A.Ş. Yönetim Dizisi No:013, 1.Baskı, İstanbul: 2000.
- DÜZOĞLU, Zeki, **İBB Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu**, İBB Yayınları, İstanbul: 2002.
- ERDAL, Murat, **Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi**, e-Devlet, Yayınlanmamış Ders Notları, İstanbul: 2002.
- GARRET,Paul, **Public Relations Handbook**, New Jersey,Prentice Hall Inc., 1972.
- GÖKYAY, Şaik Orhan, **Destursuz Bağa Girenler**, Dergah Yayınları, 1.Baskı, İstanbul: 1982.
- GÖYMEN, Korel, **Bir Yerel Yönetim Öyküsü**, Özgün Matbaacılık San, Ankara, 1983.
- GÖZÜBÜYÜK, A. Şeref, AKILLIOĞLU, Tekin, **Yönetim Hukuku**, Turhan Kitabevi, 5.Bası, Ankara: 1992.
- GÖZÜBÜYÜK, A. Şeref, **Yönetim Hukuku**, Güncelleştirilmiş 19. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara: 2003.
- GÖZÜBÜYÜK, Şeref, **Yönetim Hukuku**, 2. Bası, SBF Yayınları, Ankara: 1987.
- GÜLER, Birgül Ayman, **Türkiye'yi İnternete Taşımak Konferansı**,Kasım, İstanbul: Bildiri Metni,02.11.2001.
- GÜNDAY, Metin, YILDIRIM, Turan, **İdare Hukuku**, Birinci Baskı, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2003.
- GÜRDAL, Sahavet, "İşletme Örgütünde Örgütsel İklimin İşgörenler Üzerindeki Etkisi ve Verimlilik İlişkisi", **İTO Dergisi**, İstanbul: 1989.

- GÜRDAL, Sahavet, **Halkla İlişkiler ve Yerel Yönetimlerde Uygulamalar**, RGA Yönetim Danışmanlık Yayınları, İstanbul: 1997.
- GÜRGEN, Haluk, **Halkla İlişkilerde Kullanılan İletişim Araçları ve Medya İlişkileri**, A.Ü. İşletme Fakültesi No: 483, Eskişehir: 1995.
- İSTANBUL BÜLTENİ, Eylül 2002, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Yayını, Sayı: 160, İstanbul.
- İSVAN, Ahmet, **Halkın Belediyesi Olmak**, Mimarlık, Yıl 15, Sayı 151, Ankara.
- KARAER, Tacettin, “Belediyelerde Halkla İlişkiler”, **İller ve Belediyeler Dergisi**, Yıl: 43, Sayı: 499, Ankara: 1987.
- KAZANCI, Metin, **Halkla İlişkiler ve İdari Danışma Merkezi**, AİD, Cilt 5, Sayı2, Ankara.
- KAZANCI, Metin, **Kamu ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler**, Turhan Kitabevi, Ankara, 1997.
- KELEŞ, Ruşen, “**Belediyelerde İktidar Olmak**”, Cumhuriyet Gazetesi, Tarih: 22.08.1989.
- KELEŞ, Ruşen, HAMAMCI, Can, **Belediye Başkanları ve Belediye Meclis Üyeleri**, Türk Belediyecilik Derneği Yayınları, Ankara.
- KELEŞ, Ruşen, “**Yerinden Yönetim ve Siyaset**”, Cem Yayınevi, Ankara, 1992
- KOCHAREKAR, Roger, **Without the Speed Limit, Within the Limit: Managing Knowledge in Organizations**”, Information Strategy: The Executive’s Journal, Spring, 2001
- LLOYD, M.Herbert, **Halkla İlişkilerde Meslek Ahlakı**, HDD Yayınları, Altın Kitap Serisi; Sayı 1, İstanbul, 1992.
- MIHÇIOĞLU, Cemal, **Halkla İlişkiler Nedir?**, Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Semineri, MPM, Ankara, 1976.
- NADAROĞLU, Halil, **Mahalli İdareler Teorisi Ekonomisi Uygulaması**, 5. Baskı, Beta Basım Yayım, İstanbul: 1994.

