

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE ULUSLARARASI İLİŞKİLER ANABİLİM DALI
MAHALLİ İDARELER ve YERİNDEN YÖNETİM BİLİM DALI



BELEDİYELERDE HALKA İLİŞKİLER FAALİYETLERİ

Yüksek Lisans Tezi

Kübra KURT

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Ramazan KURTOĞLU

İSTANBUL,2014

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE ULUSLARARASI İLİŞKİLER ANABİLİM DALI
MAHALLİ İDARELER ve YERİNDEN YÖNETİM BİLİM DALI



BELEDİYELERDE HALKA İLİŞKİLER FAALİYETLERİ

Yüksek Lisans Tezi

Kübra KURT

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Ramazan KURTOĞLU

İSTANBUL,2014



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

Yüksek Lisans Tez Onay Belgesi

Enstitümüz Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Tezli Yüksek Lisans Programı Y1112.060201 numaralı öğrencisi **Kübra KURT**'un "**Belediyelerde Halkla İlişkiler Faaliyetleri**" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 21.11.2014 tarih ve 2014/27 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından **onay** ile Tezli Yüksek Lisans tezi olarak **kabul** edilmiştir.

Öğretim Üyesi Adı Soyadı

İmzası

- Tez Savunma Tarihi : **9.12.2014**
- 1)Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ramazan KURTOĞLU
- 2) Jüri Üyesi : Prof. Dr. Güneri AKALIN
- 3) Jüri Üyesi : Pof. Dr. Uğur TEKİN

(Handwritten signatures in blue ink)

Not: Öğrencinin Tez savunmasında **Başarılı** olması halinde bu form **imzalanacaktır**. Aksi halde geçersizdir.

ÖNSÖZ

Hızlı gelişim ve değişimler sonucu, insanların istek ve ihtiyaçlarının değişmesi ve artması yerel yönetimlerin çevre ile olan ilişkilerinin de etkilemiştir. Bu ihtiyaçlar belediyeleri çevrenin taleplerine göre hareket etmeye zorlamış, belediyeler de kendilerini çevreye tanıtmaya ve kabul ettirmeye çabası içine girmişlerdir. Bu sebeple de halkla ilişkiler uygulamalarından faydalanma yoluna gitmişlerdir.

Halkla İlişkiler kavramı ortaya çıktığı dönemden günümüze kadar kamu kurumlarında ve özel sektörlerde kurumların ve işletmelerin vazgeçilmez bir aracı olmuştur. Bu noktada ülkemiz yerel yönetim birimleri için de halkla ilişkiler son derece önemlidir. Yerel yönetim birimlerinin kuşkusuz varlık nedeni olarak söylenebilecek halka hizmet anlayışının etkin, verimli bir şekilde yürütülmesi için hizmet sunulan halk ile iyi ilişkilerin kurulması ve yönetim politikalarının kurulan bu ilişkiler doğrultusunda oluşturulması gerekmektedir.

Tez çalışmamaya engin bilgi ve tecrübeleriyle katkıda bulunarak, yapmış olduğu yönlendirmelerle çalışmamı tamamlamama destek olan sayın hocam Yard. Doç. Dr. Ramazan KURTOĞLU' na ve eğitim hayatım süresince benden her türlü desteklerini esirgemeyen aileme teşekkürlerimi arz ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
İÇİNDEKİLER	ii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1.TÜRKİYE'DE BELEDİYECİLİK	5
1.1 Kavram ve Önemi.....	5
1.2. Organları ve Örgütsel Yapıları.....	5
1.3 Görev Sorumluk ve Yetkileri.....	6
2.OSMANLI DÖNEMİNDE BELEDİYELER.....	8
3.CUMHURİYET DÖNEMİNDE BELEDİYELER	10

İKİNCİ BÖLÜM

1.HALKLA İLİŞKİLER	13
1.1 Tanım	13
1.2. Halkla İlişkilerin Ön Plana Çıkmasının Nedenleri.....	14
2.BAŞLANGIÇTAN GÜNÜMÜZE HALKLA İLİŞKİLER.....	14
2.1 Halkla İlişkilerin Türkiye'deki Gelişimi	15
3.BİLGİ EDİNME HAKKI	15
3.1 Bilgi Edinme Çerçevesi.....	16
3.2 Türk Kamu Yönetimi Bilgi Edinme Hakkı	16
4.5393 SAYILI BELEDİYECİLİK YASASI VE HALKLA İLİŞKİLER	17

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

1.YÖNETİMİN HALKLA İLİŞKİLERE DUYDUĞU GEREKSİNİM	18
1.1 Bilgi Edinme İhtiyacı ve Kamu Yönetiminin Bilgi Vermesi.....	18
1.2. Yönetimin Etkinliği ve Toplumda Olumlu İmaj Yaratılması	19
2.HALKLA İLİŞKİLER BİRİMLERİNİN TANITMA ÇALIŞMASINDAKİ ROLÜ	19
2.1 Yönlendirme ve Süzme	19

2.2. Yönetmelik Formalitelerinin Açıklanması	20
3.YÖNETİMİN BELLEĞİNİ GENİŞLETEN TANIMA	
YÖNTEMLERİ	21
3.1 Kamusal Anketler	21
3.2. Temsilcilere Danışma	22
3.3 Basını İzleme.....	22
3.4. Yönetici ile Halkın Yüz yüze İlişkisi.....	23
4.HALKLA İLİŞKİLERİN ETKİLEŞTİĞİ KAVRAMLAR	23
4.1 Halkla İlişkiler ve Reklam.....	23
4.2. Halkla İlişkiler ve Propaganda	24
4.3 Halkla İlişkiler ve Lobcilik	25
4.4. Halkla İlişkiler ve Pazarlama.....	25
4.5. Halkla İlişkiler ve Tanıtım.....	26
5.HALKLA İLİŞKİLERDE HEDEF KİTLE.....	27
5.1 Halkla İlişkilerde Hedef Kitle Sınıflandırması	29
5.2. Hedef Kitleyi Belirleme Amaçları	30
6.HALKLA İLİŞKİLERDE TEMEL İLKELER.....	30
6.1 Dürüstlük	31
6.2. İnandırıcılık.....	31
6.3. Yineleme	31
6.4. Sabırlı Çalışmak	31
6.5. Yaygın Sorumluluk	31
6.6. Açıklık.....	31
6.7. İki Yönlü İlişki	32
7.HALKLA İLİŞKİLERİN EVRELERİ	32
7.1 Bilgi Toplama Evreleri.....	32
7.2. Planlama Evresi.....	32
7.3. Uygulama Evresi	32
7.4. Değerlendirme Evresi.....	32
8.BELEDİYELERİN HALKLA İLİŞKİLERİNDE KULLANILAN	
ARAÇ VE TEKNİKLERİ	33
8.1 Tanımaya Yönelik Araç ve Etkinlikler	33
8.1.1 Hemşeri Profili	33
8.1.2. Kamuoyu Yoklamaları.....	33
8.1.3. Anketler.....	33
8.1.4.Halkı Dinleme.....	34
8.1.5. Dilek ve Şikayetler	34
8.1.6. Telefonla Sorun Çözme	34
8.2.Tanıtımaya Yönelik Araç ve Etkinlikler	35
8.2.1. Günlük İlişkiler ve İşler.....	35
8.2.2. Danışma Hizmetleri	35

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

1.BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER.....	36
1.1. Giriş.....	36
1.2. Kavram ve Önemi.....	36
2.BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER BİRİMİNİN YERİ	38
3.İŞLEVLER VE YASAL DÜZENLEMELER	38
3.1. Temel İşlevler.....	38
3.2. İşlevlerin Sınıflandırılması	38
4.SÜREÇLER:TEKNİK VE YÖNETSEL	40
4.1. Uygulanmakta Olan Teknik Süreçler.....	40
4.1.1.Bilgi ve Haber Toplama	40
4.1.2. Gazete Haberlerini Toplama ve Arşivleme	40
4.1.3.Şikayetleri Dinleme, İzleme ve Arşivleme.....	41
4.1.4. Olay İzleme: Haber ve Resim.....	41
4.1.5. Toplantı Düzenleme	41
4.1.6. Anket ve Mülakat Düzenleme.....	41
4.1.7.Bilgi ve Haber Yayma.....	41
4.1.8. Haber Bülteni Hazırlama	42
4.1.9. Gazete ve Dergi Çıkarma	42
4.1.10. Basın Toplantıları Düzenleme	42
4.1.11. Haber Şikâyetlerine Yanıt Verme	42
4.1.12. Pano Düzenleme.....	42
4.1.13. Danışma Hizmeti Verme	43
4.1.14. Personel İlişkileri.....	43
5.ÖRGÜTSEL YAPI.....	43
5.1. Mevcut Örgütsel Yapı.....	43
5.2.Örgütsel Yapının Etkinlik Durumu.....	44
6.ÖNLEMLER.....	44
6.1. Yönetsel Süreçlerin İyileştirilmesi.....	44
6.2. Teknik Süreçlerin İyileştirilmesi	45

BEŞİNCİ BÖLÜM

1.BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER YÖNETİMİ.....	47
2.BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN ÖNEMİ.....	48
3.BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN AMAÇLARI	50
4.BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN ARAÇLARI.....	51
4.1 .İletişim Araçları.....	51
4.1.1.Yazılı Araçlar.....	51
4.1.2.Yazılı Olmayan Araçlar.....	51
4.2. Bireysel Başvurular, Şikayet ve İstek Kutuları	51
4.3. Medya İle İlişkiler	54
4.4. Kamuoyu Araştırmaları.....	54
4.5. Personelden Elde Edilen Bilgiler	55
5.BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER POLİTİKALARI.....	55
6.BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER PROGRAMI	56
6.1. Mevcut Durum Nedir?	56
6.2. Planlama ve Hedeflerin Belirlenmesi	56
6.3. Halkla İlişkiler Programlarının Uygulanması	56
6.4. Değerlendirme.....	56
7.YEREL YÖNETİMLERİN HALKLA İLİŞKİLERİNDE	
YAŞANAN SORUNLAR.....	57
7.1. Vatandaşın Hangi Birime Başvuracağına İlişkin Sorunları.....	57
7.2. Biçime Aşırı Düşkünlük: Gereksiz Brokratik Formaliteler	57
7.3. Vatandaşın Kamu Çalışanlarını Anlama Güçlüğü	57
7.4. Kamuda Halkla İlişkiler Birimlerinin Örgütlenme ve İşleyiş Sorunları	
.....	57

ALTINCI BÖLÜM

1.TÜRKİYEDE KAMU KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLER	
ALANINDAKİ SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ.....	58
1.1. Sorunlar.....	58

1.2. Çözüm Önerileri.....	58
2.BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER KONUSUNDA ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR	59
2.1. Basınla İlişkilerin Halkla İlişkiler Olarak Algılanması.....	60
2.2. Basınla İlişkilerin Protokol Olarak Algılanması	60
2.3. Kamu Görevlisinin Halkla İlişkilere Bakış Açısı.....	60
YEDİNCİ BÖLÜM	
1.YEREL YÖNETİM KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLER İLE İLGİLİ UYGULAMALAR	61
1.1. BEYAZ MASA	61
1.1.1. Beyaz Masa Birimleri.....	61
1.1.2.Beyaz Masa Başvuru İşlemlerinin Aşamaları.....	61
1.1.3. Beyaz Masa Başvuru İşlemlerinin Yolları	62
1.1.4. Beyaz Masanın Faydaları.....	62
1.2. BİMER.....	64
1.2.1. BİMER Nedir?.....	64
1.2.2.BİMER'e Müracaat Yolları	64
1.2.3. BİMER' in İşleyişi.....	65
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	68
KAYNAKÇA	71
ÖZET	74
ABSTRACT	75

GİRİŞ

Günümüzde ekonomik, teknolojik ve toplumsal gelişmeler kamusal hizmetlerin sunulmasında yerel yönetimlerin önemini artırmaktadır. Yerel halkın istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bunlara cevap verecek hizmetlerin sunulmasında etkinlik ve verimlilik faktörlerinin aktif rol oynaması kaçınılmaz hale gelmiştir.

Halkla İlişkiler, ortaya çıktığı zamandan günümüze kadar gerek kamu gerekse özel sektörde kurum ve kuruluşların etkin ve vazgeçilmez aracı olmuştur. Yerel yönetimlerde halkla ilişkilerin önemi son derece büyüktür. Yerel yönetimlerin tek amacı halkla dönük bir hizmet anlayışı olduğundan; bu hizmetin etkin, sürekli ve verimli bir şekilde sağlanabilmesi için hizmetin sunulduğu halk ile iyi bir iletişim kurulması ve çalışmaların bu iletişim çerçevesinde yapılması gerekmektedir.

Belediyeler yapısal özellikleri gereği özerk olmaları, yönetim içindeki organların seçilerek belirlenmesi gibi nedenleriyle halk ile sağlam ilişkiler kurma, halkın destek ve onayını kazanmak ihtiyacı oldukça fazladır.

Belediyelerde Halkla İlişkiler olgusu siyasal yönden yönetimin demokratikleşmesine, halkın istek ve ihtiyaçlarına duyarlı bir anlayış geliştirilmesinde rol oynar. Yerel halkın çok daha sorumlu ve farkındalıklı bir konuma ulaşmasına, haklarının ve sorumluluklarının bilincinde olan bir kültür oluşturulmasını sağlar. Örgütsel açıdan da halkın ihtiyaç duyduğu türde hizmetin sunulmasına, hizmetlerin iyileştirilmesine ve geliştirilmesine aracılık ederek etkinliğin gelişmesini sağlar.

Yerel yönetimlerin içerisinde yer alan belediyelerin varlık nedenleri topluma hizmet götürmektir. Yerel halkın seçimi ile görev başına gelen belediyeler, hizmetlerini sundukları hedef kitlelerin beklenti, istek ve taleplerine cevap verecek şekilde hareket ederek ve sorunların giderilmesi için çalışmalar yaptıklarında başarıya ulaşabilmektedirler. Bu doğrultuda belediyeler, sunmuş oldukları hizmetlerinde belde halkına karşı sorumlu, saygılı bir tutum sergilemek durumundadırlar. Bu noktada kamuoyuna hizmet sunan belediyeler, sürekliliklerini planlı çalışmalarıyla ve halk ile sağladıkları güçlü iletişimle sağlayabilmektedirler.

Çağdaş düzeydeki kurumlar sağladıkları hizmetler ile hedef kitlesini oluşturan topluma bilgi vermek, belde halkın istek ve fikirlerini öğrenip, öğrendiklerinden faydalanarak toplum ile kendileri arasında uyum sağlama amacı güden halkla ilişkiler politikalarını benimseyerek uygulamak zorundadır.

Belediyeler; yaptıkları tüm faaliyetler ve çalışmalarda ihtiyaçların tespitine yönelik araştırmalarını doğru şekilde yapmak, hedef kitlenin belediye ile sağlıklı ve etkin bir iletişim kurmasını sağlamak, yaptıkları çalışmaları kamuoyuna etkin bir şekilde aktarabilmek oldukça önemlidir. Bu şekilde etkin bir iletişim sağlanması konusunda en büyük görev de belediyelerdeki halka ilişkiler departmanlarına dűřmektedir.

Belediyelerin görev sorumlulukları tüm űlkelerde gün geřitke artmaktadır. Belediyeler deđerlerini koruyabilmek için halkla iliřkiler konusuna önem vermek, halkla iliřkilerin teknik, araç ve yöntemlerinden faydalanmak durumundadırlar. Sundukları hizmetleri Halkın bilgisine sunarak sürekliliđi sađlamak zorundadırlar. Bunları bařarabildikleri ölçűde halkın destek ve güvenini kazanacaklardır.

Halka İlişkiler konusu yerel yönetimlerde ihtiyaç olmasına karşın, örgütlenme hususunda sorunlar bulunmaktadır. Uzman personel ve finansman sorunların başında yer almaktadır. Halkın katılımının sağlanması, sorunların giderilmesi, istek ve ihtiyaçların belirlenmesi konusunda uzman kişilerin görev alması gerekmektedir. Örgütsel yapının iyi düzenlenmediği, bağımsız bir halkla ilişkiler biriminin oluşturulmadığı sorunu belediyelerde görűlmektedir. Belediyeler halkın ihtiyaç duyduğu hizmetleri, etkin ve verimli şekilde sunamamaktadırlar. Kimi zaman Deđiřen ihtiyaçlara cevap verememektedirler.

Yerel halk ile belediyelerin ilişkilerini düzenleme, etkin verimli ve sürekli hizmetin sağlanarak vatandaşa sunulmasında, halkın destek ve katılımın sağlanmasında halkla ilişkiler uygulamalarına ihtiyaç vardır.

Yapılan bu çalışmada vurgulanan hususlar çerçevesinde, genel olarak bir kamu yönetimi olan belediyelerde halkla ilişkilerin yapısı incelenecek, kavramsal olarak tanımlar yapılarak belediyelerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin önemi üzerinde durulacaktır.

Birinci bölümde; Belediyecilik kavramına açıklık getirilerek, organları, örgütsel yapıları görev ve sorumlulukları incelenmiştir. Türkiye’de, Osmanlı döneminde eve Cumhuriyet dönemindeki belediyecilik anlayışları açıklanmıştır.

İkinci bölümde; Halkla ilişkilerin tanımı ile günümüzdeki halkla ilişkiler konusu incelenmiştir. Ortaya çıktığı günden günümüze kadar olan gelişimi ele alınmıştır. Bilgi Edinme Hakkı, yasası, sınırlılıkları ve önemi bu bölümde ele alınmıştır.

Üçüncü bölümde; yönetimin halkla ilişkiler konusuna duyduğu gereksinim, ihtiyaç duyulan tanıtma yöntemleri, halkla ilişkilerin etkileştiği kavramlar, halkla ilişkilerin temel ilke ve evreleri, kullanılan araçları gibi teorik kavramlarla konuya açıklık getirilmiştir. ele alınmıştır.

Dördüncü bölümde; belediyeler ve halkla ilişkiler olgusu birlikte ele alınarak; belediyelerdeki halkla ilişkilere giriş yapılmış, bu olgunun önemi ve süreçleri gibi başlıkları ele alınmıştır.

Beşinci bölümde; Belediyelerde var olan halkla ilişkiler yönetimi ve politikaları ile halkla ilişkilerin amaç ve araçları, geliştirilen politikalar konuları incelenmiştir. Halkla ilişkiler konusunda yaşanan sorunlara değinilmiştir.

Altıncı bölümde; halkla ilişkiler konusunda ortaya çıkan sorunlar ve çözüm önerilerine göz atılarak, inceleme yapılmıştır.

Yedinci Bölümde ise; Yerel yönetimlerde var olan uygulamalar olan Beyaz Masa faaliyetleri ve Başbakanlık İletişim Merkezi olan BİMER konusu ele alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1.TÜRKİYE'DE BELEDİYECİLİK

1.1 Kavram ve Önemi

Arapçada beled, belde sözcüklerinden gelen belediye sözcüğü şehir, memleket anlamlarına karşılık gelmektedir. Günümüzdeki manası ile kullanılmaya başlanması Osmanlı Devletinde Tanzimat Döneminde dayanmaktadır.

Belediyeler; mahalli idarelerin, yerel ortak ihtiyaçlarını karşılamasının bir sonucu olarak ortaya çıkan toplumsal kurumlardır. İl özel idaresi, köy ve belediyelerden oluşan yerel yönetimlerden en fonksiyonlu olanı ve kent halkının ortak ihtiyaçlarını karşılama hususunda en büyük öneme sahip kurumlardır.

Belediyeler yerel yönetim kuruluşları içerisinde önemli bir yere sahiptirler. Nüfusumuzun yüzde 70 e yakın bir kısmı belediye sınırları içerisinde ikamet etmektedir.

1.2 Organları veya Örgütsel Yapıları

1580 sayılı yasa uyarınca, nüfusu 2.000'den fazla olan yerleşim yerlerinde tüm il ve ilçelerde ve belediye kurulması zorunlu kılınmıştır.

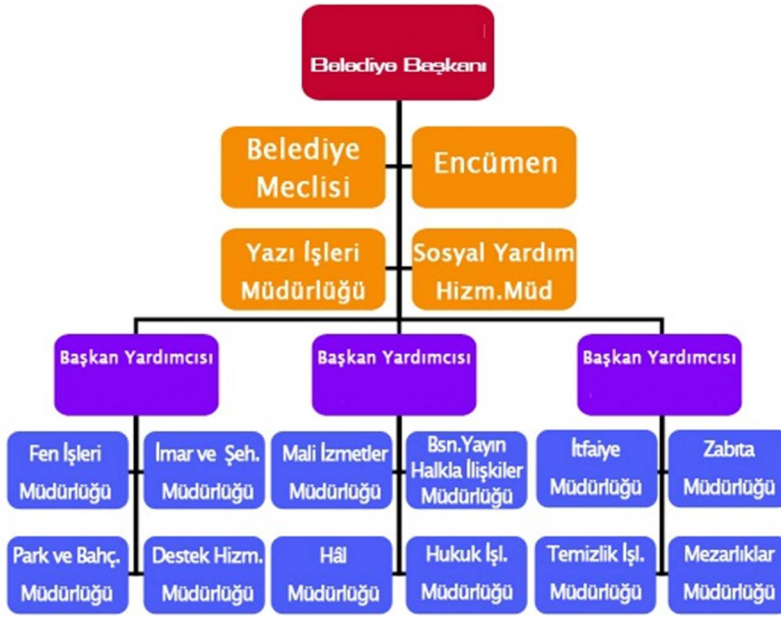
Belediye yönetiminde üç organdan bahsedilmektedir. Bunlar; belediye başkanı, belediye meclisi, belediye encümeni' dir.

Belediyenin başında yer alarak yürütme organı sorumluluğu belediye başkanınıdır. Belediyenin sınırları içerisinde ikamet eden, seçme hakkı bulunan belde halkı tarafından seçilerek 5 yıllık süre ile seçilirler. Belediye başkanlarının seçmenler tarafından oy çoğunluğu ile görev başına gelmesi koyulmuş genel bir kural olmasına karşın Bakanlar Kurulu'nun uygun görmesi halinde seçim yapılması yerine atama yapılabilmesi de uygun görülmüştür.

Belediye başkanları, belediyenin yapmış olduğu tüm faaliyetlerden belediye meclisine karşı sorumluluk içerisinde. Belediye yönetiminin ikinci derece karar ve danışma organı ise belediye encümeni'dir. Encümen üyelerinin yarısı meclis üyelerinden oluşurken, yarısı da belediye bürokratlarından oluşan bir organdır. Encümen düzenli bir şekilde toplanarak, devamlı olarak görev yaparak, önemli kararlar alan organdır. Belediye Encümeni belediye başkanının ya da belediye başkanının yetki verdiği kişi başkanlığında toplanarak çoğunluğa göre karar almaktadır. Gündem belediye başkanı tarafından düzenlenir.

Belediye gelirleri ise çeşitli kaynaklardan sağlanır: eğlence resmi, taşıt, su, aydınlatma, havagazı hizmetleri için ödenen paralar, devletin emlak vergisinden ödediği paylar, ilan, tabela, reklam vergileri, iskele ve rıhtım harçları, para cezaları, ruhsat harçları, vb.

Tüm belediyelerde aynı yapıdaki örgüt şeması karşımıza çıkmaktadır. Örnek olarak Başakşehir Belediyesinin örgüt şemasına bakalım;



(Başakşehir Belediyesi Örgüt Şeması)

1.3 Görev, Sorumluluk ve Yetkileri

Belediye meclisleri ve belediye başkanları tarafından yönetilen belediyeler yönetim ve maddi açılarından serbest olan kuruluşlardır. 1580 sayılı yasa ile belediyelere pek çok görevler tanınmıştır. Bu görevler içerisinde en temel olanlarını şu şekilde sıralayabiliriz:¹

- Herkese açık olan bölgelerin temizlik işleri ile ilgilenmek,
- Yenilen, içilen ve sağlık ile ilgili olarak kullanılacak ürünler ve bunların sunulduğu yerlerin denetimi yapmak,
- Restoran, kahve, gazino, meyhane gibi halka açık alanların sağlık kurallarına uygun olup olmadığı hususundaki denetimleri yapmak,
- Büyük küçükbaş hayvanların mezbahalarda kesilmesini sağlamak,
- Doğal afetlere karşı tedbirler almak,
- Bölgede biriken çöp ve atıkları toplatmak,
- Bölgelere içme ve kullanma su kaynaklarını sağlamak,
- Bölgenin yerleşim planlarını hazırlatarak imar programına katmak,
- Tüm alanları, cadde, mahalle ve sokakları düzenlenen plana göre düzenlemek,
- Cadde, mahalle, sokak ve yolları aydınlatmak.

¹ <http://www.ansiklopedim.net/b/belediye.h>

Belediyeler, belde sınırlarına giren bölgelerden sorumludurlar. 5393 sayılı Belediye Kanununda belediyelerin görev ve sorumluluklarından bahsedilmiştir. Genel hatları ile 5393 sayılı Kanunun 14.maddesine göre belediyenin görevlerini şu şekilde belirtmiştir;

- Bölgenin su, doğalgaz şebeke dağılımı, kanalizasyon ile ilgili altyapı sorunları, bölge yolları ile ilgili hususlar,
- Çöplerin toplanması, belde, cadde ve sokakların temizlenmesi , belde halkının sağlığını tehdit edecek hususların ortadan kaldırılması,
- Bölgenin imar konularıyla ilgili gerekli izinlerin alınması,
- Beldede eğitim hususunda da önemli rolü bulunmaktadır. Okul öncesi eğitime destek verme, Okuma yazma bilmeyen vatandaşların okuma yazmayı öğrenmesi hususunda eğitim almaları, meslek edindirme adına eğitimler düzenleme
- Öğrenci ve yetişkinlerin faydalanmaları açısından kütüphane ve bilgi evleri gibi yerlerin açılması ve buraların verimli şekilde hizmet vermesi
- Alt gelir grubuna yönelik uygun fiyatlı konutların yapılmasını sağlamak,
- Nikâh hizmetlerini vermek,
- Belde içerisinde yer alan tarihi eserlerin korunmasını sağlamak, Tiyatro, müze, spor alanlarının faaliyet vermesi, kültür merkezleri açılmasını sağlamak,

2. OSMANLI DÖNEMİNDE BELEDİYELER

Bilindiği gibi Türk Devletinin modernleşmesi, geleneksel tarım toplumundan modern sanayi toplumuna geçiş sancılarının yaşandığı Tanzimat Döneminde olmuştur. Padişahın mutlak gücünü sınırlamayı ve temel haklarını güvence altına almayı ifade eden anayasayı; halkın, kendi temsilcileri aracılığıyla yönetilmesini ifade eden anayasayı; halkın kendi temsilcileri aracılığıyla yönetilmesini ifade eden parlamentoyu; hizmetlerin bakanlık şeklinde örgütlenmesi bu dönemde uygulanmaya koyulmuştur. Yine Danıştay, Sayıştay gibi kurumlar ile modern belediyeleri ve il özel idarelerinin temelini bu dönemde atılmıştır.³

Modern anlamda ilk belediye, İstanbul Şehremaneti adıyla 1271 (1855) tarihinde başkent İstanbul'da kuruldu ve başına Şehremini atandı. Şehremini ismi, İstanbul'un başkent oluşundan itibaren, diğer bir ifadeyle 1453 yılından itibaren kayıtlarda geçmektedir. Şehreminine verilen tamirat ve inşaat görevinin fetihten önce Subaşı tarafından yürütüldüğü anlaşılmaktadır. 1453 yılında ortaya çıktığı sanılan şehremini, 1831 yılında kaldırılmıştır. 1855 yılında artık farklı bir yapıda ve modern anlamda belediye başkanlığı görevinin karşılığı olarak tekrar tarih sahnesine çıkmıştır. Modern döneme geçişte, Osmanlıların gerilemesine paralel olarak, Osmanlı geleneksel kurumlarının oldukça yıprandığı, işlevsizleştiği ve yer yer de yozlaştığı görülmektedir. İstanbul Belediyesi (şehremaneti), belediye başkanı (şehremini), şehir meclisi ve komisyondan oluşmaktaydı. Belediye Meclis-i Adliye'nin genel denetimi altında faaliyet göstermekte, belediye başkanı, Babı-ı Ali'nin tayini ve Padişahın iradesiyle; belediye meclisi üyeleri ise Meclis-i Vala'nın kararı ve Padişahın iradesiyle tayin olunmaktaydı. Belediye başkanı aynı zamanda Meclis-i Vala'nın da doğal üyesiydi. Belediye meclisi İstanbul'da oturan her sınıf Osmanlı'dan temayüz etmiş esnaftan oluşan 12 kişiden oluşmaktaydı ve şehremini şehir meclisinin başkanıydı.⁴

Şehremaneti Nizamaesi' ne göre, kent halkının temel ihtiyaç maddelerinin sağlanması, narhın düzenlenmesi, yol ve kaldırımların yapılması, kentin temizlik işlerinin yürütülmesi, çarşı ve pazarın denetimi ve daha önce İhtisab Nezareti tarafından toplanan devlet vergi ve resimlerinin hazine adına toplanması Şehremaneti'nin yani İstanbul Belediyesi'nin görevleri arasındaydı. Kendisine ait geliri yoktu; giderler merkezi yönetim tarafından karşılanmaktaydı.⁵

³Erdem İsmail, Yerel Siyaset ve Belediyecilik, S:48

⁴Erdem İsmail, Yerel Siyaset ve Belediyecilik, S:49

⁵Ergin, Osman Nuri, Mecelle-i Umur-i Belediye, İstanbul, 1995

1877 yılında Dersaadet Belediye Kanunu ile önceki yasal düzenlemeler kaldırılarak İstanbul şehremanetinin 20 daireye ayrılmasına karar verildi. Bu kanuna göre belediye, belediye başkanı, Şehremaneti Meclisi ve Cemiyet-i Umumiye-i Belediye Kanunu taşrada belediyelerin kurulmasına hukuki zemin hazırlamıştır. Bu dönemdeki yerel yönetimlerle ilgili önemli düzenlemelerden birisi olan 1877 tarihli Dersaadet Belediye Kanunu ile Vilayet Belediye Kanunu, belediyelere önemli yetkiler sağlamış olsa da bu yetkiler tam olarak uygulamaya konulamamıştır. Yerel yönetimlerle ilgili bir diğer gelişme ise 1912 tarihli Dersaadet Teşkilatı Belediyesi Hakkında Kanunun-ı Mauvvakat'ın çıkarılmasıdır. Söz konusu kanunla şehremaneti daha merkeziyetçi bir hal almıştır.⁶

⁶ Erdem İsmail, Yerel Siyaset ve Belediyecilik, S:50

Genel olarak yerel yönetimler özel olacakta belediyeler teorik olarak kendine has karar organı olan, kendine ait bütçesi ve personeli bulunan ve bunun getirdiği bir özerkliğe sahip olan kuruluşlardır. Bu anlamda yerel farklılığı koruyucu ve yerel hizmetleri esneklik içinde sağlayıcı bir işlevi vardır. Fakat yerel yönetimlerin ortaya çıkış şeklini ve kuruluş amacını özünde aldığımızda genel olarak yerel yönetimler, özel olarak da belediyeler bu nitelikleri fazla taşımayan kuruluşlardır. Bu nedenle belediyeler yerel özerkliği sağlamak ya da demokrasiyi güçlendirmekten çok, idarenin ıslahı ve kamu gelirlerinin artırılması amacına yönelik kurulmuşlardır.⁷

Yerel yönetimler ve dolayısıyla belediyeler Türk tarihinin en sorunlu ve en uzun yüzyılı olan Tanzimat Dönemi'nde kurulmuşlardır. Bu dönemdeki etkili yöneticilerin ve modernleşme hareketinin öncülerinin önceliği güçlü yerel yönetimler değil, güçlü bir merkez inşa etmektir. Özellikle bu dönemde devletin parçalanma sürecine girmiş olması, yerel özerkliğin sakıncalı alan olarak algılanmasına yol açmaktaydı.⁸

3. CUMHURİYET DÖNEMİNDE BELEDİYELER

Cumhuriyet dönemi, birçok şey için yeni bir başlangıç olarak görülse de bu durum, yerel yönetimler için pek geçerli değildir. Yerel yönetimler, Osmanlı'nın son döneminde Batı Örneği doğrultusunda oluşturulmuş ve yeni devlete yani Cumhuriyet'e miras olarak kalmıştır. Bu yönüyle Cumhuriyet, Osmanlı'nın tam bir devamı niteliğindedir.⁸

Cumhuriyetin ilk yıllarında yürürlüğe giren 1921 ve 1924 anayasaları yerel yönetimlerle ilgili açık ve sistemli bir bilgi vermez. 1921 tarihli Teşkilatı Esasiye Kanunu vilayetin yerel işlerle ilgili olarak tüzel kişiliğe ve muhtariyete sahip olduğunu belirtmiştir. Yeni Cumhuriyet'in yerel yönetimlerle ilgili en önemli düzenlemelerinden birisi 1930 yılında çıkarılan 1580 sayılı Belediye Kanunu'dur. Söz konusu Kanun, 53 yıl yürürlüğe kalmış olan Vilayet ve Dersaadet Belediye kanunları 1924 tarihli Ankara Şehremaneti Kanunu'nu yürürlükten kaldırmıştır.⁸

1580 sayılı kanunla belediyeler tüzel kişilik kazanmış ve belediyelerin hizmet alanı genişlemiştir. Belediyelerin görevleri genel bir ifade ile belirlenmeyip çok detaylı bir şekilde sayılmıştır. 1580 sayılı kanun bu yönüyle kanundan ziyade bir yönetmeliği andırmaktadır. Söz konusu kanun 50'den fazla değişikliğe uğrayarak 2005 yılına kadar yürürlükte kalmıştır.

⁷ Ortaylı, İlber, Tanzimattan Sonra Mahalli İdareler ,1974

⁸ Erdem, İsmail Yerel Siyaset ve Belediyecilik, S:51

1580 Sayılı Belediye Kanunu, belediyeleri tesiri günümüze kadar devam eden, ağır vesayet denetimi altında bırakmıştır. Gerekçesinde de yer aldığı gibi, kanun temel amacı "cahil" belediye başkanı ve yardımcılarının genel esenliği ve güvenliği ihlal etmemesi için sıkı denetim altında tutulmasıdır. Kendisi de bir dönem belediye başkanlığı yapmış olan ve 1580 sayılı Belediye Kanunu'nun hazırlanmasında emeği geçen dönemin İçişleri Bakanı Şükrü KAYA, kanununun amacının memlekette anarşiyi bertaraf ederek, belediye işlerini devletin yüksek denetimi ve gözetimi altında düzenlemek olduğunu belirtmektedir. Ona göre "Lahiyanın hülasesi, vasi selahiyet, sıkı kontroldür. Amaçladığımız şehirleri devlet yapmak değil, şehirleri devlet şehri yapmaktır."⁹

Yerel Yönetimlerle ilgili bu dönemde en önemli gelişmelerden birisi,1954 yılında İstanbul Belediyesi'nin vilayetten ayrılmasıdır. Bu gelişmeyle birlikte valilik ile belediye başkanlığının aynı kişide toplanması önlenmiştir. Diğer taraftan Akara ve İstanbul'un ayrıcalıklı yapısına son verilmiş diğer belediyelerle aynı statüye kavuşturulmuştur. Fakat çok partili hayatta da eski alışkanlıklar uzun süre devam etmiş, Ankara ve İstanbul'da valiler belediye meclisi tarafından belediye başkan vekili seçilmiştir.¹⁰

1980'li yıllar Türk tarihi için bir kırılma dönemidir. Tarım toplumundan sanayi toplumuna geçişin avantajlarını ve sancılarını Tanzimat Döneminde yaşayan Türk toplumu, sanayi toplumundan teknoloji toplumuna geçişin avantajlarını ve sancılarını da 1980'lerden sonra yaşamaya başlamıştır. 1980'lerde başlayan değişim, birçok şeyin yeniden yapılandırılmasını zorunlu kılmıştır. 1980 sonrası, yerel yönetimler için az-çok bir değişim ve dönüşüm dönemidir. Kullandıkları teknolojiden, hizmet sunma yöntemlerine kadar Türkiye'de yerel yönetimler değişime uğramıştır. Özellikle bu dönemde temelleri atılan ekonomik liberalizm daha sonra siyasetten idareye birçok şeye tesir etmiştir.¹¹

⁹Fişek Kurthan, Vesayet Denetimi. Türkiye'de Belediyeciliğin Evrimi, Türk İdareciler Derneği, Ankara 1982

¹⁰Tekeli, İlhan, Cumhuriyet Döneminde (1923-1973) Türkiye'de Belediyeciliğin Evrimi "Türk İdareciler Derneği, Ankara

¹¹Erdem, İsmail, Yerel Siyaset ve Belediyecilik, S:59

1982 Anayasası yerel yönetimleri 1961 Anayasasından daha detaylı bir şekilde düzenlenmiştir. Bunda yerel yönetimlerin alanını daraltma kaygısı görülmektedir. 1984 sonrası belediyelerin gelir kaynaklarında nispeten iyileştirmeler görülmektedir. Genel bütçe vergi gelirlerinden alınan pay hemen hemen iki katına çıkarılmış yeni gelir kaynakları sağlanmıştır. Büyükşehir belediye sınırları içinde toplanan vergilerin belirli bir bölümünün büyükşehir belediyesine verilmesi, eşitlik sorununu gündeme getirirse de, yerel yönetimler için önemlidir.¹¹

Bu dönemde belediyeler, bazı yeni hizmet yöntemleri geliştirmişlerdir. Bu hizmet yöntemlerinden bazıları; halkın talep ve şikâyetlerini tek elen takip etmek için beyaz masa uygulamaları, sokak çocuklarına meslek edindirme merkezleri, özürölüler merkezi, kadın sorunları merkezi, meslek edindirme kursları, yaşlılara evinde bakım hizmetleri, eğlence ve kültürel faaliyetlerinde içeren ramazan çadırları, aşevleri, eğitim yardımları, hizmet ölçümleri yapma, çocuk parlamentoları toplantıları vs. gibidir.¹¹

Diğer taraftan belediyeler, bilgi teknolojilerinin kamu hizmetlerinin sunumunda da öncülük etmişlerdir Kent halkı, ilk önce belediye hizmetlerinden elektronik ortamda yararlanmıştır. Bu dönemde bir çok belediye, kentlerinin ve beldelerinin gelecekte nasıl olması gerektiğini ortaya koymak amacıyla, halkın da görüşünü alarak vizyon, misyon tanımlamalarını yapmış ve stratejik planlarını ver performans programlarını yürürlüğe koymuştur. İstenilen düzeyde olmasa da, Türkiye'de belediyeler bu dönemde doğrudan küresel ekonomik güçlerle ilişki kurmaya başlamış, etkileri kendi sınırlarını aşacak yatırımlara girişmiştir.¹²

¹¹Erdem, İsmail, Yerel Siyaset ve Belediyecilik, S:59

¹²Altürk, Hamza Yerel Yönetimlerinin Yeniden İnşası, Dönüşüm sürecindeki Türkiye, İstanbul 2007

İKİNCİ BÖLÜM

1. HALKLA İLİŞKİLER

1.1 Tanım

Demokratik bir düzene ülkeler, toplumuna karşı sorumlu duyarlı bir anlayış içerisinde olmanın yanında üstlendiği görevlerini başarıyla yerine getirebilmek için toplumun güven ve desteğini sağlamak ihtiyacı ve bunu sağlama çabası içinde bulunmaktadır.¹³

Halkla ilişkiler kurumların veya örgütlerin hedef kitlesini oluşturan kişilerin destek ve sevgisini kazanmak ve onun sürekliliğini sağlamak adına örgütlenmiş olan bir fonksiyondur. Halkla ilişkiler birimi işletmelerde "PR" olarak adlandırılmaktadır.

Halkla ilişkiler olgusu ilk olarak Fransa'da ortaya çıkmıştır. Günümüzde çoğunlukla basınla ilişkiler çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmektedir. İnternet kullanımının ve sosyal ağların da etkin olarak kullanılmasıyla, hedef kitlelerle ile sanal ortam aracılığı ile yürütülen ve geri bildirim olanak tanıyan iletişim faaliyetleri haline geçmiştir

İngilizcede "Public Relations" olarak geçen ve dilimizdeki karşılığı olan halkla ilişkiler teriminin birçok anlamına rastlama mümkündür. Bu tanımlamalar şu şekilde karşımıza çıkmaktadır;

- Belirli bir durumu kabul ettirmek veya belirli bir noktada hareket oluşturmak için kişilere kabul ettirme çabası halkla ilişkileri temsil etmektedir.

-Halkla ilişkilerin kabul ettiği yöntemlerin kişilere kabul ettirilmesi, yapılan faaliyetlerin tam ve doğru bir şekilde sunulması ve daha çok kitleye duyurulması, yönetim üzerinde faydalı olması, yönetimden neler beklendiğinin belirlenmesi ve birliktelik sağlanması sitemidir.

¹³ Yalçındağ, Selçuk, Mahalli İdarelerde Halkla İlişkiler, AİD C1 S3-4 1968 S:69

-Özel kurumlar içerisinde var olan halkla ilişkilerde tek yönlü iletişimin varlığı algılanmaktadır.

-Kamu kuruluşları halkla ilişkilerinde ise tek yönlü iletişim değil, çift yönlü iletişim bulunmaktadır. kamu kuruluşlarının halka anlatılması, halk üzerinde olumlu bir görüntü yaratılması, halkın beklenti, istek ve şikayetlerinin kurumuna aktarılması ve faaliyetlerin bu doğrultuda yapılmasına yönelik amaçları barındırmaktadır.

1.2 Halkla İlişkilerin Ön Plana Çıkmasının Nedenleri

Kamu-Özel Kuruluşların;

- Çevre ile faydalı, sürekli ilişkiler kurmak zorunda olmaları.
- Bunun demokratik bir yönetimin getirisi şeklinde algılanması,
- Demokrasi anlayışının gelişmesi ile halkın kendisini diğer tüm kurumlarına kabul ettirmek istemesidir.

Çağımızın yönetileni kamu yönetimi üzerinde denetim kurmak istemekte ve aynı yönetimi açık olmaya zorlamaktadır.

2. BAŞLANGIÇTAN GÜNÜMÜZE HALKLA İLİŞKİLER

Halkla ilişkiler olgusu tarihsel açıdan da önem taşıyan çalışma niteliğinde yüzyıllar boyunca var olacak uygulamadır.

Bu olgunun başlangıcı eski Yunan ve Roma imparatorluğu dönemine dayanmaktadır. İlk örnekleri Julius Cesar ve Cicero tarafından verilmiştir. Yazılı yayın olarak halkla ilişkilerin ilk kitabı Aristo'nun yazmış olduğu "Rhetoric" isimli kitaptır.

19.yy'a kadar da dönemin iletişim araçlarından yararlanarak herhangi bir bilimsel bir temele dayatılmaksızın halkla ilişkiler çalışmaları kullanılmıştır.

2.1 Halkla İlişkilerin Türkiye'deki Gelişimi

Halkla ilişkiler olgusu bir yönetim fonksiyonu olarak Türkiye'de 1960 lı senelerde kamu kurumlarında karşımıza çıkmaya başlamıştır.

Türkiye' de Halkla ilişkilerin gelişimini etkileyen faktörler incelendiğinde devlet faktörü göze çarpmaktadır. 1960'lı yılların başından günümüze kadar halkla ilişkiler faaliyetlerinin örnekleri kamu kuruluşlarında uygulanmaya başlamıştır.

Son yıllarda halkla ilişkiler konusu ile alakalı iki önemli gelişmeden bahsedilmektedir. İlki Başbakanlık İletişim Merkezi bilinen kısa adıyla BİMER diğeri ise 2004 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Yasası'dır. Tüm dünyada yaygın olarak bilinen bilgi edinme hakkı, kurum ve kuruluşların belirledikleri hedef kitleleri tarafından doğru bir şekilde algılanmasını sağlayan bilgi eksikliğinin var olduğu, bireylerin bilgi talep ettikleri konularda onların bilgi ve belgeleri etkin ve kısa sürede ulaşmalarına olanak sağlayan önemli bir haktır. Özgür bireyler her alanda fikirlerinde özgür olan, tüm fikirlerini özgürce ifade edebilen insanlar olarak tanımlanmaktadır. Bu noktada bahsi geçen düşünce özgürlüğü de bize bilgi edinme hakkını anlatmaktadır. Bilgi edinme hakkının yeterince kullanılmadığı, bireylere bu hakkın yeteri kadar sağlanamadığı bazı ülkelerde demokrasi dışındaki rejimlerin iletişim araları ile gerçeğe dayanmayan bilgilerin kamuoyuna sunulduğu kişilerin yanlış bilgilendirildiği, kamu kurumlarına karşı olumsuz tutum ve yargılara varılacağı öngörülmüştür. Demokratik düzenlerde bireylerin bilgiye erişimlerinin temelinde düşünce özgürlüğü yatmaktadır.

Demokratik yönetimlerde; devletin kendi halkından saklayacağı şeyler olamayacağı içidir ki; bireylerin bilgi edinme haklarının sınırlanamayacağı düşüncesi kabul görmektedir.

Globelleşen dünya nedeniyle ülkemiz de bundan etkilenecek bilgiye ulaşmada hukuk kurallar koyulmasına ihtiyaç duymuştur. Hukukun bir çok alanında var olan dilekçe verme hakkı maddesinin üzerine 4892 sayılı Bilgi Edinme Yasası çıkarılmıştır. (2004)

3. BİLGİ EDİNME HAKKI

Bilgi edinme hakkı; kişilerin şahsi ya da kamuya ait bilgileri, yönetim otoritesinden alma hakkı demektir. Bu hak saydam bir yönetim anlayışı için olması zorunlu bir unsurdur. Saydam yönetimler sayesinde bireylerin bilgi edinme hakları işlev kazanmıştır. Demokratik düzenlerle siyasi otoritelerin halktan gizlediği, onlara açıklayamadıkları hiç bir şeyin olmayacağı görüşü kabul edilmektedir. Bu yüzdendir ki, demokrasi ve yönetim kelimeleri aynı anlamlarda kullanılmaktadır.