- NORTON, Alan, **International Handbook of Local and Regional Government, A Comperative Analysis of Advanced Democracies**, Edward Elgar, 1994.
- ODABAŞI, Yavuz, **Pazarlama İletifimi**, Anadolu Üniversitesi İŞletme Fakóltesi Yayını, No:1, Eskişehir, 1995.
- OKTAY, Mahmut, **Halkla İlişkiler Mesleğinin İletifim Yöntem ve Araçları**, Der Yayınları, İstanbul: 1996.
- ORTAYLI, İlber, **Küresel Şehirler Yarışında İstanbul**, Pendik Toplantıları 3, Pendik Belediyesi Kültür Yayınları, İstanbul: 2003.
- OSKAY, Ünsal, **İletifimin ABC si**, Ercan Ofset, İstanbul, 1992.
- ÖĞÜT, Adem, **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2001.
- ÖNCÜ, Ayşe, **Örgüt Sosyoloğisi**, Sosyal Bilimler Derneği Yayınları, Ankara: 1976.
- ÖZKOL, Sedat, **Kurumsal Toplumsal Sorumluluğun Kendi Öz Tarihimizdeki Kökleri ve Günümüzde Yaşayan Değerleri**, Maltepe Üniversitesi Yayınlanmamış Ders Notları, İstanbul: 2002.
- PELTEKOĞLU, Filiz Balta, **Halkla İlişkiler Nedir?**, Beta Yayınları, İstanbul: 1998.
- RÜZGAR, Hasan; “Belediyelerde Başarı ve Halkla İlişkilerin Önemi”, **İller ve Belediyeler Dergisi**, Sayı 605-606, Mart- Nisan, Ankara:1996.
- SAKIKOCE, A. İhsan, **Yerel Yönetimlerde Katılım, İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nde Beyaz Masa Uygulaması**, Yayınlanmamış Master Tezi, İstanbul: 2002
- SBF YAYINI, **Halkla İlişkiler Birinci Semineri, 5-13 Aralık**, AÜ SBF, Bas. Yay. Yük. Okulu, Ankara: 1996.
- SONGUR, H.Mehmet, **Mahalli İdarelerde Performans Ölçümü**, Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, Yayın No:6, Ankara: 1995.
- STEWART, John, **A Future for Local Authorities, in Local Government in the 1990s**, John Stewart and Gerry Stoker (Eds.), The Macmillan Press Ltd., London: 1995.

- STOKER, Gerry, **Introduction: Trends in European Local Government**, in **Local Government in Europe: Trends and Developments**, Richard Batley and Gerry Stoker (Eds.), The Macmillan Press, Ltd., 1991.
- TODAİE, **Kamu Yönetimi Araştırması, Yerel Yönetimler Araştırma Grubu Raporu**, TODAİE Yayınları, No: 247, Ankara: 1992.
- TORTOP, Nuri, **Halkla İlişkiler**, Yargı Yayınları, Ankara: 1993.
- TORTOP, Nuri, **Mahalli İdareler**, Gözden Geçirilmiş 6. Baskı, Yargı Yayınları, Ankara: 1999.
- TUFAN, Hülya, TUTUM, Cahit, **Kamuoyu Kimin Oyu**, Kesit Yayıncılık, İstanbul: 1995.
- TUNCEL, Metin, **İstanbul, Şehir ve Belediye**, Genişletilmiş İkinci Baskı, İstanbul: Büyükşehir Belediyesi Yayınları, İstanbul: 2002.
- TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ, **Kanunname-i İhtisab-ı Bursa**, TSE Yayınları, Ankara: 2002.
- TÜRKİYE EKONOMİK VE SOSYAL ETÜDLER VAKFI, **Bilgi Edinme Hakkı Değerlendirme Raporu**, Tesev Yayınları, İstanbul: Aralık, 2004.
- UYSAL, Sezer, UYSAL, Birkan, **Bir Halkla İlişkiler Kuramı Olabilir mi?**, Halkla İlişkiler Sempozyumu-1987, AÜBYYO—TODAİE, Ankara: 1988.
- UYSAL-Sezer, UYSAL, Birkan, **Halkla İlişkiler: Katılımdan Tanıtıma**, Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyum Bildirileri, IIAS—TODAİE, I.Cilt, Ankara: 1996.
- YALÇINDAĞ, Selçuk, **Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri**, TODAİE, Ankara: 1996.
- YALÇINDAĞ, Selçuk, **Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler**, Halkla İlişkiler Sempozyumu, A.Ü.B.Y.Y.O. No:10, Ankara.
- YALÇINDAĞ, Selçuk, **Saydam ve Dürüst Belediyecilik**, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, Ocak.
- YATKIN, Ahmet, **Belediyelerde Halkla İlişkiler**, Yayınlanmamış Master Tezi, Malatya: 1996.