3.1 Bilgi Edinmenin Çerçevesi

Son yıllarda tüm dünyada popüler bir söylem haline gelen fikir hürriyeti ve bilgi edinme hakkı, kurumların hitap ettikleri toplum tarafından olumsuz anlaşılmamasını sağlayan, insanların bilgiye ulaşmasını sağlayan en önemli haktır. Günümüzde özgür insan için "özgürce düşünebilen ve düşüncelerini özgürce ifade edebilen insan" tanımı yapılmaktadır. Bu da bilgiye erişim bir "hak" olarak kabul görmesidir. Bu anlayış da "bilgi edinme hürriyeti" olarak adlandırılmaktadır. Demokratik ortamlarda düşünce hürriyeti unsurunun en temel niteliği olarak bireylerin bilgiye, özellikle de devlet organlarıncaya ortaya çıkan bilgilere ulaşım hakkı ilk şarttır.¹⁷

Bilgi edinme hakkı, kamu kuruluşlarının çağrı merkezi olması anlamına gelmemelidir. Tam olarak sorunlara ağırlık verilerek kesin çözümler üretme ve sürekliliği sağlayarak faaliyete sunulmasını sağlayan bir haktır. Kurumlarda karar alma yetkisi kurum yöneticisine ait olmaktadır. Bireyler kamu yöneticilerinin başarılı kararlar almalarına destek vererek, faaliyetlerin uygulama aşamalarında takipte kalacaklardır. Çift yönlü birleşimin varlığı söz konusu olmaktadır.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu yerel halk ve kamu yönetimiyle olan ilişkilerde; şeffaflık ve açıklık ilkelerinin var olması nedeniyle bu ilkeler çerçevesinde bilgi ve belgelerini yerel halkın kullanımına sunmaktadır.

Sunmuş oluğu uygulamalar hakkında yerel halkın tüm düşüncelerinden, istek ve önerilerinden haberdar olmakta yapacağı faaliyetleri de bu doğrultuda yapma fırsatı yakalamaktadır.

3.2 Türk Kamu Yönetiminde Bilgi Edinme Hakkı

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında bilgi edinme hakkının kullanılabilmesi için kamu kurum ve kuruluşlarının organizasyon yapılarında düzenlenmesi gereken değişiklikler bulunmaktadır. Kurumlarda yeterli sayı ve verimde personelin sağlanması, başvuruların yapılmasını kolay bir hale getirecek teknik ve fiziki anlamda donanıma sahip birimler kurulmalıdır. Kurumlar yönetmeliğin Resmi gazetede yayınlanmasını takiben üç ay içerisinde planlarını, bilgi edinme başvurusunda bulunulabilmesini sağlayacak şekilde düzenlemeleri ve iletişim kaynaklarını kullanarak kamuoyuna sunmaları gerekmektedir.

¹⁷ Çelik ve Tonta 1996:1

Bir internet sayfasına sahip olmayan kurum ve kuruluşlar en geç iki ay içinde resmi bir internet sayfası oluşturmalı, birimler kendilerine ait e-posta adreslerini iki ay içinde oluşturarak, oluşturdukları internet sayfalarını kamuoyununa duyurmak zorundadırlar.

Kurum ve kuruluşların uyguladıkları faaliyetler ve uygulamaya karar verdikleri fikirlerinde açıklık ilkesini benimseyerek her bir bireyin bilgilere ulaşabilmesine imkan sağlayan hak bilgi edinme hakkıdır. Bilgi edinmeyi; kurum ve kuruluşların tanıma ve tanıtmaya ögelerini kapsayan ve bunların faaliyete geçirilme sınırlılıklarını belirleyerek uygulamaya koyduğu faaliyetler sonucu elde ettikleri bilgi ve belgeleri halka açıklamak konusunda sorumlu tutan bir halka ilişkiler düzenlemesi şeklinde ifade edilmektedir.¹⁸

4. 5393 SAYILI BELEDİYECİLİK YASASI VE HALKLA İLİŞKİLER

Şuan yürürlükte bulunan belediyeçilik yasının üzerinde yapılan değişikliklere rağmen yine de yeterli olmadığı, olması gerektiği konumda olmadığı göze çarpmaktadır.

Belediyelerimizin içinde bulunduğu pek çok sorun vardır. Bu sorunlar bazen tüm belediyeleri bazen de bir kısım belediyeleri kapsamaktadır ;

*Görev ve yetkilerde belirsizlik, yetki karmaşası,

*Belediye hizmetlerinin tam ve gerçek anlamda sağlanamaması,

*Kaynaklardaki yetersizlik, kaynak kullanımında israf ve kaynakları verimsiz kullanmak, yetersizliği,

*Yönetim işlevlerinin başında gelen planın yapılmaması,

*Yönetim aşamasında keyfi davranmak,

*Hukuki kurallara riayet etmeme.

¹⁸ Canöz,2008: 144-145

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

1. YÖNETİMİN HALKLA İLİŞKİLERE DUYDUĞU GEREKSİNİM

1.1 Bilgi Edinme İhtiyacı ve Kamu Yönetiminin Bilgi Vermesi

Kamu kurumlarının yapmış olduğu faaliyetlerinin gün geçtikçe önem kazanması sonucunda vatandaşlar sürekli bir şekilde yönetim fonksiyonları ve hizmetleriyle karşılaşmaktadırlar.

Kamu yönetimlerin ihtiyaçlara uygun şekilde hizmet sunması gerekliliği ; yönetimlerin sahip olduğu imkanların çoğalması, iletişim araçların artması, bireylerin kanunlar karşısında korunması gibi nedenlerle ortaya çıkmıştır. Aktif bir kamuoyunun oluşması da; yönetiminin genişlemesi, örgüt ve işleyiş yapısıyla karmaşık gibi görünmesi nedenleriyle zorunlu olmaktadır. Etkin bir kamuoyu denetimi; kamu yönetimin kendini çevreye sunması, yapmış olduğu faaliyetlerden kamuoyunun haberdar olmasını, kamuoyunun yönetimin eylem ve işlemleri hakkında bilgi sahibi olmasını, alınan kararlarda kimlerin rol oynadığının açıklanması gerektirir. Kamuoyunu denetiminin daha da etkin bir yapıda olması, belde halkının sahip olduğu bilgi ve belgeler doğrultusunda yönetimi alanına aktif olarak katılmasıyla mümkündür.

Yerel halkın kamu kurumlarının sunmuş olduğu faaliyetler hakkında bilgi almak istemesi, bir hak olarak kabul edilmektedir. Yerel halk ve yöneticiler arasındaki iletişim sağlanmalıdır, bireylerin bu haklarına saygı duyulmalı, gizli kalması gereken bilgiler hususunda gereken özen gösterilerek bireylere olan saygınlık gözetlenmelidir.

Bireylerin bilgi edinme hakkına sahip olması yönetimlerin de bu hakka karşılık bilgi vermesi hususunda birtakım düzenlemeler vardır. Bireylerin kendileri ya da kurum hakkındaki istek ve şikayetlerini yetkili makamlara ve de Türkiye Büyük Millet Meclisine başvurma haklarına sahip oldukları anayasamızın 74.maddesinde açıklanmaktadır. Yapmış oldukları başvuruların sonuçları hakkında başvuru sahiplerine yazılı olarak bilgi verilir. Bu hakkın kullanılması kanun ile belirlenmiş olup, tüm vatandaşlara bilgi edinme hakkı verilmiştir. Yasaya göre vatandaşların yapmış oldukları tüm başvuruların sonuçları ve yapılan işlemlerin ne safhada olduğu ile ilgili olarak başvurular en geç bir ay içinde yanıtlanır.

Vatandaşlar genellikle yapmış oldukları başvurular ile ilgilenilmediği, sonuçtan kendilerine haber verilmediği, başvuruların birimler arasında dolaştığından yakınmaktadırlar. Bu sebeple tüm başvurular özenle kayıta

alınmalıdır. Başvuruların en kısa sürede değerlendirilerek çözülmesi, çözülmesi zaman alacak başvurular ile ilgili olarak başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesi gerekmektedir. Kamu kurumlarında vatandaşlar tarafından algılanan evrakların Sümen altı edildiği olgusu ortadan kaldırılarak halk memnuniyetini sağlamaya özen gösterilmelidir.

Kamuoyuna bilgi verilmesi gereken durumlarda devlet memurları yapılan işler hakkında basın ve basın kuruluşlarına bilgi vermeleri hukuki açıdan yasaktır. Bilgiler yalnızca bakan ve yardımcılarını yada yetki verdikleri kişilerce verilmektedir.

1.2 Yönetimin Etkinliği ve Toplumda Olumlu İmaj Oluşturulması:

Sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeni oluşturulmuş ise; vatandaşların görüş ve önerileri dair bilgileri ile yönetimden beklentilerine dair bilgiler yönetim kademesine ulaşabilmektedir. Burada önem verilmesi gereken temel konu; işleyişin iyi olmasından ziyade, işleyiş sonrasında yönetimlerin bilinçli ve farkında olabilen bir tutum izleyebilmesi, değiştirmesi gereken yanlarını değiştirebilme yoluna gidebilmesidir.

Hizmetlerin götürüldüğü halkın yönetime katılımı, yönetime destek vermesi etkin, verimli ve sürekli bir halkla ilişkiler düzenlemeleri ile sağlanmaktadır. Bu destek ve güveni sağlamak kamu kurumlarının sürekliliklerini sağlamaları açısından büyük önem taşımakta olup kamu kurumlarının görevi olmaktadır.

2. HALKLA İLİŞKİLER BİRİMLERİNİN TANITMA ÇALIŞMALARINDAKİ ROLÜ

2.1 Yönlendirme ve Süzme

Vatandaşın bilme tanıma eksikliğinin belirtisi olarak ortaya çıkan yetkili birim ya da kişiyi bulamama veya yetkili kişilere ulaşmada ortaya çıkan güçlükler, yönlendirme çabasıyla giderilir.

Yönetimin karmaşıklaşması olgusuna paralel olarak ortaya çıkan bu olumsuz tabloda, halkla ilişkiler birimlerinin en önemli görevi, vatandaş kamu kuruluşları içinde yönlendirme olmaktadır.

Halkla yol gösterme, danışma, karşılama, halkla ilişkiler birimleri gibi değişik isimler altında kurulmuş olan birimler vasıtasıyla yürütülür.

Kamu görevlilerinin işlerinden elde ettikleri doyumun az olması, rutin işler içinde boğulmaları, çalışma ortamlarının bakımsız olması ve en önemlisi tatmin edici bir ücret olmamaları kamu yönetiminin halkla ilişkiler uygulamasını olumsuz etkilemektedir.

2.2 Yönetmel Formalitelerin Açıklanması

Bir kuruluştaki halkla ilişkiler birimlerinin yönetmel formaliteleri açıklama misyonlarının önemini daha iyi gösterebilmek için, önce yönetim açıdan formalitelerin anlamının ve öneminin ne olduğunu açıklamak gerekir. Formaliteler hem bu konuda hem de halkla ilişkiler birimlerinin öteki çalışmalarında çok önemli bir yer tutar.

Yönetime herhangi bir sorunu duyurma, kişisel güçlülüğü açıklama, ondan belirli işlemleri yapma, belirli eylemleri gerçekleştirmesini isteme formalitelere bağlı kalınarak yapılır. Formaliteyi,; yönetimin istediği bilgileri belli kalıplar içinde kalmak koşuluyla, onun kullanmış olduğu dile uygun düşecek biçimde açıklayan belge ve işlemler olarak açıklayabiliriz. Yönetimin içinde temel ilke, sözlü değil yazılı usuller kullanmaktadır.

Yıllar içinde formalitelerin artma eğilimine girdiklerini görmekteyiz. Yasal olma ve yönetimi işler durumda tutma gayreti, kırtasiyecilik diye nitelenen hastalıkla yaralanmaktadır. Yönetim-halk ilişkisinde formaliteler önemli bir güçlük, sorun odağıdır.

Vatandaşın hak ve hukukunun sürekli gözetilmesi ve işlemlerin buna göre yapıldığının ispatı olarak her şeyin yazılı olmasını gerektirir. Bürokraside herhangi bir sorunun çözümü kadar çözümünün nasıl yapıldığının denetlenmesi önemli bir işlemdir. Nedeni ne olursa olsun formaliteler halkı bezginliğe itmekte, soğutmaktadır. Kamu görevlisi için formaliteler bir araç olmaktan çıkıp bir amaç haline dönmüştür. Halk ile memurun istenilen ve sonuç alıcı ilişki kurmalarını engelleyen sorunlar "içreklik" denilen yumak içinde oluşur.

Halkla ilişkiler çalışmaları kurumu halka iyi gösterme, kurum imajını boyamaktan öteye toplumsal içeriği olan bir uygulamadır. Toplumun önemli sorularının çözümünde yardımcı, yönetimle yönetilenin ilişkilerinde yararlı olabilecek bir teknikler bütünüdür.

2. YÖNETİMİNİN BELLEĞİNİ GENİŞLETEN TANIMA YÖNTEMLERİ

Danışmayı halkla ilişkilerle bağlantılı olarak bir yandan yönetim, öte yandan toplum için karar hazırlamak için yönetimin halktan bilgi alması olarak tanımlayıp sınırlıyoruz. Amaç yapılacak bir çalışma ya da alınacak bir karar için halkın ne düşündüğünü öğrenmektir.

Halkla ilişkiler uygulamasının konusu olan danışma türündeki amaç; yönetim ile yönetilen arasında uyum sağlayabilmektedir. Yönetimin kimi kez toplumda oluşacak tepki ve sonuçları düşünmeksizin karar alıp daha sonra yönetilenin tepki ve engellemesi ile adım adım ya da birden gerilediğine sık sık rastlandığı görülmektedir.

3.1 Kamusal Anketler

Kamusal anketler kamuoyu yoklamaları içinde bir bölümdür ve kullanım amaçlarına göre üçe ayrılır ;¹⁹

1-Her yurttaşa, başka yurttaşların oy ve tutumlarının ne olduğu konusunda bilgi vermek için kamuoyu araştırması yapılır.

2-Kamuoyu araştırmaları, bir yandan ülkenin önderlerini, yöneticilerini halkla bir yandan da herhangi bir toplumsal örgütün önderlerini bu örgütün üyelerini sıkı bir ilişkide tutabilmek için uygulanırlar.

3-Yönetimin çözmek zorunda olduğu sorunlarının ortaya çıkarmakta, sorunların halk tarafından nasıl algılandığı ve bu konuda neler yapılması gerektiği hususunda ön bilgi verici bir araç olmaktadır.

Belde halkının durumunu saptama, kuruluşa bilgi sağlama ve buna kuruluşun gereksinme duyması belirleyici özelliktir. Ortada çözülmeyi bekleyen bir sorun vardır, fakat çözüm için yönetim henüz eğiliminin açıkça belli etmemiştir. Sorunların çözümünde yönetilenin eğiliminin ve önerilerinin saptanması gerekmektedir.

¹⁹Yard. Doç.Dr Hülya YENGİN

3.2 Temsilcilere Danışma

Danışmanın genel niteliğine uygun olarak karara değil, kararın hazırlanmasına katılma söz konudur. Temsilcilerin görüşlerinin kurumsal kararlara yansıtılıp yansıtılmayacağı yine yöneticilerin bileceği bir iştir. Temsilcilere danışma uzlaşmayı önceden sağlayabilen bir yöntemdir ve bu neden karar öncesi gerçekleştirilmesi gereken bir işlemdir.

Danışma sadece toplumun değişik kümeleri ile yönetim arasında barışı sürdürmek için uygulanan bir yöntem değildir. Danışma aynı zamanda kamu yönetiminin belirli bir yönde gerçekleştireceği eylem ve işlemlerin, çoğunluğun yararıyla ne denli ve uyuşur olduğunu doğrulamaya yarayan bir yöntemdir.

Danışmanın hangi amaçla yapılırsa yapılsın yönetime sağlayacağı yararlar yanında belirli sakıncalar da içerdiği ileri sürülmüştür. Yönetimin hızlı çalışmasına engel olduğudur. Acil durumlarda danışmaya vakit yoktur. Danışmanın her iki taraf için de yararlı olması ve istenilen sonucu verebilmesi için hem yönetimi bilinçli olarak etkilemeleri hem de onun kararlarına ve karar gerekçelerine karşı çıkabilme gücüne sahip olmaları gerekir.

3.3 Basını İzleme

Radyo ve televizyon daha çok kurumlardan halka doğru mesaj taşıyan araçlardır. Devlet denetiminde ve yönetiminde olan radyo ve televizyonlar yönetimden halka bilgi taşıyan kurumlardır. Bunlar ek yönlü bir mesaj akışı vardır.

Yazılı basın dikkatlice izlenmelidir. Basında yer alan yönetilenlerin isteklerinin çoğu kez ülke düzeyinde basının sahip olduğu gücü de arkasına alarak yönetimi etkileme amacına dönüktür.

Radyo 40 yıl sürede 50 milyona girebilmişken, televizyon bu ölçüğe 13 yılda ulaşmıştır. İnternet ise sadece dört yılda bu sayıya ulaşmıştır.²⁰

Basın aracılığı yönetimle halk arasındaki ilişkilerin iyi olmadığının bir kanıtıdır. İyi gitmeyen bu ilişkilerde basın sınırlı ölçüde de olsa aracılık yapar. Bu aracılık tan basın kendine göre bir sonuç elde etmiş olur; okuyucuyu çekme ve okuyucuyu tutma açısından bu yöntem yararlıdır.

²⁰ Kurtoğlu, Ramazan; Küresel Para Savaşları ve Davranış Ekonomisi Nörofinans: 2014;278

3.4 Yönetici ile Halkın Yüz Yüze İlişkisi

Yüz yüze ilişkide amaç sorun çözmektir. Gerek karar öncesi gerekse karar sonrası yönetilenlerin düşündüklerini öğrenme imkânı verildiğinden yüz yüze görüşme önemli bir kaynaktır.

Sorunlarla ilgili olarak örgüt içinde gerekse halkın ayağına gidilerek kurulmuş bir ilişki söz konusudur. Yüz yüze ilişkiden söz edebilmek için yönetimin, ilerisi için bazı sonuçlar çıkarmak amacıyla yararlanması, şikâyetleri ve halk isteklerini öğrenmesi gerekir. Her şeyden önce yönetim bu girişimi ve eğitilmiş ve konunun önemin anlamış kişilerle başlatmalıdır.

4. HALKLA İLİŞKİLERİN ETKİLEŞİM İÇERİSİNDE OLDUĞU KAVRAMLAR

4.1. HALKLA İLİŞKİLER VE REKLAM

Reklam anlayışı, ilk önce değiş- tokuş ya da alım satım işlerinin başlangıcıyla doğmuştur. Eski Roma'da, Yunan'da ve Mısır'da arkeolojik çalışmalarda duvarlara kazılmış çok sayıda reklam unsuruna rastlanmıştır. Yazılı reklamın başlangıç tarihi kesin olarak bilinmemesine rağmen, British Museum'da sergilenen ve 3000 yıl öncesine dayanan bir papirüse yazılan ve sahibinden kaçmış bir kölenin geri dönmesini isteyen bir çeşit duyuru, yazılı reklamın en eski örneğidir.²¹

Bu tür reklamları, bir ürünü satmaya yönelik olan reklamlar izlemiştir. Tüccarlar ürettikleri mal ve hizmetleri bireylere bu sayede tanıtmaktadırlar. Görsel medyanın da sayesinde bu mal ve hizmetlerin reklamları daha da fazla kitleye ulaşmıştır.

Reklam konusunda bir çok tanımlama yapılmıştır. En yaygın tanımıyla reklam; satış politikasını destekleyen ve kişileri bir ürün yada hizmet hakkında bilgilendirirken, iletişim araçlarından faydalanarak ürün yada hizmeti satın almaya yönelten bir etkileme yöntemidir. Reklamlarda insanların gönüllü bir şekilde zorlama yapmaksızın ürüne ve ya hizmete yönelmesini sağlamak hususu önemlidir. Reklam ve halkla ilişkiler iletişimin unsuru olmaları nedeniyle aralarındaki farkların çok fazla bilinmemekte ve çoğu zaman karıştırılmaktadır. Ancak aralarında gözüken en temel fark; halkla ilişkilerin hedef kitlesi genişken reklam belirli bir kitleyi hedef almaktadır.

²¹ Gütüz; 1995:14-15

4.2. HALKLA İLİŞKİLER VE PROPAGANDA

Tarihin her döneminde insanları etkilemek için kullanılmış olan propaganda, Katolik kilisede Latince olarak inançları etkilemeye yönelik olarak kullanılmaktaydı.²² Papa XV. Gregor 1662 yılında, dinsizleri dine kazandırma misyonu desteklemek amacıyla “Congregatio de Propaganda fide” adını verdiği bir cemaat kurmuştur. Propaganda kavramının kökeni buradan gelmektedir. Propaganda çağdaş anlamda ise çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır: “Propaganda, telkin değiştirme ve neticede de kararlaştırılmış bir çizgiye paralel olarak davranışları değiştirmek amacıyla sembollerin az ya da çok isteyerek, planlı ve sistematik olarak kullanılmasıdır. Literatürde siyah, gri ve beyaz propaganda olarak ayırım yapılmaktadır. Beyaz propaganda doğru olarak görülen bilgilerin yayılmasını içerirken, gri propaganda şüphe edilecek nitelikteki iddiaların yayılmasını içermekte ve bu yapılırken bilgi ile bilgi kaynağı arasında sıkı bir bağlantı yapılmaktan kaçınılmaktadır.

Halkla ilişkiler ve propaganda arasında bir ayırım yapılmaya çalışıldığında karşımıza çıkan unsur “doğruluk” propaganda her ne kadar “beyaz propaganda” da doğru bilgileri iletse dahi, bunu uygulama tarzı halkla ilişkilerden büyük farklılıklar taşımaktadır. Propaganda kısmen halkla ilişkiler ile aynı araçlardan yararlanır, ancak gerçeği çoğunlukla keyfi olarak kullanılır, buna karşın halkla ilişkiler devamlı olarak doğruluğu kanıtlanabilir bilgilere dayanmak durumundadır.²²

Propaganda tek yönlü bir iletişimi esas alırken, halkla ilişkiler iki yönlü bir iletişime dayanır. Propagandada mesaj iletildikten sonra hedef kitleden herhangi bir feedback beklenmeden yeni bir mesaj iletilir, oysa halkla ilişkilerde mesaj iletilir, hedef kitlenin tepkisi alınır ve yeni mesaj bu tepki göz önünde bulundurularak gönderilir. Arka arkaya iletilen mesajlarda bir propaganda kampanyası kısa sürede insanları etkileyerek, sonuç almak ister. Halkla ilişkiler kampanyası ise güven oluşturmaya dayandığı ve bunu gerçek bilgilerle yapmaya çalışmayı gerektirmektedir. Halkla ilişkiler uzmanı ise daha önceden saptanmış olan çeşitli meslek ahlak kurallarına uymak zorundadır.²³

²² Okay ve Okay,2012:47

²³ Okay ve Okay, 2012:49

Fertlerin olduğu kadar hedef kitlelerin, toplumların ve milletlerin tutumlarını düzenlemek ve fikirlerini yaymak için günümüzde örtülü propaganda yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Propaganda bir araçtır ve özellikle kısa süreli gayeye ulaşmada son derece etkilidir. Bireyin kendini unutmaması için propaganda, sosyo-psikolojik bakımdan en güçlü kaynaklardan biridir.²⁴

Propaganda ve halkla ilişkilerin ortak noktası ise ikna etmeye yönelik olan disiplinler olmalarıdır. Dolayısıyla iknaya yönelik kullandıkları araçlar hemen hemen aynıdır. Mesajlarda süzme yapma, propaganda da vazgeçilmez bir öğedir. Propagandacı mesajını iletirken, tüm bilgiyi iletmez kendisine uygun olan bilgileri fragman halinde sunar. Halkla ilişkiler ise tüm bilgiyi sunmakla yükümlüdür. Halkla ilişkilerle olan benzerliği bu noktada ortaya çıkmaktadır, çünkü halkla ilişkiler de planlı ve programlı bir harekettir ve hedef gurubu geniş olmasına rağmen bunlar mutlaka belirlenmiştir.

4.3. HALKLA İLİŞKİLER VE LOBİCİLİK

Lobicilik kelimesinin kaynağı Amerika Birleşik Devletleri yönetiminin hemen hemen karşısında bulunan ve yönetim memurlarıyla politikacıların sık sık uğradıkları Washington' daki bir otelin lobisine dayanmaktadır. Her çoğulcu toplumda çıkar grupları kanun yapma ve yönetimdeki irade oluşumu üzerinde etkilerini geçerli kılmaya çalışırlar. Bu amaçla giriştikleri faaliyetlere "lobicilik" denir. Lobicilik, kongrede parlamentoda yasa tasarıları görüşülürken seçilmiş temsilcileri etkilemek amacıyla yapılan girişimler olarak da tanımlanır.²⁵

Lobici karar alıcıları etkilemek için baskı yapar. Kararların kendi çıkarları yönünde olması için çalışmaların içine girer. Lobici etkilemek istediği kişilere yönelik olarak yönetimi kullanabilir. Hem halkla ilişkiler, hem de lobicilik birer çalışmadır. Halkla ilişkiler ayrıntılı araştırmayı gerektirir. Bir lobicilik faaliyeti için de bu çalışmayı yapacak olan kişinin konusunu en iyi şekilde araştırması ve bilgi sahibi olması şarttır. Hem halkla ilişkiler çalışması, hem de lobicilik faaliyeti aynı anda yapılabilir. Halkla ilişkilerde nasıl yaratıcılıkta daha pek çok aktivite düzenlemek mümkünse, aynı şey lobicilik için de geçerlidir.²⁵

²⁴[Kurtuluşlu, Ramazan; Küresel Para Savaşları ve Davranış Ekonomisi Nörofinans: 2014;282](#)

²⁵Okay ve Okay;2012:55

4.4. HALKLA İLİŞKİLER VE PAZARLAMA

Pazarlama terimi ile çok genel olarak ürün ve hizmetlerin satışıyla ilgili olarak bir ortaklık kurulmasına rağmen, giderek kar amacı gütmeyen alanlarda da sosyal pazarlama terimi altında uygulandığı görülmektedir.²⁶

Pazarlama halkla ilişkilerle çok sık karşılaştırılan bir yönetim fonksiyonudur. "Halkla ilişkiler temsilcileri" reklâm edilen açılışlar, kapıdan kapıya satış yapan temsilciler ve ya telefonla görüşme yapan kimseler olarak yanlış bir biçimde konumlandırılmaktadır. Bazı küçük kuruluşlarda aynı kimselerin her iki işlevi de yaptıkları görülmektedir. Bu durumu gözlemleyen kimseler de pazarlama ve halkla ilişkiler arasında hiçbir farkın olmadığı sonucuna varmışlardır.²⁶

4.5. HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM

Tanıtım; durum, birey, grup ve ya ürün hakkındaki bilgilerin hedef kitle üzerinde olumlu olarak dikkat çekme amaçlı iletişim kanallarında olarak tanımlanmaktadır. Tanıtım amacı olumlu olarak yer almak olsa da zaman zaman sonucun kontrol edilmeyip olumsuz tanıtım da iletişim araçlarında yer aldığı görülmektedir.²⁷ Kitle iletişim araçlarında yer alan haberlerin bir kısmı kuruluşların halkla ilişkiler birimlerinden gelen materyallere dayanmaktadır. Bu kaynaklardan gelen bilgilerin ne zaman, nasıl ve ne şekilde yayınlanacağı konusunda halkla ilişkiler uzmanlarının bir yaptırımını bulunmakta, haberin içeriği ve yayımlanma şekli muhabirler ve editörler karar vermektedir. Çünkü kuruluş, kuruluş kitle iletişim araçlarına göndermiş olduğu materyallerin yayımlanması için bir ödemede bulunmamaktadır. Haber değeri taşıdığına inanılan bilgiler medyada yer alabilir. Tanıtım haberlerine örnek olarak bir müzik topluluğunun turnesi veya bir iş adamının yaptığı hayırseverliği konu alan bir köşe yazısı ve ya yorumu örnek olarak gösterilebilir. Bu haberler müzik topluluğunun tanıtımcısı veya kuruluşun halkla ilişkiler bölümünce yazılıp medyaya gönderilmişlerdir.

²⁶ Okay, Okay;2012:55

²⁷ Okay ve Okay;2012:57

Ancak tanıtımı yapılan müzik topluluğundan bir solistin alkol ve ya uyuşturucu bağımlısı olduğuna dair bir haberin yer almasında tanıtımın olumsuz olarak yapılmasına neden olacaktır.²⁸ Tanıtımı yapıldığı yazı ve ya görüntü hazırlanırken hangi bilgilerin hangi medya kuruluşlarının dikkatini çekeceği önceden belirlenmeli ve medya kuruluşuna eksiksiz olarak haber, resim ve ya görüntülü şeklinde bilgiler aktarılmalıdır. Tanıtım kavramı kimi zaman halkla ilişkiler ile karıştırmaktadırlar. Halkla ilişkiler, tanıtımdan gelmiştir. Çağdaş düzeydeki uygulamanın bir çoğu tanıtım yapılarak sağlanmaktadır. Bazı kuruluşlar da halkla ilişkilerin amaçlarını gerçekleştirmek için tanıtım bültenlerinden ve özel olaylardan faydalanmaktadır.²⁹

5. HALKLA İLİŞKİLERDE HEDEF KİTLE

Halkla ilişkilerin ilgilendiği hedef kitle bir toplumun içinde yer alan bir grup ve ya sınırlı bir kitledir. Bu grup belirli bir çıkarı olmayan insanların bir araya geldiği bir yığın değildir.³⁰ Dolayısıyla hedef kitlede bilinçli bir araya gelme söz konusudur. Hedef kitle belli özelliklere sahiptir ve öylesine bir arada bulunmaz. Halkla ilişkiler faaliyetlerinde hedef kitlenin özellikleri halkla ilişkiler planının şekillenmesinde önemli rol oynar. Bir halkla ilişkiler projesini şekillendirecek olan kime, nerede, nasıl, ne zaman, ne, neden sorularının cevabı büyük oranda hedef kitlenin doğru çözümlenmesi ile ilgilidir. Hedef kitleyi tanımak şekillendirilecek halkla ilişkilerin başarısını doğrudan etkiler. Burada önemli olan tanıma işlevini doğru yöntemlerle yerine getirebilmektir. Halkla ilişkilerin iki temel işlevinden birisi olan tanıma işlevinin eksiksiz yerine getirilmesi ile hedef kitleyi etkilemek mümkün olabilecektir.

²⁸ Okay ve Okay;2012:62

²⁹ Okay ve Okay;2012:6

³⁰ Okay ve Okay, 2005:175

Hedef kitlenin yaş aralığı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, mesleği, gelir durumu, yaşadığı yer, tüketim alışkanlıkları, yaşam tarzı, beğenileri, kuruluşla ilgili kanaat ve tutumları, medya kullanım alışkanlıkları ve hedef kitle ile ilgili birçok değişkenin bilinirliği, hem yaratıcı uygulamaların ortaya çıkarılması, hem de zaman, yer ve bütçe planlamasının doğru yapılmasını sağlamaktadır.³¹ Bunları belirleme ve ölçme yöntemleri ise halkla ilişkiler uzmanları tarafından belirlenmelidir. Halkla ilişkiler faaliyetleri yürüten kuruluşların genel bir hedef kitlesinin olması mantıki olarak mümkün değildir. Hedef kitle her zaman spesifiktir ve her zaman bazı genel sorunları vardır. Bu yüzden genelleştirilmesi doğru değildir.³²

Gerçek olan şudur ki, hedef kitlenin büyüklüğü ne olursa olsun etki altına alabilmek temel amaçtır. Daha doğru bir anlatımla istenilen etkiyi yaratmak asıl amaçlanandır. Halkla ilişkilerde tek bir hedef bulunmamasından dolayı bu alanda çaba gösterecek kişiler önce hedef çizmek sonra da onu tanımak zorundadırlar.³³ Belirlenen hedefe ulaşabilmek içinse hedef kitlenin iyi tanınması en önemli noktadır. Halkla ilişkiler çalışmalarının bir diğer amacı hedef kitleye ve kamuoyuna çalışmalar hakkında bilgi vermektir. Bu süreçte ortak çıkarları olan halka topluluğu şeklinde tanımlanan kamuoyunun, kişiler ve çeşitli gruplar tarafından etkilenmesi, halkla ilişkiler faaliyetlerini olumsuz şekilde yönlendirebilmektedir.³⁴ Kişilerde kurum ve kuruluş hakkında olumlu kanaat oluşturabilmek için zamanında ve doğru olarak bilgi vermek gerekir. Yanlış ve ya kasten hatalı bilgi verilen bir kamuoyunun tepkileri bazen beklenmedik bir şekilde ortaya çıkabilir. Bu da halkla ilişkiler çalışmalarının hedef kitleyle arasındaki esas olarak oluşturmak istediği karşılıklı anlayış ve iyi niyete dayalı bir ilişkiye zarar verebilir.³⁵

³¹Uludağ,2008:87

³² Okay ve Okay, 20

³³ Asna, 1998:28,2005:176

³⁴Özer, 2012:117

³⁵ Okay ve Okay, 2005:176

Daha önce de belirtildiği gibi, halkla ilişkilerin açıklık ilkesi burada da karşımıza çıkmaktadır. Açık ve net bilgiler verilmesi hedef kitleyle kurulan ilişkiyi sağlamlaştırabilen ve sağlam kalmasını sağlamak için son derece önemlidir. Günümüzde halkla ilişkiler uygulamalarında her kurum faaliyet alanına göre hedef kitlesi farklı olmaktadır. Kurumların belirlemiş oldukları hedef kitleleri kurum içerisinde ve kurum dışında olabilir. Faaliyetlerinde Uygulamada hedef kitlesini göz zardı eden kurumların sürekliliklerin sağlamaları olanaksızdır. Ancak durum ne olursa olsun hedef kitlesini dikkate almayan bir kuruluşun yaşama şansı yoktur.

Her kurum ve kuruluş, ister kar amacı gütsün, isterse kamu yararına yönelik olsun, tespit etmiş olduğu hedef kitlelerde zamanla değişikliklerin olabileceğini göz önünde tutarak yeni gelişmeler karşısında hedef kitlesini de belirleyebilmelidir.³⁶ Günümüzde karşı karşıya kaldığımız hızlı değişimler hedef kitlelerin özelliklerinde ve ölçeklerinde değişikliğe yol açabilir. Ancak bu değişimlere ayak uydurabilmek ve hedef kitlenin değişen özelliklerine uygun olarak halkla ilişkiler çalışmaları yürütmek gereklidir.

Halkla ilişkiler uygulamalarında hedef kitle olarak seçilen kesimlerin özelliklerinin iyi bilinmesi, iletişim ortamının seçilmesinde, mesajların oluşturulmasında ve geri bildirimlerin doğru ve net bir biçimde alınmasında önemlidir. Genelde hedef kitle; iç ve dış hedef kitle, birincil, ikincil ve marjinal hedef kitle, geleneksel ve potansiyel hedef kitle, destekleyen, karşı tavır takınan ve kararsız hedef kitle gibi değişik şekillerde de ele alınabilmektedir.³⁷ Ayrıca, toplumsal çevre, potansiyel iş gücü, çalışanlar, hammadde ve hizmet sağlayanlar, dağıtımıcılar, finansal hedef kitle, tüketiciler ve ürünü kullananlar, kamuoyu önderleri şeklinde bir sınıflandırma da yapılabilmektedir.³⁸ Çalışmamın bu aşamasında uygulamada en çok görülen hedef kitle sınıflandırmasını ele alacağız.

³⁶ Okay ve Okay, 2005:176

³⁷ Özer, 2012: 118

³⁸ Ak, 2003:112

5.1. HALKLA İLİŞKİLERDE HEDEF KİTLE SINIFLANDIRMASI

Kurum ve kuruluşların halkla ilişkiler faaliyetlerinde çok sayıda hedef kitle ile karşılaşmaktadır. ve bu hedef kitleyle doğrudan çift yönlü iletişim kurulmaktadır. Halkla ilişkiler çalışmalarında karşılaştıkları her hedef kitlenin ilgi ve beklentilerine karşı duyarlı olmak zorundadırlar. Tüm hedef kitleye karşı duyarlı olunmaması sonucu başarıyı elde etmek mümkün olmayacaktır. Bu iletişim konusunda uzman kişilerce sağlanmalıdır.

Halkla ilişkiler sayesinde kurum ve kuruluşların tanıtılmasını sağlamak, kuruluşlar hakkındaki düşünce ve söylemlerden haberdar olmak, kötü söylentileri, yanlış algılanmaları en aza indirmek mümkündür.

Yerel halk, topluluklar, hükümet halkla ilişkilerin hedeflendiği en önemli kitleyi basın, radyo ve televizyon oluşturmaktadır.

Başarılı bir halkla ilişkiler hedefleniyorsa hedef kitleyi iyi belirlemek gerekmektedir. belirlenen hedef kitleye göre yol ve yöntemler izlenmelidir.

5.2. HEDEF KİTLEYİ BELİRLEME AMAÇLARI

Kuruluşların hedef kitlelerini başarılı bir şekilde belirlemeleri, planladıkları halkla ilişkiler çalışmalarının başarılı olması açısından önem taşımaktadır. Hedef kitlelerini etkin bir biçimde belirleyen kurum ve kuruluşlar, hedef kitle ile kendisi arasında oluşacak etkileşim sürecinde avantajlı konumda olacaktır. Eğer kuruluşlar hedef kitlesini belirleme sürecinde hata yaparsa halkla ilişkiler faaliyetlerinde başarılı olunması da mümkün olmayacaktır. Hedef kitleme sürecinde başarısız olunması yürütülen halkla ilişkiler çabalarının da boşa gitmesine sebep olacağından, önemli zaman kayıpları da ortaya çıkacaktır.

Kurum ve Kuruluşların hedef kitlelerini belirlemeleri, faaliyetlerin ve kaynakların önceden planlanması ve ayrılması bakımından büyük önem taşımaktadır. Kuruluşlar genel olarak hedef kitlelerini şu amalar için belirlerler;

Halkla ilişkiler programıyla alakalı olan bütün grupları belirlemek,

Bütçe içerisinde yer alan öncelikleri belirlemek,

Yararlanılacak medya ve yöntemleri saptamak,

Hedef kitle başarılı bir şekilde belirlenemez ise, çok fazla hedef kitleye hitap edilecek mali kaynaklar gelişigüzel dağıtılacaktır. Bu da hem zaman hem de maddi açıdan kayba neden olacaktır.

8. HALKLA İLİŞKİLERDE TEMEL İLKELER

Halkla ilişkilere olumlu imaj yaratmayı sağlayan genel kabul görmüş temel ilkeler bulunmaktadır. Bunlar;

8.1. DÜRÜSTLÜK

Bu ilke; Halkla ilişkiler çalışmalarında doğruluk ve güvenilirlik esaslarına göre hareket etme konusunda kendini göstermektedir. Halkla ilişkiler birimleri kendine yakışmayan çalışmalardan uzak durmalıdır. Bu ilke onurlu bir çalışmanın temelini oluşturmaktadır. Bu ilkeyi benimseyerek faaliyetlerini yapan kurumların bireyler üzerinde yarattıkları imaj da aynı oranda olumlu olacaktır

8.2. İNANDIRICILIK

İnandırıcılık ilkesi yerel halk üzerinde güven sağlamada önemli bir faktördür. Sunulan faaliyetlere öncelikle onları hayata geçirenler inanmalıdır. İnandırıcılığı yüksek olan kurum ve kuruluşlara duyulan güven de o ölçüde fazla olacaktır. Halkı etkilemek için inandırıcılıktan uzak çalışmalar yapmak bireyler üzerinde güven kaybına neden olacaktır.

8.3. YİNELEME

Hedef kitleye verilmesi amaçlanan mesajların bireyler tarafından aha anlaşılır algılanması ve hafızalarında daha uzun süre kalması açısından önemlidir.

8.4 SABIRLI ÇALIŞMAK

Halkla ilişkiler sabırlı bir şekilde çalışılması gereken bir alandır. Güven duygusu zaman içerisinde kazanılan bir olgudur. Başarılı bir halkla ilişkiler sabırlı çalışmaya bağlıdır.

8.5. YAYGIN SORUMLULUK

Halkla ilişkiler çalışmalarını yalnızca Halkla İlişkiler biriminin yapmasını beklenmemelidir. bu sorumluluk kurumun en üstünden en altına kadar olan tüm çalışanların sorumluluğundadır. Yaygın sorumluluk ilkesinin farkında olmak ve bu yönde çalışmalar yapmak kurumları başarıya taşıyacaktır.

8.6. AÇIKLIK

Yapılan tüm çalışmalarda şeffaflığı benimsemek genel kabul gören ilkelerdendir. Kurumlar yaptıkları çalışmaları olduğu gibi yerel halka açıklamalıdır. Şeffaf ve saydam bir yönetimi benimsemek hedef kitle üzerinde olumlu imaj yaratacaktır. Bu da kuşkusuz kuruma fayda sağlayacaktır.

8.7. İKİ YÖNLÜ İLİŞKİ

Halkla ilişkiler, kamuoyuna gerekli bilgi sunarak onun ilgi ve desteğini kazanırken, bir yandan da vatandaşların kuruluşlardan beklentilerini, istek ve tepkilerini anlamaya çalışır. İletişim araçlarıyla iki tarafın birbirini tanıması ve etkileşim içerisinde bulunmaları sağlanır. Kuruluşların politika ve uygulamalarını kamuoyuna tek taraflı olarak yansıtılmaları halkla ilişkiler olarak algılanmamalıdır.

9. HALKLA İLİŞKİLERİN EVRELERİ

Kurumlarda var olan halkla ilişkilerin temel hedefi; benimsediği politikaları ve yapmış olduğu faaliyetleri yerel halka kabul ettirmektir. Bu sayede halkın gözünde güven ve destek kazanacaktır. Bu hedefe ulaşabilmek içinse; hedef kitle hakkında yeterli bilgileri toplamak, bu bilgiler doğrultusunda planlar hazırlamak ve bunları uygulayarak sonuçları izlemek ve değerlendirmeler yapmak gerekmektedir.

Birbirini takip ederek tamamlayan evreleri şu şekilde sıralayabiliriz;

9.1. BİLGİ TOPLAMA EVRESİ

Halkla ilişkiler çalışmalarındaki araştırmalar iki grupta toplanmaktadır. İlk gruptakiler genel niteliktedir. Bunlar; çeşitli iletişim araçlarının kamuoyunu etkileme dereceleri nelerdir? Gibi soruların yanıtlanmasına yönelik araştırmalardır. İkinci gruptakiler ise, kuruluşun karşılaştığı somut sorunlarla ilgilidir.

9.2. PLANLAMA EVRESİ

Planlama halkla ilişkiler sürecinin ikinci evresini oluşturmaktadır. Araştırmalar sonucu yapılması gereken halkla ilişkiler faaliyetleri konusunda plan oluşturulur. Bu planlar ayrılması gereken maddi kaynak miktarı, gerekli olan personel ihtiyacı, yararlanılması gereken iletişim araçları, tanıtım kanalları gibi faktörler kararlaştırılır.

9.3. UYGULAMA EVRESİ

Yapılan araştırmalar sonucu kazanılan bilgiler doğrultusunda hazırlanan planın uygulamaya sunulması evresidir. Oluşturulan mesajlar iletişim araçları ile hedef kitleye ulaştırılır.

9.4. DEğERLENDİRME EVRESİ

Uygulama evresinin tamamlanması sonucu yapılan bu evre; çalışmaların en denli başarılı olduğu, hedeflere ulaşılıp ulaşılmadığını belirler. Hedef kitlenin tepkisinin belirlenmesi için araştırma yöntemlerinden yararlanır. Var olan eksiklikleri düzeltme olanağı sağlar ve bu daha sonra yapılacak çalışmalara da yardımcı olacaktır. Ortaya çıkan sonuçlara göre farklı yollar belirlenmelidir. Bu evre alanında uzman kişilerce yapılmalıdır.

10. BELEDİYELERİN HALKLA İLİŞKİLERİNDE KULLANILAN ARAÇ VE ETKİNLİKLERİ

10.1 Tanımaya Yönelik Araç ve Etkinlikler

10.1.1 Hemşerilik Profili

Yerel yönetimlerde karşılıklı iletişim içinde olan yönetime aktif olarak katılan, görevlerinin farkında olan hemşeriler belediyelerde başarılı ve adından söz ettirir hizmetler üretilmesi konusunda etkilidirler. Halkla ilişkiler uygulamalarının her biri, yönetimde Şeffaflık anlayışı hemşerilerin bu hususta bilinçli olmaları açısından doğru araçlardır. Konusunda etkin ve sorumluluk anlayışına sahip hemşerilik, toplumun yerel yönetim faaliyetlerine karşı olan hassasiyetini artıracak ve hemşeri bilincinin yerleşmesine katkı sağlayacaktır. Bu da yönetimlerin etkin ve verimli çalışmalar üretmesini sağlayacaktır.

10.1.2 Kamuoyu Yoklamaları

Belde halkının kamuoyuna olan ilgisini saptayabilmek için gerçekleştirilen Kamuoyu yoklaması; bir araştırma yöntemi ve siyasi, sosyal, ulusal, konularla ilgili olarak yapılan bir anket niteliğindedir. Bu kamuoyu yoklamaları kurumların belde halkı tanımalarına olanak veren bir çalışmadır ve belediyeler açısından önemli bir yere sahiptir. Yönetimler hizmetlerin halka arz edilmesinden önce kamuoyu yoklamasına başvururlar. Yapılan bu yoklama sonuçlarına göre kararlarını Şekillendirirler.