YILDIRIM, Selahattin, **Yerel Yönetim ve Demokrasi**, İkinci Baskı, IULA-EMME Yayını, İstanbul:1993.

YILDIZ, Fahrettin, **İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü Çalışma Raporu**”, İBB Yayınları, İstanbul, 2002.

YÜCEL, Ertekin, **Halkla İlişkiler**, TODAİE, Ankara: 1995.

YÜCEL, Ertekin, **Örgüt İklimi**, TODAİE, Ankara: 1978.

ZILLIOĞLU, Merih, **İletişim Nedir?**, Cem Yayınları, İstanbul:1993.

ELEKTRONİK KAYNAKLAR

<http://www.ibb.gov.tr>

http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=161

(Erişim Tarihi:10.12.2004).

http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_zankpc.php.pd//doc.of.pain=602

(Erişim Tarihi: 24.11.2004)

http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc

(Erişim Tarihi:04.03.2005)

http://www.ibb.gov.tr/c2kal.a./beyaz_masa/asp_2.1401432.

(Erişim Tarihi: 23.06.2004)

<http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.pdf>. (Erişim Tarihi 21.01.2006)

http://www.ibb.gov.tr/IBB/DocLib/pdf/bilgihizmetleri/yayinlar/faaliyetler/2001/bilgi-islem.Beyaz_masa.1243567.doc. (Erişim Tarihi: 21.01.2005)

<http://www.ibb.gov.tr/ibbtr/102/10201/10201index.htm> (Erişim Tarihi:10.12.2005)

<http://www.ibb.gov.tr/ibbtr/102/10201/10201index.htm> , (Erişim Tarihi:10.12.2005)

<http://www.ibb.gov.tr/NR/exeres/888C733E-664B-4F28-8B.frameless.htm?NRMODE=Published> (Erişim Tarihi:02.09.2005)

<http://www.ibb.gov.tr/TR/exeres/888C733E-664B-4F28-8BD8.frammel>

(Erişim Tarihi: 03.05.2004)

<http://www.ibb.gov.tr/tr/Kurumsal/BelediyeTarihcesi/IstanbulSorun..aps//721.pcant>

(Erişim Tarihi 14.11.2005)

<http://www.ibb.gov.tr/tr-TR/KenteBakis/Istanbul/Rtbn./TR.comcy//ht>.

(Erişim Tarihi: 12.02.2005)

<http://www.ibb.gov.tr/tr-TR/SiteHaritasi/anpTUKR//Zip.pdf/>

(Erişim tarihi:23.11.2004).

<http://www.insankaynaklari.com/cn/index003.asp?> (Erişim Tarihi: 02.01.2004).

http://www.istanbul.net.tr/istanbul_istanbul_tarih.asp, (Erişim Tarihi: 16.09.2005).

<http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5216.html>, (Erişim Tarihi,03.02.2005).

<http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5302.html>, (Erişim Tarihi,15.02.2005).

<http://www.tesev.org.tr/etkinlik/konfsunum/php>. (Erişim Tarihi: 13.10.2003).

<http://www.vgm.gov.tr> (Erişim Tarihi: 23.08.2004).