Kamuoyu yoklamaları çok faydalı olmalarına rağmen az başvurulan bir yoldur. Oysaki tanımak ve tanıtmak bağlamında kamuoyu yoklaması usulü ile mümkün olmaktadır.³⁹

10.1.3 Anketler

Anket alan araştırmalarında en çok başvurulan veri toplama tekinlerinden biridir. Yapılana araştırmalarda verilerin istatistiki sonuçlara dayalı olması araştırmalara değer kazandırmaktadır.

Bireylerin talep, öneri ve beklentilerinden haberdar olma noktasında tercih edilen seçeneklerden birisidir. Kurumlar sunacakları faaliyetleri şekillendirmek, ne denli başarılı olduklarını saptamak, hitap ettikleri belde halkının hizmetlerden memnun olma oranlarını özellikle de halkın yönetimine katılımını sağlamak için ankete başvurumaktadırlar.

10.1.4 Halkı Dinleme

Belediyeler belde halkın istek, şikâyet ve düşüncelerini öğrenmek için onları dinleme yöntemine ihtiyaç duyarlar. Halkın dinlemesi yöntemi gitgide yaygınlaşarak talep görmektedir. Valiler, Kaymakamlar ve Belediye başkanları belirlenen günlerde halkı kabul ederek onları dinleme etkinlikleri yaparlar. Halkı dinleme etkinliklerinin düzenlenmesi vatandaşlarla yüz yüze gelinerek iletişim kurulduğundan duygu ve düşünceler taraflar arasında karşılıklı olarak paylaşılmaktadır. Demokratik düzenlerde tercih edilen yollar arasında en etkili yöntem olduğu düşünülmektedir.

10.1.5 Dilek ve Şikâyetler

Halkın istek ve düşüncelerini belirlemek için genellikle kurum girişlerinde dilek-şikâyet kutuları bulunmaktadır. Vatandaşlar yazılı dilekçeler ile taleplerini veya memnuniyetsizliklerini bu kutulara bırakarak dilekçelerinin yönetimlere ulaşmasını sağlarlar. Kurum içerisinde bulunan bu kutular belirli zamanlarda açılarak vatandaşların kurum hakkındaki görüşleri hakkında bilgi sahibi olunmaktadır. Bu yöntem sayesinde vatandaşların aktaramadıkları şikâyet ve düşünceleri de kuruma iletmektedirler.

³⁹Tortop, 2009: 96

10.1.6 Telefonla Sorun Çözme

Belediyeler tarafından sorunların çözümüne yönelik özel telefon numaraları verilerek özel birimler oluşturulmuştur. Bu yolla yapılan başvurular dikkatlice takibe alınmakta ve sonuçlar en kısa zamanda değerlendirilmeye alınmaktadır. Telefonla sorun çözme konusu belediye yönetimlerinde kullanılması hızlı ve herkesin rahatça ulaşabilmesi açısından fazlaca tercih edilmektedir.

10.2 Tanıtmaya Yönelik Araç ve Etkinlikler

10.2.1 Gündelik İlişkiler ve İşler

Başarılı bir halkla ilişkilerin varlığı ve başarılı bir belediye yönetimi için pozitif bir görüntünün görülmesi için yapılan telefon görüşmeleri ,birebir kurulan iletişimler , güler yüz ve sıcak ve sevecen davranışlar büyük önem taşımaktadır.

10.2.2 Danışma Hizmetleri

Ülkemizde ilk defa 1967-1972 yılları arasında TODAİE bünyesinde kurulan "idare danışma merkezi" ile birlikte danışma hizmetlerine kurumsal olarak başlanmıştır. Bu kurumdan esinlenerek birçok belediyede buna benzer danışma hizmetlerini verebilmek için çeşitli birimler kurulmuştur. Bu idare danışma merkezleri belediyeleri tanıtmakta, güvenilirliklerini de pekiştirmekte ve özellikle karmaşık problemleri çözme ve yönlendirmeye ilişkin çalışmalar yapılmasına da katkı sağlamaktadırlar.⁴⁰

⁴⁰ Bülbul,2004:15

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

1. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER

1.1 GİRİŞ

Belediyeler, içinde bulunduğu belde sakinlerinin ve beldenin ihtiyaçlarını karşılayarak kamuoyuna hizmet sunan tüzel kişilerdir. Kamuoyunun seçimi ile göreve gelen belediyeler, hedef kitlelerinin beklenti ve taleplerine uygun çalışmalar yapmak ve belde halkının ihtiyaçlarının giderilmesi, gerekli huzur ve refahın sağlanması yönünde başarılı çalışmalar yürüterek başarılı olabilmektedirler. Belediyeler; planlı ve sürekli çalışmalar yaparak, bu çalışmalarını güçlü bir iletişim ile desteklediklerinde varlıklarını sürdürebilmektedirler. Bu bağlamda kurum imajının güçlendirilmesinde, etkin ve verimli bir iletişim sağlanmasında en büyük rol belediyelerin halkla ilişkiler birim ya da departmanlarına düşmektedir.

Halkla ilişkiler mesleği özel kurumlarda olduğu gibi devlet kurumlarında ve yerel yönetimlerde de önem kazanmaktadır. Belediyelerde hedef kitle ile belediye yönetimi arasındaki köprü görevini, kurumun halkla ilişkiler departmanı sağlamaktadır. Bu departman belde halkının istek ve ihtiyaçlarının tespiti, bu istek ihtiyaçlara kısa sürede cevap vererek sağlıklı iletişimin sağlanması, belde halkının yapılan çalışmalardan haberdar edilmesi, basınla ilişkiler, sosyal sorumluluk çalışmaları, kurum kültürü ve kurum içi iletişimin sağlanması gibi belli başlı görevleri üstlenmektedir. Bu doğrultuda doğru ve zamanında yapılan bu ve diğer tüm çalışmalar biriminin önemi daha da artırmakta, kurumun imajı üzerinde etkili olmaktadır.

1.2 Kavram ve Önemi

Tüm dünyada halkla ilişkiler kavramından bahsedilmesinin nedeni, karşılaşılan birçok sorunun halka benimsetilmede çözümlenmesinin güç olduğunun anlaşılmasındandır. Gündemi meşgul eden sorunlarının, halk desteği ve yardımı olmadan çözülemeyeceği gerçeği vardır. Kalkınma planları hazırlanırken halkın ve ilgili kuruluşların görüşlerinden yararlanılmamışsa başarılı olunması güçtür.⁴¹

⁴¹ Akçakaya, M - G.Ü.İ.İ.B.F Kamu Ynt. Bölümü Arş. Görv.

Sağladıkları ya da sağlayamadıkları hizmetler ile hayatımızda önemli bir yere sahip olan belediyelerin temelinde kentine sahip çıkan, değerlerini koruyan ve bu değerleri süreklilik ilkesiyle daha ileriye götürmeyi hedefleyen, halkının isteklerine önem veren onları dinleyen belediye kurumu yer almaktadır.

Yerel Yönetimlerin etkin, verimli, sürekli hizmet üretmesinde ve demokratik bir yapı oluşmasında, halkın ve halkla ilişkiler çalışmasının önemi göz ardı edilemez. Buradan da anlaşılmaktadır ki, yerel yönetimlerin başarısı, halkla ilişkilere önem verildiği sürece artar ve süreklilik gösterir.

Bireyler tarafından oluşturulan ve bireylerin yaşayışlarıyla doğrudan ilişkili olan belediyelerde sağlıklı bir halkla ilişkilerin oluşması zorunlu hale gelmiştir.

Halkla ilişkilerin yerel yönetimlerde zorunlu olması yanında taşıması gereken 4 temel amacı vardır;

- 1- Yerel halkı günlük faaliyetlerden haberdar etmek
- 2- Yerel halka yapılması planlanan faaliyetler hakkında düşüncelerini alma fırsatı vermek.
- 3- Kurumların kendi sorumlulukları hakkında yerel halkı aydınlatmak ve bilgi vermek
- 4- Vatandaşlık gururunu aşılama.

Belediyede yönetim ve halk iç içedir. Bu iki kavram birbirinin tamamlayıcısıdır. Nasıl halksız bir yönetim düşünülemezse, iyi yönetilmeyen bir kurumunda uzun ömürlü olmayacağı bir gerçektir.

Var olduğu her alanda önem taşıyan halkla ilişkiler yerel yönetimlerde bu değerini artırarak sürdürmektedir.

Gelişen kentleşme süreciyle sunulacak hizmetlerin kalitesi de artmaktadır.

Belediyelere ilişkin yapılan son düzenlemeler, kurumların işlevlerini artırırken, yeni bazı görevler de belediyelere verilmiştir. Yerel yönetimlerin görev alanlarının genişlemesi demek, halka daha çok ilişki kurmaları, halka daha yakın olmaları, çift yönlü iletişimlerinin artması anlamını taşımaktadır.

2. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER BİRİMİNİN YERİ

Belediyelerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin sorumluluğu direkt olarak belediyelerin üzerindedir. Belediye örgütünün en üst kademesinden en alt kademesine kadar tüm personel olumlu tutum ve davranışlar sergilemeleri, görev ve sorumluluklarını başarı ile yerine getirmeleri yerel halk ile sağlam ilişkiler kurmanın başını çekmektedir. İstenirse en başarılı halkla ilişkiler uzmanı görevlendirilsin bahsi geçen sağlıklı tutum ve davranışlar benimsenmez ise orada sağlıklı bir yönetimden söz edilemez.

Yapılan kurum içi eğitimler halkla ilişkiler alanında yapılan çalışmalara olumlu katkılar sağlayacaktır. Kurum içi eğitimlerle vatandaşlara sunulan hizmetler sorunsuz yapılır, güler yüzlü iletişimler kurularak yürütülen hizmetler daha üst düzeylere çıkabilir.

3. İŞLEVLER VE YASAL DÜZENLEMELER

3.1 TEMEL İŞLEVLER

Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünün temel işlevi belediye iş ve işlemleri ile ilgili olarak belde toplumu ile belde yönetimi arasında sağlıklı bir iletişim ve diyalog kurulmasına yardımcı olmaktır. Söz konusu işlevin özü belediye çalışmalarıyla ilgili olarak belde halkına bilgiler aktarmak ve belde halkının belde ve belediye çalışmalarına ilişkin düşünce ve şikâyetlerine yeterli yanıt verebilmektir. Kuşkusuz bu süreç içinde en önemli rolü oynayan unsur kitle iletişim araçlarıdır.⁴²

3.2 İŞLEVLERİN SINIFLANDIRILMASI

Söz konusu işlevler esas itibarıyla ikiye ayrılmaktadır;⁴²

- Bilgi ve haber toplama
- Bilgi ve haber yayma

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

- Gazete haberleri tarama/arşivleme
- Şikâyetleri dinleme, izleme, kayıt altına alma
- Olayları izleyerek; haber ve resim toplama, arşivleme
- Anket ve mülakat düzenleme

⁴² Prof. Dr Yaşamış, Firuz Demir Belediye Yönetimi, Ankara 1996

Belediye çalışmalarına ilişkin olarak topluma bilgi ve haber yayma işlevi ise şu şekilde alt sınıflara ayrılabilir:

- Haber bülteni hazırlama ve dağıtma
- Gazete ve dergi çıkarma
- Basın toplantılarını hazırlamak
- Haber ve şikâyetlere yanıt verme/arşivleme
- bilgi yayma amaçlı toplantılar düzenleme
- Pano düzenleme
- Danışma hizmetleri verme
- Personel ilişkileri

4. SÜREÇLER: TEKNİK VE YÖNETSEL

4.1 UYGULANMAKTA OLAN TEKNİK SÜREÇLER

4.1.1 Bilgi ve Haber Toplama

Her canlı sitem gibi belediye örgütleri de oldukça aktif ve hareketli bir çalışma biçimi içindedirler. Bu çalışmalarını itibarıyla içinde yer aldıkları toplum ile sürekli olarak ilişki kurmakta ve bu çalışmalar nedeniyle belde halkı üzerinde belirgin bir imaj yaratmaktadır. Söz konusu imajın olumluluk veya olumsuzluk derecesi çalışmalara hız vermekte veya engel yaratmaktadır. Olumluluk düzeyinin artması oranında çalışmalar kolaylaşmakta ve olumsuzluk düzeyinin artması durumunda bunun tam ters olmaktadır. Buna ek olarak belediye çalışmaları toplum üzerinde çeşitli etkiler yaratmaktadır. Her etki doğal olarak toplumdaki gelen bir karşı tepki yaratmaktadır. Tepkilerin niteliği, içeriği ve özelliklerinin bilinmesi belediye çalışmalarının düzenlenmesi, planlanması ve yönlendirilmesi açısından önem taşımaktadır. Tüm bu unsurların bilinebilmesi belediye etkinliklerinin yarattığı tepkilerin derlenip toparlanabilmesine bağlıdır. Bu amaçla aşağıdaki çalışmalar yapılmaktadır.⁴³

4.1.2 Gazete Haberlerini Tarama ve Arşivleme

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

⁴³ Prof. Dr. Yaşamış, Firuz Demir Belediye Yönetimi, Ankara 1996

4.1.3 Şikâyetleri Dinleme, İzleme ve Arşivleme

Özellikle telefon yoluyla önemli sayıda şikâyet alınmaktadır. Söz konusu şikâyetler ilgili müdürlüklere iletilerek bilgi alınmakta ve alınan bilgiler şikâyetçiye aktarılmaktadır. Ancak alınan şikâyetler yapılan işlem ve verilen bilgiler düzenli bir şekilde kaydedilmeli ve arşivlenmelidir. Böylece şikâyetlerle ilgili özet ve istatistiksel bilgi toplanmalıdır. Bu amaçla bir form geliştirilmesi, şikâyet ve şikâyetçi ile ilgili bilgilerin ve bu şikâyete ilişkin olarak yapılan işlemlerin bu forma aktarılması uygun olacaktır. Bu formlar arşivlenmeli ve dönemsel olarak değerlendirilmelidir.

4.1.4 Olay İzleme: Haber ve Resim

Müdürlükler; bünyelerinde görev yapan muhabirler ve foto muhabirleri sayesinde kendilerini ilgilendiren çalışmalarını yerinde incelemektedirler. Genellikle bağlı müdürlüklerin çalışmalarını izlemek şeklinde özetlenecek bu çalışmalar haber ve resim toplama yoluyla yürütülmektedir. Bu amaçla, renkli, siyah-beyaz, slayt ve video film çekimi yapılmaktadır.

4.1.5 Toplantı Düzenleme

Belediyelerde belde halkının sorunları ve düşünceleri konusunda bilgi alabilmek için zaman zaman sohbet toplantıları düzenlenmekte, kişilere görüş ve önerileri sorulmaktadır. Bu toplantılarda tutanak ya da not tutulmalı ve bunlarda sonuç çıkartılmalıdır.

4.1.6 Anket ve Mülakat Düzenleme

Bilgi toplamanın en önemli yöntemlerinden olan anket ve mülakat yapma yaklaşımlarının pek kullanılmadığı gözlenmektedir. Doğru planlanmış ve yapılandırılmış anket ve mülakatlarla birçok konuda yönlendirmeye esas olacak bilgi toplamak olanaklı olabilir.

4.1.7 Bilgi ve Haber Yayma

Belediye çalışmalarına ilişkin bilgi ve hedef kitleye iletilmesi ve onlarla gerek doğrudan gerekse kitle iletişim araçlarıyla diyalog kurulması özel bir önem taşımaktadır. Özellikle siyasal bir kurum olması ve geniş kitlelerden oy alabilmenin kitlenin iş ve hizmetlerde ilgili tahmin düzeyinin artmasına bağlı olması bilgi ve haber yaymayı duyarlı bir işlev durumuna getirmektedir.

4.1.8 Haber Bülteni Hazırlama

Belediye çalışmalarının topluma yayılmasını sağlamaya ilişkin ilk işlev haber bülteni hazırlamak, gerekiyorsa resimlere destekleyerek basın ve yayın organlarına ulaştırılmasını sağlamaktadır. Bu amaçla muhabir ve foto muhabirleri görevlendirilmelidir. Haber konusunda genel müdüre danışarak karar verilmekte, gerekli bilgiler toplanmakta, haber oluşturulmakta ve çoğaltılarak dağılmaktadır. Hazırlanan haberlerin düzenli bir şekilde arşivlenmesi gerekmektedir.

4.1.9 Gazete ve Dergi Çıkarma

Belediyelerde muhabir olarak çalışan personel ana katkıyı sağlamaktadır. Ancak, çalışmanın hedef ve amaçları belli olmadığı gözlenmektedir.

4.1.10 Basın Toplantıları Düzenleme/ Arşivleme

Haber ve bilgi yazmanın önemli unsurlarından birisi de yetkili yöneticilerin zaman zaman basın toplantıları düzenleyerek dikkatlerin üzerinde odaklaştığı konularda topluma bilgi vermek ve basının sorularını yanıtlamaktadır. Bu amaçla önce bir basın bildirisi hazırlanmakta, gazetecilere çağrılar yapılmakta, toplantılar öncesinde bildiri dağıtılmakta ve gerekli açıklamalar yapılarak sorular yanıtlanmaktadır. Burada basınla sürekli ilişki kuracak ve basının sorularına muhatap olacak bir belediye basın sözcülüğü sisteminin kurulmasında yarar görülmektedir.

4.1.11 Haber ve Şikâyetlere Yanıt Verme

Çoğu kez yerel basın kendi çalışmaları çerçevesinde belediye çalışmaları ile ilgili haberler üretmektedir. Bunlara yanıt vermek ve düzeltici açıklamalarda bulunmak gerekmektedir. Belediyelerde bu alanda görevli çalışanlar haberleri ve şikâyetleri irdelemekte ve konular hakkında bilgiler toplayarak, gerekli araştırma ve incelemeler yapıp ilgisine bildirmektedirler.

4.1.13 Pano Düzenleme

Hizmet binaları önündeki camlı panolarda haber ve resim vermek bir bilgi yayma unsuru olarak görülmektedir.

4.1.14 Danışma Hizmeti Verme

Belediyelere her gün çeşitli konularda birçok insan başvuruda bulunmaktadır. Yürütülmekte olan iş ve işlevlerin zorluğu ve karmaşıklığı

gelenlere yol gösterme ve yönlendirme hizmeti verilmesini gerekli kılmaktadır. Bu hizmet genellikle hizmet binalarının girişinde oturan danışma memurları aracılığıyla yürütülmektedir.

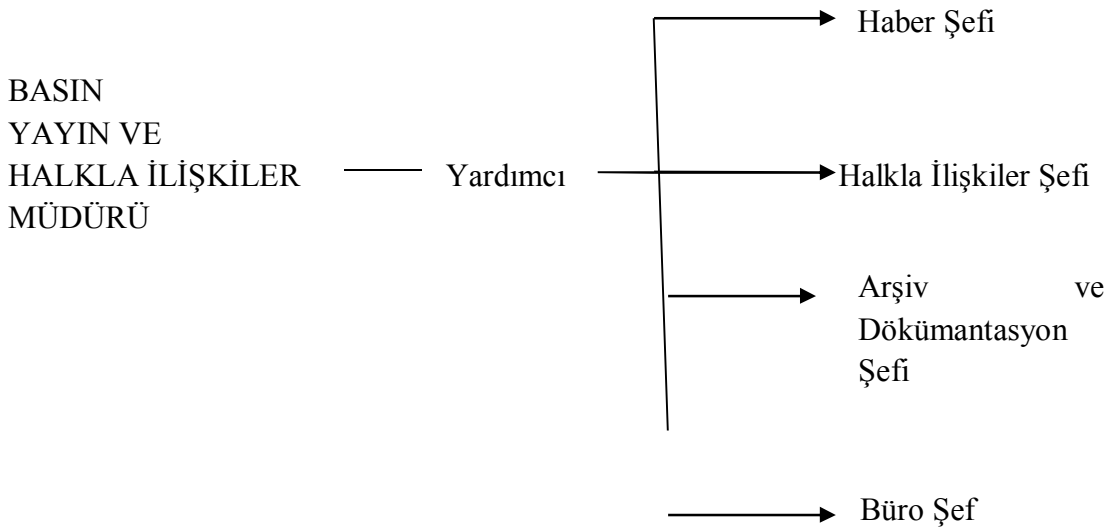
4.1.15 Personel İlişkileri

Resmi örgütün gerektirdiği biçimsel ilişkilerin dışında çalışma yeri arkadaşlıklarından kaynaklanan doğal örgüt ilişkilerinin geliştirilmesi bakımından müdürlüğün çeşitli çalışmalar yapması personelin moral, motivasyonunu, iş yapma gücünü artırıcı sonuçlar yaratmaktadır.

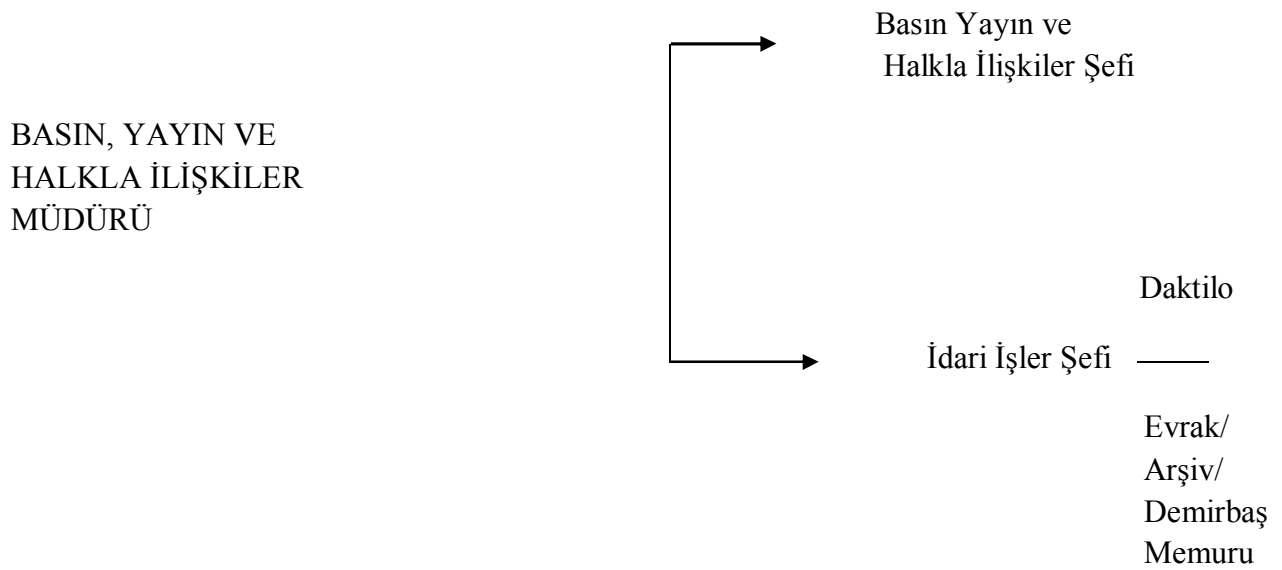
5. ÖRGÜTSEL YAPI

5.1 MEVCUT ÖRGÜTSEL YAPI

Müdürlüğün planlanan örgütsel yapısı şu şekildedir ; (Prof. Dr. Firuz Demir YAŞAMIŞ, Belediye Yönetimi, Ankara 1996)



Mevcut örgütsel yapı ise aşağıda verilmiştir;



5.2 ÖRGÜTSEL YAPININ ETKİNLİK DURUMU

Örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesi düzeyi açısından örgütler etkili bir yapıya sahip değillerdir. Her şeyden önce planlanan örgüt yapısı ile gerçekleştirilebilen örgüt yapısı arasında fark vardır. Örgüt çeşitli hedef ve amaçlar arasında yalnızca “basında haber çıkarmaya” yönelmiştir. Ana hedef olması gereken “toplumla belediye arasındaki iletişimi güçlendirerek belediye imajını yükseltmek ve böylelikle çalışmalara toplum desteği sağlamak” hedefinin oldukça uzağına düşülmüştür.⁴⁴

6. ÖNLEMLER

6.1. YÖNETSEL SÜREÇLERİN İYİLEŞTİRİLMESİ

Yönetsel süreçlerin iyileştirilmesi açısından alınacak en önemli önlem Müdürlük hedeflerinin açıklıkla ortaya konulmasıdır. Hedef kavramını amaçtan ayıran en önemli etmen amaçların ‘yer ve zaman boyutu’ içinde somutlaştırılmış şekli olmasıdır. Bu nedenle örgütsel amaçlar yer ve zaman açısından ve sayısal değerler şeklinde somutlaştırılmalı ve buna göre yıllık, aylık ve günlük çalışma planları hazırlanmalıdır.⁴⁷

Müdürlüğün ve çalışan personelin performansları ölçülmelidir. Bu sayede başarı ölçütleri geliştirilmeli ve çalışmalar değerlendirilmelidir. Uzmanların işbirliği içerisinde birlikte çalışabildikleri bir ortam hazırlanmalıdır.

⁴⁴ Prof. Dr. Yaşamış, Firuz Demir, Belediye Yönetimi, Ankara 1996

6.2 TEKNİK SÜREÇLERİN İYİLEŞTİRİLMESİ

Teknik süreçlerin iyileştirilmesi ile ilgili önlemler şu şekilde belirtilmektedir. ;⁴⁵

1-Uygulanmakta olan mevcut yaklaşımlar yerine "Proje Destek İletişimi" yaklaşımı esas alınmalıdır. Temel amaç bu yaklaşım çerçevesinde belediye çalışmalarının hedef aldıkları zümre tarafından benimsenmelerine ve toplumun belediye çalışmalarına aktif ve gönüllü katılımının sağlanmasına olanak sağlayacak bir iletişim ortamının kurulması olmalıdır.

2-Belirtilen yaklaşım çerçevesinde öncelikle projenin hedefleri belirlenmeli ve belediyeyi hedefe ulaştıracak stratejiler alması şeklinde geliştirilmelidir. En uygun alması üzerinde tercih kararı verilmelidir. Bunu bir çalışma planı izlemelidir. Çalışma planında çalışma konuları açıklıkla belirtilmeli, çalışmaların kim tarafından, nerede ve ne zaman yapılacağı açıklıca3-Hedef olarak günlük haber bülteni, aylık haber özetleri ve şikâyet istatistikleri esas alınmalıdır. Günlük haber bülteni hem yayın organlarından alınan ilgili haberleri hem de Müdürlük tarafından hazırlanan ve basına sunulan haberleri içermelidir. Ayrıca şikâyet konuları için bir form geliştirilmeli ve dönemler halinde istatistikler çıkarılmalıdır. Şikâyet irdemesi çalışmaya olumlu katkı getirecek düzeyde olmalıdır. Günlük haber bülteni tüm müdürlüklere gönderilmelidir.

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

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

6-Basın sözcülüğü kurumu oluşturulmalıdır.

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

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

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

10-Danışma memurlukları kurulmalıdır. Temsil yeteneği olan ve belediyeyi iyi bilen elemanlar danışma memuru olarak görevlendirilmelidir. Danışma memurları için özel bir giysi modeli hazırlanmalıdır.

11-Halkın belediye çalışmalarına katılımı için yeni yöntemler geliştirilmelidir. Halkın meclis çalışmalarını izlemesi temin edilmelidir.

⁴⁵ Prof. Dr. Yaşamış, Firuz Demir, Belediye Yönetimi, Ankara 1996

12-Belediye alışmaları ile ilgili zet bilgiler gazetelerde yayınlanmalıdır. Bütçe ve harcamaları bu yolda iyi bir örnek olabilir.

13-Arşiv çok önemlidir. Disiplinli ve iyi çalışan bir arşive gereksinim vardır. Gerek haberler ve gerekse film ve kasetler dikkatli bir şekilde saklı tutulmalıdır. Arşivin tarihsel bir belge kaynağı olduğu ve olacağı unutulmamalıdır.

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

15- Yazı ve Yayın Kurulu oluşturulmalıdır. Hizmetlerin hedefleri ve öncelikleri ile ilgili çalışmalara Kurul'larda karar verilmelidir. Eğitim, Kültür ve Sosyal İşler müdürleri ile Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün şef düzeyindeki yöneticileri ye olarak Kurul çalışmalarına katılmalıdır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

1. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER YÖNETİMİ

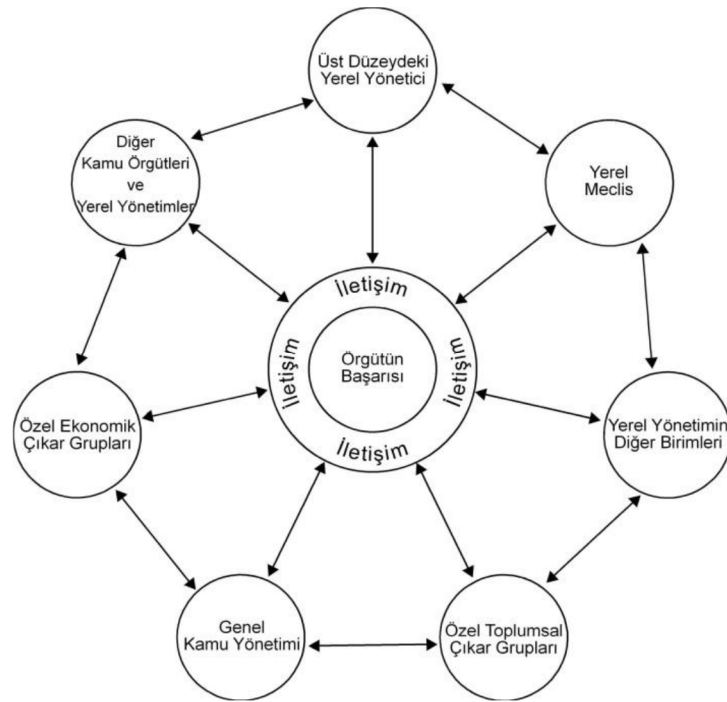
Belediyelerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin işlenmesinde 3 etken gözlenmektedir.

1- halkla ilişkiler faaliyetlerinin amacı; toplum üzerinde olumlu ve sağlıklı bir görüntü bırakmaktır.

2- Yerel yönetimler sadece halkın seçimi ile vardır.

3- halk odaklı bir halkla ilişkilerin en doğru halkla ilişkiler olduğu bilincinde olunmalıdır. Halkla ilişkiler yöneticisi halkın istek ve düşüncelerine cevap vermelidir.

Şekil:1 Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Süreci ve İletişim



Kaynak: Anderson 1966:51

Şekil 1'de , Halkla ilişkiler sürecinin örgütsel açıdan başarılı olması ve iletişim araçları ile kamu kurumlarının aldığı kararları etkileme, etkin bir

hizmet sağlama konusunda pozitif bir imaj oluşturmaya ilişkin işleyiş gözlenmektedir. Belediyelerde halkla ilişkilerin işleyişi örgütsel ve toplumsal araştırmalar sonucunda elde edilen bilgilere dayanarak, halkla ilişkiler sorunlarının saptanması, amaçların belirlenmesi, amaçlara ulaştırılacak faaliyetlerin planlanması, örgütlenmesi, iletişimi, uygulanması, denetlenmesi ve insan ögesinin yetiştirilmesinden oluşmaktadır.⁴⁶

Belediyelerde şeffaflık ve etkinliği hakim kılmak, yaptıkları çalışmalarını yerel halka ulaştırmak ve duyurmak, halkta oluşan izlenimleri saptamak açısından halkla ilişkiler konusu önem kazanmaktadır. Belediye yönetimlerinde halkla ilişki kurmakta ulaşılmaya çalışılan amaç; belde halkı üzerinde olumlu izlenimler bırakmak, sunulan hizmetlerin etkinliğini ve verimliliğini artırmaktır.

Halkla ilişkiler ile yerel yönetim kurumları arasında toplumsal, siyasal, yönetsel gereklilikler açısından benzerlikler bulunmaktadır. Her ikisine de yönetim konusunda önemli görevler düşmektedir. Bununla birlikte yine her ikisine de halkın günlük yaşamını etkileyen hizmetler, sorun ve konularla ilgilenir.

Demokratik bir yönetim anlayışının benimsenmesi halkla ilişkiler etkinliklerinin uygulanması açısından oldukça önemlidir. Böyle ki; demokratik bir anlayış şeffaflığı, yönetim katılımı ve yönetsel açıklığa imkan sağlayacaktır.

2. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN ÖNEMİ

Halk desteği ile seçilen, çalışanları ile bir tüzel kişilik olan belediyelerin, hizmetlerini götürdüğü halkın güvenini kazanmak amaçlı çalışmalar yapması , bu çalışmaların iletişime dayanması ve belediye ile belde halkı arasındaki dengenin sağlanması için yapılan çabalar belediyelerde halkla ilişkilerin kapsamına girer.

Yerel yönetimlerde belde halkının beklentilerine karşılık verilmesi tüm istek ve şikayetlerin dinlenerek değerlendirilmelidir. Halkla ilişkiler var olan sorunları, yanlış algılanan yada anlaşılamayan karmaşık bir hal alan sorunları saptayarak bu izlenimleri düzeltmek zorundadır.

⁴⁶ Grunig ve Hunt 1984: 109

Demokrasinin olduğu toplumlarda halk desteği, güveni olmadan o kurumun başarıya ulaşması oldukça zordur. Bu güven olgusu da halkla ilişkiler yoluyla sağlanmaktadır. Halk olgusunun önemi belediye kurumlarında daha da önem kazanmaktadır. Çünkü belediyeler halka hizmetler üretmekte ve onların memnuniyetini kazanmaya çalışan kurumlardır.

Belediyeler yaptıkları çalışmalarını halkın istekleri ve onların memnuniyetleri doğrultusunda yapmak zorundadırlar. Bu şekilde güven kazanır ve başarılarını sürdürebilirler. Belediyeler halkla ilişkiler ile var olmaktadır. Belediye örgütleri kent halkının özgür seçimiyle görev başına gelen, halka ve halk isteklerine göre hizmet sunan fakat personelleri ve hizmetleri ile devamlı eleştirilen örgütlerdir.

Halkla ilişkiler çalışmalarının temelini oluşturan iletişimin sağlıklı bir şekilde sağlanması için yönetim içerisinde halkla ilişkiler mesleğine yatkın, alanında eğitim almış ve bu alanı kapsayan tüm konulara hâkim olan kişiler yer almalıdır.

Halkla ilişkiler alanında çalışan personellerin hedefleri belirleyerek bu hedefler doğrultusunda çalışmalarını sürdürmeleri gerekmektedir. Karşılaşılan sorunları en aza indirgeyerek hedeflere odaklanarak çalışılması son derece önemlidir.

İnsan neticede inandığı, ortaya koyduğu neyse odur. Bir müzik efsanesi olan Beethoven'ın keman tutuşunu gören hocası, kendisine daha ilk derste müziği bırakmasını söylemişti. Bütün zamanların en çok satan kitaplarından "Martı"nın yazarı Richard Bach tam 18 yayınevinden red cevabı almıştı. ABD'nin kitapları en çok satan yazarlarından William Saroyan ilk kitabı basılmadan çok sayıda yayınevinden yüksekliği 75 santime ulaşan red mektupları almıştı. Bir başkası, filmi de yapılan " Rüzgar Gibi Geçti" kitabının yazarı yayımlanmadan önce 38 kez reddedilmişti. Başarıların boyutlarını belirleyen en önemli kriterlerden biri Hedefler'dir.⁴⁷

Sağlanacak her bir hizmette belde halkı ile kurulacak sağlam ve iyi ilişkiler belediyelere çok büyük faydalar sağlayacaktır. Halkla ilişkilerin yerel yönetim ve demokrasi ile bağlantılı olması gerekmektedir. Yerel yönetimlerde etkin, sürekli ve verimli hizmetlerin sağlanmasında başarılı bir halkla ilişkiler çalışmalarının payı büyüktür.

⁴⁷ Kurtoğlu, Ramazan; Küresel Para Savaşları ve Davranış Ekonomisi Nörofinans: 2014;250

Varoluş amaçlarının halka hizmet sunmak olan belediyelerin başarısı, halkın katkısı ve halka verilen önemin sağlanmasıyla artacaktır. Halk katkısının da sağlanabilmesi için, belde halkının bilgi edinme hakkını kullanabilmesi için gerekli iletişim ağının kurulması, halka kısa sürede ve istediği bilgileri ulaştırmanın sağlanması, memnuniyetin sağlanması için halktan gerektiğinde bilgi alınması çalışmalarının yapılması gerekmektedir.

3.BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN AMAÇLARI

Belde halkını daha iyi tanımak, belediyelerin halka yönelik çalışmalar yapmalarıyla mümkündür. Halkla yönelik çalışmalar yapan belediyeler, belde halkı tanır ve onların istek ihtiyaçlarına yönelik hizmetler üretir. Çoğu kez yönetenler ve yönetilenler arasında zıtlıkların yaşandığı bir gerçektir. Belediyelerde halkla ilişkilerin hedefi, ikisi arasında sağlıklı bir iletişim ortamı kurmaktadır. Ortak çözümler sağlandığı anda ortam huzuru büyük ölçüde sağlanacaktır.

Belde halkını yakından tanımak için; faaliyetlerin halka yönelik yapılmasıyla mümkündür. Halk odaklı faaliyetler sağlayan belediyeler, yerel halkını tanır ve onların istek beklentilerine göre hizmetler sağlarlar. Belediye yönetimi ve yönetilen halk ile anlaşmazlıklar da çoğu zaman gözlenmektedir. İşte halkla ilişkilerin amacı da burada ortaya çıkmaktadır. Halkla ilişkilerin bu iki kesim arasında sağlıklı bir iletişim sağlamalıdır. 2 taraf içinde ortak sonuçlar sağlandığında mutlu ve huzurlu bir ortam oluşacaktır.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler uygulamalarının hedefleri,

1-Vatandaşlara kurumların belirlediği politikalardan ve günlük faaliyetlerden haber vermek. Belediyelerin hangi alanlarda faaliyet yapacağı, belediye kurumlarının amaçlarının neler olacağı gibi genel konularda halka yeterli bilgiler vermek,

2-Yerel kurumlar tarafından karar alınmadan önce, uygulamaları ile ilgili olarak belde halkına görüşlerini alma olanağı vermek.

3-Kurumların işleyişleri ile vatandaşların hakları ve sorumlulukları hakkında onları bilgilendirmek. Vatandaşları karşılaştıkları bir sorun karşısında hangi birimine başvuracağı konularında bilgilendirmek.

4-Vatandaşlık gururunu geliştirmek. Kentlilik bilinci, kentte nasıl yaşanacağı ve davranılacağı bilinmelidir;

4. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN ARAÇLARI

Yönetilenler ile yönetim arasındaki ilişkileri kuvvetlendirmenin belediyelerde halkla ilişkilerin amacını oluşturmaktadır. Belediyelerin odağı belde halkı olmalıdır. Bu nedendir ki belediyeler hizmetlerini götürdükleri belde halkının düşünce ve fikirlerini öğrenmek isterler.

Belde halkına hangi tür iletişim araçlarından faydalanarak ulaşılması bu noktada önem taşımaktadır. Bu iletişim araçları seçilirken; halkın yaş, eğitim gibi özelliklerine dikkat edilirken psikolojik etkenlere de dikkat edilmesi gerekmektedir.

4.1 İletişim Araçları

4.1.1 Yazılı Araçlar

Yazılı araçlar arasında; gazete, dergi, kitaplar, bülten, panolar, raporlar sayılmaktadır. Bu iletişim araçları kullanılarak yönetim tarafından halka bilgiler aktarılır, belde halkının dikkati çekilmeye çalışılır.

4.1.2 Yazılı Olmayan Araçları

Radyo, televizyon, sinema, sergi fuar ve seminerler yazılı olmayan iletişim araçları arasında sayılmaktadır. Bu iletişim araçlarından faydalanıldığında halk ile yüz yüze gelinerek iletişim kurulur. Bu yöntemler belediye kurumlarında fazlaca tercih edilmektedir.

4.2 Bireysel Başvurular, Şikâyet ve İstek Kutuları

Belediyelerde vatandaşların münferit olarak yazılı dilekçe veya sözlü şekilde yaptıkları başvurular oldukça yaygın olan iletişim yoludur. Bu tür başvurular belediyelerin çalışmaları ve kararlarına yön verir ve etkili sonuçlar doğurmaktadır. Belediyeler bu noktada üzerlerine düşen çalışmalarını yaptıklarında belde halkı tarafından güven ve memnuniyet saçalamaktadır.

Hukukumuzda da yasal olarak 60 iş günü içerisinde dilekçelere cevap vermek zorunluluğu yer almaktadır. Bu çerçevede bu süre zarfı içinde dilekçe sahiplerine cevap verilerek gerekli işlemler yapılmalıdır. Kişisel başvurular, yerel halkın belediye örgütü ve yerel hizmetlere yönelik düşünceleriyle, şikâyet ve isteklerinin belirlenmesinde etkin bir araçtır.

Bu başvuru yöntemi sanki direkt olarak belediye başkanına ulaşılmış gibi algılanmaktadır. Bir takım belediye başkanları haftanın belirli günlerinde belde halkını kendi makamında kabul ederek sorunlarını, önerilerini dinlemekte ve ortak çözümler üretmeye çalışmaktadırlar. Bu yöntem gelecek seçimlere yatırım olarak görülmektedir. Bu tutum olumlu sonuçları beraberinde getirse de bu kimi zaman belediye başkanları için zaman kaybına neden olmaktadır. Belediye başkanları kendi işlerini yapmalarına engel teşkil etmektedir.

Başvuru sırasında kişiler telefon, adres ve e-mail adreslerini belirtmeleri, dilekçe sahiplerine ulaşmak ve geri dönüşü sağlayarak kendilerini bilgilendirmek açısından fayda sağlamaktadır. Kurumlara yapılan başvurularda, hiçbir iletişim bilgi olmadığında kişilere hiçbir şekilde geri dönüş sağlanamamakta bu sebeple başvuruları konusunda bilgi sahibi olamamaktadırlar. Kimi başvurularda da kişiler karşılaşılabileceklerini düşündükleri olumsuz sonuçlar sebebiyle bilgilerini gizli tutmak istediklerini belirtmektedirler. Bu kişilerin hakkı olup, gizlilik esasına riayet edileceği Basın ve Halkla İlişkiler Bölümünce belirtilmektedir. Bu kişilerin bilgileri 2. Ya da 3. Kişilerle paylaşılmamaktadır.

BAŞAKŞEHİR İLÇE MEM

Kimden: Başakşehir Belediyesi [basaksehir.belediye@basaksehir.bel.tr]
Gönderme Tarihi: Pazartesi 10 Aralık 2012 14:12
Kime: 'basaksehir34@meb.gov.tr'
Konu: Basvuru

Sayın yetkili,

REFERANS NO: 492532
 BASVURU TARİHİ: 10.12.2012

AD: Ayşe
 SOYAD: [REDACTED]
 TELEFON: [REDACTED]

BİRİM: İlçe Millî Eğitim Müdürlüğü
 İLÇE: Başakşehir
 MAHALLE : BAHCESEHIR
 ADRES: BAHCESEHIR 2 KISIM MAH. [REDACTED]

BASVURU ACIKLAMASI


Sayın yetkili, ben İngilizce öğretmeniyim. Bahçeşehirdeki [REDACTED] Dil Kursunda geçen sene 3 ay çalıştım fakat ücretlerimizi ödemedikleri için onlara da bildirerek ayrıldım. alacağım 280 tl kaldı fakat 2011 kasımdan beri hakkım olan 14 saatlik ders ücretim olan 280tl yi ödemiıyorlar. 1 senede defalarca aramama rağmen her defasında haftaya diyerek 1 yıl geçti. İSKURdan da hibe alarak kurs vermeye ve öğrencilerden para almaya devam ettikleri halde benim ve bir kaç arkadaşımın daha (içlerinde yabancı uyruklu olanlar davar) paralarını ödemediler.

Kurum yetkilisi olan nezahat karaköseli sürekli yalan söyleyerek oyalıyor. durumu birere de aktardım. yaptıklarının bu kişilerin yanına kalmasını istemiyorum. bu yüzden size de yazmak istedim. umarım görevini yapar ve bu tip kişilerin biz öğretmenleri, öğrencileri ve velileri mağdur etmelerini önlersiniz. iyi çalışmalar dilerim.

Bilgi edinmenizi rica ederiz.

Saygılarımızla,
 Başakşehir Belediye Başkanlığı İletişim M

444 0 669
www.basaksehir.bel.tr



1/1/e

onay! yet!

Örnek Bir Başvuru Formu

Örnek Başvuru Forumu'nda doğrudan **Başakşehir Belediyesine** yapılan bir başvuru yer almaktadır. Dilekçe Başakşehir ilçesinde yer alan özel

bir dil kursu ile ilgilidir. Belediye konu içeriği bakımından dilekçeyi Başakşehir İlçe Milli Eğitim Müdürlüğüne yönlendirmiş ve konu hakkında gerekli araştırmanın yapılarak kendilerine bilgi verilmesini istemişlerdir. Başvuru İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü Basın ve Halkla İlişkiler Birim elemanı tarafından incelenmiş ve iddialarda adı geçen eğitim kurumuna iddialar hakkında bilgi sorulmuştur. Kayıtlar incelendiğinde; dilekçe sahibi ve arkadaşlarının adı geçen eğitim kurumunda onaysız olarak çalıştıkları tespit edilmiştir. Konu adı geçen eğitim kurumuna sorulmuş olup, konu hakkında cevap beklenmektedir.

Kurumdan gelen cevap doğrultusunda gerekiyorsa kurum hakkında yasal işlem süreç başlatılacaktır. Durumdan dilekçe sahibine bilgi verilmiş, konunun incelenmekte olduğu belirtilmiş ve sonuçtan kendilerine haber verileceği söylenmiştir. Görüşme sonrasında başvuru sahibi konu ile ilgilenildiği için Basın ve Halkla İlişkiler elemanına teşekkürlerini sunarak memnuniyetini dile getirmiştir. Aynı şekilde Belediye Başkanlığına da konunun incelemede olduğu bilgisi verilmiştir.

Yukarıda yer alan örnek başvuru formunda olduğu gibi konu ilgili mercilere iletilerek gerekli araştırmalar yapılmakta ve dilekçe sahiplerine geri dönüşler sağlanmaktadır. Yapılan tüm bu inceleme ve araştırmalar mutlaka belediye yönetimine olumlu açısından katkı sağlamaktadır. Kişiler rahatsızlık duydukları konularla ilgilenilmekte olduğunu düşünmekte, böylece belediyeye olan güvenleri artmaktadır.

4.3 Medya İle İlişkiler

Belediyelerin medya ile iyi bir iletişim kurması gerekmektedir. Yapılan faaliyetlerin daha fazla kişiye duyurulması daha fazla kişi tarafından bilinmesi olumsuz yargıların ortadan kaldırılması medyanın grevi olmaktadır. Bu da medya ile kurulan iyi bir iletişimle sağlanmaktadır.

4.4 Kamuoyu Araştırmaları

Yönetimler kamuoyu araştırmaları sonucu elde edilen bilgiler ile sunulacak olan hizmet politikalarını şekillendirirler. Gördükleri hataları, düzenlemeye çalışırlar, memnun kalınan faaliyetlerine devam ederler. Kamuoyunu temsil etmeye seçilmiş olan bir grup üzerinde onların fikirlerini, düşüncelerini öğrenmek amacıyla anket yoluna giderek bir takım sorular sorarak yapılmaktadır. Belediyeler bu sorulara verilen cevaplara göre hizmetlerinde değişikliklere giderler. Yönetilenler genelde, yapılan çalışmalarından duydukları memnuniyeti belediyelere pek iletmezler. Memnuniyetten çok duyulan memnuniyetsizlikler iletilir. Anket çalışmaları bu

konuda önem kazanmaktadır. Anketlerle kişilerin hizmetlerden duydukları memnuniyetleri ve beklentileri belirtilmektedir.

Yapılacak kamuoyu araştırmalarının sonuçlarının medyaya tarafsız olarak şeffaf ve açık bir şekilde sunulması gerekmektedir.

4.5 Personelden Elde Edilen Bilgiler

Belediye çalışanları belde halkı ile yaptığı görüşmelerde elde ettikleri bilgiler son derece önem taşımaktadır. Bireyler belediye içerisinde işlerini halletmeye çalışırken gördükleri sorunları, işlerin ne denli başarı ile yapıldığı ya da yapılmadığı memnun kalınıp kalınmadığını anında değerlendirerek ölçecek olanlar belediye çalışanlarıdır.

Belediye personeli tarafından elde edilen bilgiler ve verilerin sistemleştirilmesi gereklidir. Elde edilen bu bilgi, gözlem ve verilerin belediye yöneticilerine ulaştırılmalı ki, yöneticilerde de bu bilgi ve veriler çerçevesinde kararlar alabilsinler.

5.BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER POLİTİKALARI

Konulan politikalar; yönetim aşamasında yöneticilere yol gösterecek, işlerini kolay kılacak ilkelerdir. belirlenen bu ilkeler dizisi yöneticilere alacakları tüm kararlarda rehberlik eder.

Halkla ilişkiler uygulamalarında önemli olan hangi hedef kitleye nasıl biçimde ne zaman ulaşılabileceği ve neyin sağlanacağıdır. Sınırlı bir hedef kitle belirlenmesi gerekmektedir. Kitle belirlendikten sonra ise yönetim tarafından belde halkının istek ve düşüncelerinin öğrenilmesi ve onların bir değerlendirme süzgecinden geçirecek vakit kaybetmeden sunulması gerekmektedir.

Belediyelerde var olan halkla ilişkiler uygulamasında başarı elde etmek için örgüt yönetiminin halkla ilişkiler açısından şu soruları cevaplaması gerekir;

-Yönetimin iletmek istediği mesaj nedir?

-Bu mesaj kime iletilmesi istenmektedir?

-Mesaj nasıl iletilecektir?

-Bunun amacı nedir?

Bu sorulara yeterli ve tatmin edici cevaplar verildiğinde, belediyelerin hedefleri ve başarmak istedikleri daha net anlaşılacak daha fazla kitleye aktarılarak etkin, verimli ve sürekli bir sağlanacaktır.

6. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER PROGRAMI

Belediyelerde yapılan çalışmaların kime, nasıl, hangi zaman da ulaştırılmasının iyi belirlenmesi gereklidir. Etkin ve verimli bir halkla ilişkiler programı için;

6.1 Mevcut Durum Nedir?

Halkla ilişkiler faaliyetlerinden önce sorun ya da sorunların tam ve tarafsız bir şekilde belirlenmesi gerekmektedir.

6.2 Planlama ve hedeflerin belirlenmesi

Gerçekleştirmek istediğimiz nedir sorusuna yanıt aranmaktadır. Belde halkına bilgi verilmesi hedeflendiği gibi, kamuoyuna belli bir konuyu benimsemesi öngörülmektedir.

6.3 Halkla İlişkiler Programlarının uygulanması

Sağlıklı ve başarılı bir halkla ilişkiler çalışmasının faaliyete geçirilmesi dikkatli ve özenli bir hazırlığı, başarılı bir yönetmeyi, alanında uzman personelin olmasını zorunlu kılmıştır. Faaliyetler için sağlam bir alt yapı hazırlar.

6.4 Değerlendirme

Halkla ilişkiler programının en son aşaması sonuçlarının değerlendirilmesi konusudur. Planı oluşturanlar ve uygulayanlar açısından eğitici bir nitelik taşımaktadır.

Değerlendirme konusunda önemli olan, kazanılan bilgiler ve yapılan değerlendirmelerin, belediyelerde ilgili biriminin kayıtlarında saklanması sağlayarak, sonraki çalışma programlarında bunlardan faydalanılmasıdır.

7.YEREL YÖNETİMLERİN HALKLA İLİŞKİLERİNDE YAŞANAN SORUNLAR

Yerel yönetimler noktasında halkla ilişkilerde karşılaşılan sorunların çözülememesinin altında bireylerin bu konuda bilinçsiz olmasıdır. Bireylerin sorunlar noktasından hangi birime başvuracağı konusunda bilgisiz oluşları belediyelerin örgüt yapısında karşı karşıya kaldıkları sorunları yer almaktadır.

7.1 Vatandaşın Hangi Birime Başvuracağına İlişkin Sorunlar

Vatandaşlar belediyelerde hangi hizmet için hangi birime, kime, nasıl başvuracakları hususunda bilgiye sahip değillerdir. bu konuda oldukça fazla sıkıntılar yaşanmaktadır. Halkla ilişkiler olgusu bu noktada ortaya çıkmaktadır. Görevi itibariyle vatandaşlara kurumda doğru yönlendirilmelerinin sağlanması gerekmektedir. Halkla ilişkilerin en önemli görevi bireylerin kurum içerisinde yaptıkları başvurularıyla ilgili doğru birime en kısa sürede yönlendirilmelerinin sağlanmasıdır.

7.2. Biçime Aşırı Düşkünlük: Gereksiz Bürokratik Formaliteler

Özel sektör ve kamu kurumlarında iş ve işlemlerin bir yakım formalitelerle gerçekleştiği bir gerçektir. halkla ilişkilerin olması gereken bu formaliteleri vatandaşlara açıklamakta, karmaşık olan durumları ortadan kaldırarak düzenin oluşmasını sağlamak durumundadırlar.

7.3.Vatandaşın Kamu alışanlarını Anlama Güçlüğü

Belediyelerde halkla ilişkiler konusunda görülen bir diğer sorun iletişim ile ilgilidir. Yönetilenler ile yönetim birimdekiler aynı konulara farklı dil ile yaklaştıklarında karmaşık bir iletişim hatta iletişimsizlik ortaya çıkmaktadır.

7.4.Kamuda Halkla İlişkiler Birimlerinin rgtlenme ve İşleyiş Sorunları

Kurumun temel taşını oluşturan halkla ilişkilerin yönetim ve en st düzeyine doğrudan bağlı olmalıdır. Bunun tersi olduğunda sağlıklı ve başarılı bir sonuç beklemek imkansız olur. Bu nedendir ki birimin en st yönetme bağlı ve yakın olması gerekmektedir. Bazı belediyelerde halkla ilişkiler birimim direkt olarak Belediye başkanına bağlıyken bazı belediyelerde başkan yardımcısına yada bölüm başkanlarına bağlıdır.

ALTINCI BÖLÜM

1. TÜRKİYEDE KAMU KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLER ALANINDAKİ SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

1.1 SORUNLAR

Türk kamu yöneltimindeki halkla ilişkilere yönelik sorunları şu başlıklar altında inceleyebiliriz.

- 1- Halkın istek ve düşüncelerine kamu kuruluşlarında yeterince önem verilmemektedir. Bireyler istek ve ihtiyaçların çeşitli araçlarla yönetime iletmektedirler. Yönetim ise bu istek ve ihtiyaçları gerektiği kadar iyi değerlendirmeyerek karşılık vermektedir. Bireyler ise kendileriyle yeteri kadar ilgilenilmediği, istek ve ihtiyaçlarının karşılanmadığını düşünmektedirler.
- 2- Halkla ilişkiler departmanlarında yeterince uzman personelin görevlendirilmediği görülmektedir. Bu departmanlara halkla ilişkiler alanının getirdiği nitelik ve donanımlara sahip kişiler getirilmelidir.
- 3- Halkla ilişkiler alanında bir örgüt karmaşası göze çarpmaktadır. Örgüt yapısını oluşturan planlama, uygulama ve değerlendirme aşamalarının yeterince yapılmadığı izlenimi oluşmaktadır.
- 4- Halkla ilişkiler birimlerinin kendilerine ait yeterli kaynakları olmadığından başarılı bir plan hazırlanamamakta ve uygulamaya sunulamamaktadır. Bu sorun en fazla göze çarpan sorunlar arasında yer almaktadır.
- 5- Halkla ilişkiler konusu maalesef eteri kadar önemsenmemiş bu alana gereken önem verilememiştir.

1.2 ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Karşılaşılan sorunlar için ise şu çözüm önerileri geliştirilebilir:

- 1- Halkla ilişkiler kamu Kamu kuruluşları halkın istek ve ihtiyaçlarına cevap vermede onları memnun etme noktasında bir araç olarak benimsemelidir. Yapılacak faaliyetlerden bireylerin isteklerine cevap verecek şekilde olmalıdır. Yönetim yapıcı saydam ve katılımcı anlayışı benimsemelidir.

- 2- Bünyesinde halkla ilişkiler departmanı olmayan kurumlarda bu birim acilen kurulmalıdır. Karmaşık bir örgüt yapısından uzak olunmalıdır. Örgüt yapısının gereği olarak planlama, uygulama, değerlendirme aşamaları başarı ile yürütülmeli bu konulara ağırlık verilmelidir.
- 3- Bu birimlerde alanının niteliklerine uygun uzman kişiler görevlendirilmelidir. uygulamaların etkin, verimli ve kısa sürede çözülebilmesi için sorumluluklarının gereklerine uygun ve yetişmiş insan gücü görevlendirilmelidir.
- 4- Halkla ilişkiler birimlerine gereken bütçe ayrılmalı, yönetimin uygulama aşamalarının faaliyete geçirecek ölçüde kaynaklar ellerinde bulunmalıdır.
- 5- Halkla ilişkiler konusunun tam olarak anlaşılması için bu konuda uzman kişiler kamuoyunu bilgilendirmelidir.
- 6- Kurumun her bir çalışanı halka hizmet etme sorumluluğunda olmalıdır. Çalışanlar halkı memnun etme konusunda saygılı, nazik olmalıdır.
- 7- Birim çalışanları işlerini doğru yapmalı ve bu birimlere doğru kişiler görevlendirilmelidir.
- 8- Bireyler ile direkt ilişkiler kurulduğundan çalışanlar birebir ilişkilerde nazik, hoşgörü, empati yeteneklerini kullanabilen kişiler içerisinde seçilmelidir. olmalıdır.
- 9- Kurumu ilgilendiren konularda verilmiş sözler kesinlikle yerine getirilmelidir.
- 10- Kurumların vatandaşlara verdikleri sözleri yerine getirme konusuna özen göstermelidir. Bireylerin yönetime olan güven duygusu bu sayede kazanılacaktır.

2.BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER KONUSUNDA ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR

Belediye ve halk bir bütün olmalıdır. Halk belediyenin yaptığı çalışmalar konusunda bilgilendirilmesi, yapılan çalışmalar tüm halka ulaşmalıdır. Halk yapılan çalışmalardan bihaber olmamalıdır. Halkın doğru bir şekilde bilgilendirilmesi, belediye ve halkın bütünleşmesini kolay hale getirecek ve halk desteğini artıracaktır.

Belediyeler kar amacı güden örgütler değildir. Bu sebeple toplumun en alt kademesinden en üst kesimine kadar olan tüm insanlara destek

vermelidir. Belediyeler sosyal devlet olmanın getirileri ile üzerlerine düşen sorumlulukları yerine getirmelidir. Bunlar barınma, beslenme, sağlık, eğitim vb. Belediyeler bu konuda toplumdaki herkesi eşit görmelidir ve parti ayrımı yapmamalıdır.

2.1 Basınla Kurulan İlişkilerin Halkla İlişkiler Olarak Algılanması:

Eğer dikaktli olmazsanız basın sizin mazlumlardan nefret etmenizi,zalimleri ise sevmenizi sağlar. "Malcom X"⁴⁸

"Basınla iyi ilişkilerin kurulmasının, iyi bir halkla ilişki kurulması için yeterli olduğu düşüncesi" halkla ilişkiler konusunda karşımıza çıkan yanlış bir algıdır.

Basın ile kurulan iletişimlerde belediye başkanı üzerinde olumlu bir görüntü oluşturulması hedeflenmektedir. İletişim aralarından başarılı bir şekilde faydalanılmalı, bu araçlar ile belediyeden vatandaşa, vatanđıştan da belediyeye sağlam iletişim kurulmalıdır. Bu alanda yönetsel çalışmalar yapmak gerekmektedir.

2.2 Halkla İlişkilerin Protokol Olarak Algılanması:

Yöneticilerin halkla ilişkiler konusu protokol olarak algılamaları karşılaşılan bir diğer sorundur. Halkla ilişkiler birimlerinin bir çok görevleri vardır. Bunlar arasında etkinliklerin planlanması, fuar, sergi, toplantı vb. uygulanması gibi.

2.3 Kamu Görevlisinin Halkla İlişkilere Bakış Açısı:

Kamu kurumlarında günlük ilişkiler çerçevesinde vatandaşa duyulan saygı, sevgi, empati kurabilme ve sorumluluk duygusunun yerleşmesi hususunda sorunlar yaşanmaktadır. Bu yönetim ile halk arasında kurulacak olan sağlıklı iletişimin önüne geçmektedir.

⁴⁸ Kurtoğlu,Ramazan; Küresel Para Savaşları ve Davranış Ekonomisi Nörofinans: 2014;250

YEDİNCİ BÖLÜM

1. YEREL YÖNETİM KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLER İLE İLGİLİ UYGULAMALAR

1.1 BEYAZ MASA

Belediyelerde kurulan Beyaz Masa birimleri Basın-Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde hizmet vermektedir. Vatandaşlar tarafından telefonla, e-mail ile ya da bizzat yüz yüze görüşülerek ilettikleri istek, şikayet ve önerilerin dinlenerek, zamanında ilgili birimlere iletilerek çözülmesinin sağlamaktadırlar. Birim elemanları yapılan her başvurunun takibini yapmaktadırlar.

1.1.1 Beyaz Masa Birimleri

-Beyaz Masa Ön Büro: Beyaz Masaya gelerek başvuran kişi veya kurumlarla ilgilenme, onları talepleri doğrultusunda yönlendirme ve başvurularına anında çözüm üretme birimidir.

-ALO 153 Çağrı Merkezi: Çağdaş iletişim teknolojilerinden en ileri düzeyde faydalanıp vatandaşlarına hizmet sunmayı amaçlayan beyaz masa, modern müşteri hizmetleri mantığıyla çalışan Call Center uygulamasını kullanmaktadır.

-Beyaz Masa Çözüm Ekibi: Halkla ilişkiler uzmanı tarafından Beyaz Masa'ya gelen her türlü başvurunun incelendiği, ilgili birimlerle ya da kurumlarla irtibata geçilerek başvurulara çözüm bulunduğu ve neticenin başvuru sahibine iletiildiği birimdir.

1.1.2. Beyaz Masaya Başvuru İşlemlerinin Aşamaları

- Yapılan her başvuru, görevliler tarafından kayıt altında alınır.
- Başvurular bilgisayar ortamına aktarılır ve çözüm ekibine ulaştırılır.
- Çözüm ekibinde görevli personel gelen başvuruyu inceler.
- Çözüm için gerekli olan işlemlere başlanır.
- İlgili birimlerle ya da kurumlarla irtibata geçer.
- Çözüm için geçerli işlemler başlatılır.

- Çözüm aşamasında başvuru sahibine ön bilgi verilir.
- Şikâyet çözümlendikten sonra onay makamına gönderilir.
- Onay merci başvuruyu onayladıktan sonra başvuru sahibinden teyit alınarak evrak kapatılır.

1.1.3 Beyaz Masaya Başvuru Yolları

- Şahsen Başvuru
- Beyaz gezi programında başvuru
- Büyükşehir santral hattına başvuru
- İnternet Yoluyla başvuru
- Beyaz Masa (Call Center)
- Faks yoluyla başvuru
- Beyaz Masa Şubesine başvuru
- Posta yoluyla başvuru
- İrtibat büroları

1.1.4 Beyaz Masanın Faydaları

Küçük ilçe belediyelerinde Beyaz Masa uygulaması görülmektedir. 1994 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin interaktif uygulaması olarak İstanbul halkının hizmetine sunduğu Beyaz Masa'nın sağlamış faydalarını şu şekilde özetleyebiliriz: ⁴⁹

Bürokrasiyi rahatlatmak: Vatandaşlar kurumda karşılaştığı bir sorunun çözülebilmesi için tanıdık bir yetkili arayışına girerler. Hizmet üretmesi gereken, çalışmalar ile ilgilenmesi gereken yöneticilerin kapılarında uzun kuyruklar oluşmakta ve bu yüzden yapılması gereken asıl işler aksamaktadır. Kent sorunlarına yeteri kadar zaman ayıramadığından bu durum belde halkını mağdur etmektedir. Beyaz Masa bürokrasinin rahatlamasını sağlayarak yöneticileri bu zaman kaybından kurtarmaktadır.

- Zaman Kaybının Önüne Geçmek: Vatandaşların karşılaştıkları sorunlar hakkında yazılı dilekçe vermeleri istenmektedir. Bunun için de kişilerin belirli zamanlarını bu konuya ayırmaları gerekmektedir.

Bu sorunlar içerisinde bazıları oldukça küçük olabilmektedir. hem zaman kaybını önlemek hem sorunlarını daha hızlı çözümlenmesini sağlamak hem de gereksiz kağıt israfını önlemek amacıyla oluşturulmuşlardır.

⁴⁹ necdetaksoy.com.tr/s/pdf/spd.pdf

- Aracıların Ortadan Kaldırılması: Vatandaşlar işlerini halledebilmek için tanınmış ararlar. Bu belediyelerin her biriminde karşımıza çıkmaktadır. İşlerin yapılmasını sağlamak amacıyla araya giren aracılara kimi zaman rüşvet unsurunu da ortaya çıkarmaktadır. Beyaz masa aracılı ortadan kaldırarak vatandaş ile belediye arasındaki iletişimi sağlar.
- Yerel Yönetim- Halk Kaynaşmasını Sağlamak: Belediye yöneticileri halk tarafından seçilerek görevleri başına gelen kişilerdir. Kalıcılıkları vatandaşlar tarafından seçilmeleri halk ile yaptıkları başarılı ve sağlıklı iletişimlerle, her türlü ayrımcı davranıştan uzak yönetim anlayışları ile mümkündür. Vatandaşların isteklerine kulak vererek, onlar arasında siyasi bir ayrım yapmadan faaliyetlerini gerçekleştirmek zorundadırlar. Bu sayede bireyler tarafından memnuniyet kazanırlar.
- Kurum İçi Denetimi Sağlamak: Belediyeler çok fazla çalışana sahip kurumlardır. Bu kurumlarda da bazen görevlerini yerine getirme konusunda ihmalkar davranışlar olmaktadır. Beyaz Masa birimi yetki ve sorumluluğunu yerine getirmeyenleri belirleyerek bunu üst yönetime bildirmektedir. Bu şekilde buna sebebiyet veren personelin bundan sonraki durumlarda daha duyarlı davranması sağlanmaktadır. Başarılı çalışmalarda bulunan personelin de ödüllendirilmesinde de Beyaz Masanın rolü bulunmaktadır.
- Halk Denetimini Artırmak: Şeffaf, açık olmayı zorunlu kılan demokratik yönetimlerde alınan kararların kamuoyuna açıklanması, kararlar üzerinde tartışılması gereklidir. Kamuoyunun fikirlerinin öğrenilmesi sağlıklı bir yönetimin oluşmasını sağlayacaktır.
- Rüşveti Unsurunu Önlemek: Yönetimin saydam, şeffaf ve denetime açık olması yolsuzluk yapılması ve rüşvet alınmasının büyük oranda önüne geçer. Yolsuzluk yapan ve rüşvet alan kişiler bunun gizli kalacağını düşünerek bu uygunsuz davranışlarda bulunurlar. Bu çirkin yola başvuran kişiler karakteri zayıf, bu tarz usulsüz işlere meyilli olan kişilerdir.

1.2 BİMER

1.2.1 BİMER Nedir ?

Başbakanlık İletişim Merkezi kısa adıyla BİMER, bilişim ve iletişim teknolojileri kullanılarak 2006 yılında hayata geçirilen bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. İyi ve sağlıklı işleyen bir halkla ilişkiler uygulaması için günümüz iletişim teknolojilerinin kullanılması bir zorunluluktur. BİMER ile oluşturulan sistem sayesinde vatandaş ile devlet arasındaki iletişim kanallarının tümü açık tutularak müracaatların her zaman ve her yerden yapılabilmesinin yanı sıra, müracaatlara cevapların da hızlı, etkin ve daha ekonomik bir şekilde verilebilmesine imkan sağlamaktadır.⁵⁰ BİMER uygulaması kapsamında Başbakanlık, Bakanlık, Valilik ve Kaymakamlıkların tümünde "Halkla İlişkiler Müracaat Büroları" kurulmuştur.

Başbakanlık Halkla İlişkiler Daire Bakanlığı, kendilerine ulaşarak taleplerin sözlü olarak iletmek isteyenlere danışma hizmeti vermektedir. Başbakanlığa ulaşan mesajlar Halkla İlişkiler biriminde işlem görmektedir. Bilgi Edinme Hakkı kanunu uyarınca yapılan tüm başvurular Bilgi Edinme Ünitesi görevlileri yazılı, sözlü, internet ortamı ya da fax yoluyla ulaşan tüm dilekçeleri süresi içerisinde yanıtlamakta, gerektiğinde üst makamlara yönlendirmektedir. Cevaplama süresi zaman alacak başvurular hakkında başvuru sahiplerine bilgi verilmektedir.

1.2.2 BİMER'e Müracaat Yolları

- **Şahsen Müracaat:** BİMER çerçevesinde kaymakamlıklar, valilikler ve bakanlıklarda halkla ilişkiler müracaat büroları kurulmuştur. Vatandaşlar bu bürolara şahsen gelerek müracaatta bulunabilmektedir.
- **Telefon İle Müracaat:** BİMER uygulaması için Türkiye genelinde " Alo 150" numarası tahsis edilmiştir. Tüm vatandaşlar bu numaradan BİMER'e ulaşabilmektedir.
- **İnternet Üzerinden Müracaat:** BİMER'e www.basbakanlik.gov.tr adresinden ulaşıp her türlü müracaat yapılabilmektedir.
- **E-posta İle Müracaat:** bimer@basbakanlik.gov.tr adresine elektronik posta ile müracaat yapılabilir.
- **Mektup İle Müracaat:** Kaymakamlıklar, Valilikler veya Başbakanlık ile tüm Bakanlıklardaki Halkla İlişkiler Bürolarına mektupla müracaat yapılabilir.

⁵⁰ basbakanlik.gov.tr/Forms/Bimer/pBimerMain.aspx

1.2.3 BİMER'in İşleyişi:

BİMER sisteminde Valilik ve Valilik kapsamındaki Kaymakamlık, İl-İlçe Müdürlüğü ve Bölge Müdürlükleri ile Bakanlıkların Merkez Teşkilatı, Genel Müdürlük, Müstakil Daire Başkanlığı ve yine Bakanlıkların bağlı, ilgili ve ilişkili kamu kurum ve kuruluşlarına kullanıcı adı ve sisteme giriş şifresi tahsis edilmiştir. Tüm kullanıcılar her gün kullanıcı adı ve şifresi ile BİMER programına girer ve o gün kendisine gelen başvuruların işlemini yapar.

BİMER uygulamasında valilikler, il kapsamındaki kaymakamlıkların, il-ilçe müdürlüklerinin ve bölge müdürlüklerinin koordinasyon ve takibinden sorumludur. Yine Bakanlıklarda merkez, bağlı, ilgili ve ilişkili kuruluşlarına BİMER aracılığı ile gönderilen müracaatların takip ve koordinasyonundan sorumludur. BİMER' e yazılı, sözlü, faks ya da internet yoluyla yapılan tüm başvurular Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile Dilekçe Hakkının Kullanılması Hakkındaki Kanun ve bunlarla ilgili yönetmelikler çerçevesinde değerlendirilir.⁵¹

BİMER sistemine düşen müracaatlar yetkili personel tarafından ilgili birimlerin hesaplarına gönderilir. Birimler kendilerine tanımlanmış olan kullanıcı adı ve şifreli ile sisteme giriş yaparlar. Ve kendilerine atanmış olan başvuruları ekranlarında görürler. Halkla ilişkiler personeli başvuruyu üst amiri ile paylaşarak konu hakkında bilgi alır, kısa yanıtlar gerektirecek başvurular yanıtlanırken gerektiğinde kurum içerisindeki diğer bölümlerden belge ve verileri resmi yazı ile isterler. Elde edilen bilgiler ışığında başvuru sahibini tatmin edici şekilde yanıt BİMER sistemine işlenir ve yazılan mesajlar direkt olarak başvuru sahibinin başvuru esnasında belirttiği e-mail adresine gönderilir. Kimi başvurularda isim ve iletişim bilgileri gizlenmiş ibaresi bulunur. Başvuru bilgileri sadece Başbakanlığın sisteminde kayıtlı olduğundan aynı şekilde bu başvurulara da gerekli işlemler yapılarak başvurular yanıtlanır ve cevaplar kişilerin e-mail adreslerine gönderilir. Kişiler başvuru esnasında kendilerine verilen başvuru sayısı ile başvurularının ne aşamada olduğunu takip ederler.

Bazı durumlarda başvuruların sehven farklı birimlere gönderildiği görülür. Belediye konularına girmeyen başvuruların belediyelere havale edildiği olmaktadır. Bu tür durumlarda yetkili kişi başvuruyu bir önceki birime iade ederek iade nedenini belirtir. Aylık ve yıllık olarak yapılan başvurular BİMER sisteminde saklanmaktadır. Kaymakamlıklar ve Belediyeler yıl sonlarında kendilerine ne kadar başvuru yapıldığı, kaç tanesinin olumlu sonuçlandığı, kaç tanesinin olumsuz sonuçlandığı, hangilerinin hukuki değer taşıdığı gibi istatistiki bilgileri hazırlayarak rapor hazırlar.

⁵¹ <https://bimer.basbakanlik.gov.tr/Docs/guide.pdf>

 **T.C.Başbakanlık İletişim Merkezi**

Bimer Eski Sistemine Ulaşmak İçin Tıklayınız.



BİMER BAŞBAKANLIK
İLETİŞİM MERKEZİ

Kullanıcı T.C.No

Şifre

Güvenlik Kodu

Giriş

BİMER SİSTEMİ KULLANICI REHBERİ

 "Türk Telekom ile ilgili başvuruların Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına; Elektrik Dağıtım Şirketleriyle ilgili başvuruların ise Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığına yönlendirilmesi rica olunur."

 BİMER Koordinatörlük işlemleriyle ilgili tüm taleplerin bimerteknik@basbakanlik.gov.tr e-posta adresine iletilmesi rica olunur.

* DUYURULAR *

İletişim Bilgileri

Telefon .0 312 422 26 00 Fax .0 312 422 26 67

Adres :Başbakanlık Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Merkez Bina B/19 06640 Kızılay – ANKARA

BİMER'e giriş sayfası

Başbakanlığın 2006 yılından bu yana sunduğu BİMER Hizmeti sayesinde;⁵²

- Yerinde çözülebilecek müracaatlar Bakanlık ve Başbakanlığa ulaşmaya gerek kalamadan cevaplandırılabilmekte böylece zaman ve paradan tasarruf edilmektedir.
- Vatandaşın kamu hizmetleri ile ilgili olarak, kolay, hızlı ve merkezi nitelikteki bu uygulama ile demokrasinin daha sağlıklı işlemesine de katkıda bulunmaktadır.
- Bu hizmetle, bireylerce yapılan yazılı ve sözlü başvuruların en kısa sürede ilgili kuruluşa ya da birimlere iletilmesi, en hızlı sürede yanıtlanması, yaşanan gecikmeler halinde ilgili birimlere uyarı yapılması, bütün bu işlemlerin sistematik bir şekilde

yürütülmesi, istatistiksel raporların alınması ve merkezden denetlenebilmesi sağlanmaktadır.

- Bu tür hizmetlerin zamanla hukuki alt yapısıyla birlikte gelişerek, kamu kurumu içi ve kurumlar arası evrak akışını ortadan kaldırarak yerini bilgi teknolojilerine dayanan bir yapının alması, kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli olmasını sağlayacaktır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Yerel yönetimler ülke sınırları içerisindeki anayasaca anılan il, kent, köy gibi yerleşim birimlerinde yaşayan yerel topluluğa hizmet sunmak ve kamu yararı sağlamak amacıyla kurulmuş olan karar organları faaliyet alanı içerisinde yaşayan seçmenler tarafından seçilerek göreve getirilen, yasal görevleri yetkileri, gelirleri, personeli olan tüzel kişiliğe haiz kuruluştur.

Halkla ilişkiler ise; yönetim çevresindeki bireylerin güvenini kazanmak amacıyla, onların istekleri doğrultusunda ne yapılması gerektiğini saptamak ve kendi eyleminin gerekliliğini kanıtlamak için giriştiği planlı çalışmaları ifade eder.

Halkla ilişkiler yönündeki uygulamalar da belediyelerin başarılarını belirlemektedir.

Yöneticilerinin halkın oyu ile seçilen ve halkın destek ve ilgisine her an ihtiyaç duyan belediye teşkilatlarının doğru, güvenilir ve sürekli biçimde bilgi akışına imkân veren, halkla ilişkiler birimlerine ihtiyaç duydukları bir gerçektir. Halkla ilişkiler kavramı yönetsel ve örgütsel bir olgudur. Yöneticiler tarafından yönetimin geliştirilmesi, örgütsel verimlilik ve etkinliğin gerçekleştirilmesi süreci ile birlikte düşünülmesi gereklidir. Bunun sonucu olarak, halkla ilişkiler birimine ve uzmanlarına gerekli roller verilmeli, örgütsel yapıların da buna göre düzenlenmelidir.

Belediyelerin sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesine ve nasıl sunduklarına önem vermeleri gerekmektedir. Bu noktada halkın ihtiyaçları göz önünde bulundurulmalıdır. Sunum şekline önem verilmesi, bu konuda deneyimli ekiplerin görev alması gereklidir. Belediyelerin halkla ilişkiler faaliyetlerinin büyük bir kısmı bilimsel dayanaklardan yararlanma konusunda zayıftır. Bu şekilde sunulan hizmetlerin kalitesinde de verimsizliğin görülmesi doğal olmaktadır. Halkla ilişkiler departmanlarında uzman ve verimli elemanlara görev verilerek bu sorunlar aza indirilecektir.

Ülkemizde her alanda görüldüğü gibi halkla ilişkiler alanında da evrensel bir takım gelişmeler ve bununla beraber bir takım değişimler görülmektedir. Hizmetin sunumunda çağın yeniliklerinden, imkânlarından yararlanmak amacı taşıyan yönetimler, halkla ilişkiler alanındaki bu değişim ve gelişmeleri yakından izleyerek takip etmek zorundadırlar. Bu bağlamda halkla ilişkilerle etkili ve verimli ilişki kurmak amacıyla kullanılan araçlar halkı yönetime daha da yakınlaştırmaktadır.

Bu noktada halkla ilişkilerde kullanılacak kitle iletişim araçlarının önemi ortaya çıkmaktadır. Bu kitle iletişim araçları yönetimin kendisini halkla

tanıtmasında ve halkın da yönetimi tanınmasında büyük bir önem teşkil etmektedir.

Çağımızda büyükşehir belediyelerinde, il belediyelerinde ve büyük ilçe belediyelerinde internet yoluyla e-belediye adıyla sayısız hizmet sunularak halkla ilişkiler uygulamaları yapılmaktadır. Vatandaşlar İnterneti kullanarak belediyelerin hemen hemen tüm faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olmakta, birçok işlemlerini sistem üzerinden yapmakta, istek ve şikâyetlerini sistem üzerinden yetkililere iletmekte ve aynı işlemlerini takip edebilmektedirler.

Bu nedenle Belediyelerin daha geniş kitlelere ulaşmasının sağlanması için halkla ilişkiler araçlarının etkin ve verimli bir şekilde kullanması gerekmektedir

Yerel yönetimlerin halkın tepkilerin hedefinde olmamak, faaliyetlerini halkın beklentileri yönünde gerçekleştirmek için halkla ilişkiler uygulamalarına ihtiyaç duyarlar. Basın olgusu belediyelerin halkla ile iletişimini sağlayan ve etkili araçtır. Halkla ilişkiler ise belediyelerin kentsel yaşam hakkındaki bilgileri halka aktarma noktasında onunla etkili bir iletişim kurmak için kullandığı çeşitli yol ve yöntemlerin tümü olarak kabul edilmektedir. Bu nedendir ki; belediyelerde basın kavramı, halkla ilişkilerden ayrı düşünülemez Belediyeler halkın kendileri ne düşündüğünü öğrenebilmek, hangi hususlarda memnuniyetsizliklerin yaşandığını bilmek ve kendilerini de vatandaşlara anlatabilmek için basına ihtiyaç duyarlar.

Yerel yönetimlerde her şeyin başında kurum içi iletişimin artırılması gerekmektedir. Halkla ilişkilerin konusunda kurum personeline yönelik yeterli düzeyde hizmet içi eğitimlerin verilmesi gereklidir. Halka bilinçlenmesi yönünde eğitimler verilmesidir. Halk tüm konulara duyarlı olmalı, tepkisini gerektiği yerde göstermeli ve kentsel sorunlar karşısında sessiz kalmayarak hassasiyet göstermek zorundadır.

Vatandaşın yerel yönetimlerden şikâyet etmesinin başlıca nedenleri, halka alınan kararlar hakkındaki bilgilerin yanlış verilmesi ya da ve zamanında verilmemesidir. Halkın dilek ve şikâyetlerinin öğrenilmesi yönünde çalışmalar yapılmamasıdır. Vatandaşlara memnuniyetsizliklerini iletebilecekleri fırsatların verilmesi saydamlığın ve halkın yönetime katılmasının sağlanmasında oldukça önemlidir.

Yerel yönetim birimi olan belediyeler, gerek halkla yakınlıkları gerekse de hizmetlerinin çeşitliliği bakımından halkla ilişkiler açısından ayrı bir konumdadır. Bu bağlamda belediyelerden, yerel toplulukların ihtiyaçlarını karşılayabilecek duyarlılığa sahip olmaları ve hizmet sunumunda etkili olarak sorumluluklarını yerine getirmeleri beklenmektedir. Belediyeler de bu

görevlerini tam anlamıyla yerine getirmek için birçok halkla ilişkiler uygulamalarından faydalanmaktadırlar.

Son zamanlarda yönetim anlayışının değişmesiyle birlikte en başta yönetenlerin hizmetleri yerine getirirken kendilerini topluma benimsetme kabul ettirme amacını taşıyan faaliyetlere yer verdikleri görülmektedir. Bu amaç dâhilinde, hizmetlerin yerine getiriliş şekli değişmiş olup, özellikle seçimle göreve gelen yerel yönetimlerin yöneticileri tekrar seçilme isteği amacıyla hizmetler yapmaktadırlar. Bunun yanında yönetimler, sağladıkları hizmetler hakkında halka bilgilendirme, onların istek, beklentilerini öğrenerek faaliyetlerinde bunlardan yararlanma ve bu şekilde kendileri ile hizmetlerini götördükleri vatandaşlar arasında denge ve iş birliği amacıyla, halkla ilişkileri yönetim sürecine dâhil etmektedirler. Buna ek olarak halkın yönetimleri denetlemesi ve her düzeyde yönetime katılma istemleri şeffaflık, hesap verebilirlik, duyarlılık ve yönetişim sonuçlarını ortaya çıkararak, halkla ilişkileri ayrı bir noktaya taşımıştır.

Belediyeler ile yerel halk arasındaki ilişkilerin etkin olması sorumluluğu, ilk önce belediye yöneticilerine ait olmakla birlikte tüm belediye çalışanlarının da ortak görev ve sorumluluğudur. Etkin bir halkla ilişkiler departmanında çağımızın getirdiği tüm donanımlara sahip olması bu araç ve gereçleri verimli bir şekilde kullanması gerekmektedir.

Bu çalışma ile belediye yönetiminde halkla ilişkiler biriminin önemi vurgulanmıştır. Halkla ilişkiler belediye ve halk arasında kurulan bir köprüdür. Bir belediyede halkla ilişkiler departmanı ne denli etkin ve verimli ise halk memnuniyeti de o denli yüksektir.

Halkla ilişkiler birimi çalışmalarını yürütülen çeşitli araçlardan yararlanmaktadır. Birim faaliyetlerini yürütürken yüz yüze yaptığı görüşmelerin yanında, e-mail, broşür, gazete, el ilanı anket gibi yazılı; telefon, televizyon, radyo gibi görsel ve işitsel araçlardan yararlanmaktadır.

Halkın hür iradesiyle yönetime seçilen ve gücünün yerel halktan alan belediyeler için halk olgusunun, halkın istek ve beklentilerinin çok fazla önem teşkil ettiği yadsınamaz bir gerçektir. Halkla ilişkiler kavramının önemini anlayan, çalışmalarını bu doğrultuda sürdüren belediyelerin etkin, verimli ve sürekli olacakları bir gerçektir.

KAYNAKÇA

Yazılı Kaynaklar

ACAR, Muhittin Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Araştırması, 1994

AKÇAKAYA,M - G.Ü.İ.İ.B.F Kamu Yönetimi Bölümü Arş.Görv.

AKSOY,N.,Yerel Yöentimlerde Halkla İlişkiler ve Teknoloji Kullanımı, 2002

ALTÜRK,Hamza Yerel Yönetimlerinin Yeniden İnşası, Dönüşüm sürecindeki Türkiye (Edit.

Davut Dursun, Burhanettin Duran, Hamza AL) Alfa Yayınları, İstanbul 2007

ASNA,M.A, Halkla İlişkiler, 1998 ,2005

AZAKLI, Sedat, Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi,2000

BİLGİN,L., Olumlu Bir İmaj Yaratmak Halkla İlişiler,İstanbul; 2008

BUDAK, Gülay, BUDAK Gönül Halkla İlişkiler Davranışsal bir Yaklaşım 2000

BÜLBÜL,A.Rıdvan:Selçuk Üniversitesi,İletişim Fakültesi,Konya,2004

CANÖZ ,Kadir Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi

DİNÇER, Ömer, İşletme Yönetimi, Beta Yayınları, İstanbul 1996

EKEN, Musa, Kamu yönetiminde Gizlilik Geleneği ve Açıklık İhtiyacı, Amme İdaresi Dergisi, Cilt XVII Sayı:2 1994

ERDEM, İsmail, Yerel Siyaset ve Belediyecilik, İstanbul, 2011

ERGİN, Osman Nuri, Mecelle-i Umur-i Belediye, Cilt 3 İBB Yayınları, İstanbul,1995

FİŞEK Kurthan, Vesayet Denetimi. Türkiye’de Belediyeciliğin Evrimi, Türk İdareciler Derneği, Ankara 1982

GRUNİG,J.E Halkla İlişkilerde ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik, Çevr. Elif Özsayar, İstanbul 2005

İŞIKYAKAR, Fikret Halkla İlişkiler IPRA Raporu, çev. Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 251,Eskişehir,1987

İSBİR, Figen, 1991:98

KAZANCI, Metin Halkla ilişkiler Kurumsal ve Uygulamaya ilişkin sorunlar 2.baskı, Ankara 1982.

KURTOĞLU, Ramazan; Küresel Para Savaşları ve Davranış Ekonomisi Nörofinans,İstanbul, 2014

LESLEY, Philip, Public Relations Handbook, Prentice Hall INC.April 1959

OKAY Ayla , OKAY Aydemir Halkla İlişkiler ve Strateji Uygulamalar, 2012

OKTAY, Mahmut, Halkla İlişkiler Mesleğinin İletişim Yöntem ve Araçları, İstanbul, 1996

ORTAYLI, İlber, Tanzimattan Sonra Mahalli İdareler (1840-1878) TODAİE Yayınları, Ankara,1974

ÖZTÜRK, Meltem, Kamu Yönetimde ve Belediyelerde Halkla İlişkiler, M.Ü İletişim Fakültesi Yayını, Aralık,1992

PELTEKOĞLU BALTA, Filiz, Halkla İlişkiler Nedir,3.Baskı, İstanbul,2004

TEKELİ, İlhan, Cumhuriyet Döneminde (1923-1973) Türkiye'de Belediyeciliğin Evrimi "Türk İdareciler Derneği,Ankara

TORTOP, Nuri, Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler, TODAİE, Ankara 1975

TORTOP, Nuri Halkın Enformasyonu Konusunda Yeni Gelişmeler, İller ve Belediyeler Dergisi,
1985

UYSAL, Birkan, Halkla İlişkiler Bir Değerlendirme AİD C.16,

YALÇINDAĞ, Selçuk, Mahalli İdarelerde Halkla İlişkiler, AİD C1

YALÇINDAĞ, Selçuk, Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler, Amme İdaresi Dergisi, Cilt XIX Sayı:1,

YAŞAMIŞ, Firuz Demir Belediye Yönetimi, Ankara 1996

YILDIRIM, Selahattin, Yerel Yönetim ve Demokrasi, Toplu Konut Yayınları, İstanbul, 1994

657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu, T.C Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığı Yayınları,
Ankara 1993

İnternet Kaynakları

<http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1237&Bilgi=belediye>

<http://www.ansiklopedim.net/b/belediye.html>

<http://www.teknonline.com/belediye-nedir-belediyenin-gorevleri-nelerdir.html>

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

<http://www.makaleler.com>

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

[TR/BilgiHizmetleri/Istatistikler/Documents/beyazmasa/beyazmasa_faaliyetleri_2010_haziran.pdf](http://www.ibb.gov.tr/tr-BilgiHizmetleri/Istatistikler/Documents/beyazmasa/beyazmasa_faaliyetleri_2010_haziran.pdf)

necdetaksoy.com.tr/s/pdf/spd.pdf

basbakanlik.gov.tr/Forms/Bimer/pBimerMain.aspx

<https://bimer.basbakanlik.gov.tr/Docs/guide.pdf>

<https://bimer.basbakanlik.gov.tr/Docs/guide.pdf>

www.yaklasim.com

ÖZET

Tüm dünyada halkla ilişkiler kavramı hızla önem kazanmaktadır. Kurumların imajlarının olumlu algılanmasını sağlamaları iyi yürütülen halkla ilişkiler uygulamaları ile mümkün olabilmektedir.

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 ulaşma noktasında yönetsel işleyiş halkın beklentilerine cevap verecek düzeyde verimli kılmak ve bu sayede hizmetlerin yerindeliğini ve etkinliğini sağlamak için “halkla ilişkiler” olgusu gündeme gelmektedir.

Halkla ilişkiler kurum veya kuruluşun en üst kademe yöneticisine belirlenecek politikalar konusunda yol gösterme ve ona kamuoyunun görüşleriyle ilgili bilgi taşıma işlevidir. Dolayısıyla halkla ilişkilerden sorumlu kişi, en üst düzey yöneticinin yakınında yer almalıdır.

Halkla ilişkiler uygulaması açısından önemli olan hangi kitleye, hangi biçimde, ne zaman ve ne iletileceğidir. Halkla ilişkilerde oldukça sınırlı ve homojen bir kitlenin saptanması gerekir. Hedef kitle belirlendikten sonra, belediye hizmetleri halka en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur.

Genel olarak halkla ilişkilerin demokratik toplum ve yönetim anlayışı ile bütünleştiği kabul edilmektedir. Halkla ilişkiler; bireylerin ve toplumların demokrasi algılanmasını 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 etkinliğini artırıcı bir işlev gördüğü bilinmektedir.

Anahtar Sözcükler; Belediye, Halkla İlişkiler, Yerel Yönetimler

ABSTRACT

The concept of public relations quickly takes on a new significance all over the World. To ensure a positive perception of institutional image is possible by good public relation practices.

In democracies, local administration 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.

Public Relations in the function of guiding the top executive member of an organization or enterprise in the policies to be determined and of carrying information to him/her related to public opinion views. Therefore, the person in charge of public relations must be near the top executive.

What is important in terms of the practice of public relations is which mass, how often and what will be communicated. It is a must in public relations that rather limited and homogenous mass be determined. Once the target mass has been determined, municipality services are presented in the nearest places and with the most appropriate methods

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.

Key Words; Municipality, Public Relations

