

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**BÜYÜKŞEHİR İLÇE BELEDİYELERİNDE "YÖNETİŞİM ODAKLI
HALKLA İLİŞKİLER MODELİ" İZLENMESİNİN YEREL
EKONOMİYE KATKILARI: ESENLER BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

**EKONOMİ VE FİNANS ANABİLİM DALI
EKONOMİ VE FİNANS BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan
Erdoğan BOZKURT**

**Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi İ. Gökçe KAYA**

İSTANBUL – 2019

TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : Erdoğan BOZKURT
- TEZİN DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : Büyükşehir İlçe Belediyelerinde "Yönetişim Odaklı Halkla İlişkiler Modeli" İzlenmesinin Yerel Ekonomiye Katkıları: Esenler Belediyesi Örneği
- ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ANABİLİM DALI** : Ekonomi ve Finans
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans
- TEZİN TARİHİ** : 20/06/2019
- SAYFA SAYISI** : 150
- TEZ DANIŞMANLARI** : Dr. Öğr. Üyesi İ. Gökçe KAYA
- DİZİN TERİMLERİ** : Yerel Ekonomi, Halkla İlişkiler Modeli, Yönetişim.
- TÜRKÇE ÖZET** : Yerel yönetim birimlerince sonuçları öngörülebilir olmasına rağmen, kamu harcamalarındaki plansız yatırımlar, israfın artması ve aynı ilçede dahi yaşayan insanların yaşam kalitesi arasındaki makasın gün geçtikçe açılması, önlenemez tedbir ve projelere yetkinlik çerçevesinde yaklaşılmamasından kaynaklıdır. Bu kapsamda vatandaşlar adına sağlanan hizmetlerde mükerrer harcamaların önüne geçilerek, kamu alımlarının ortak akıl çerçevesinde sağlanması, özel sektöre yönelik rekabet avantajlarının güçlendirilmesi, yöneten ve yönetilenin yönetim kavramı etrafında buluşarak ihtiyaçların sınırlarını belirginleştirmeleri, böylece halkın temel ihtiyaçlarının doğru anlaşılabilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda yönetim odaklı halkla ilişkiler modeli, Esenler Belediyesi örneğinden hareketle incelenmeye çalışılmıştır.
- DAĞITIM LİSTESİ** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

Erdoğan BOZKURT

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BÜYÜKŞEHİR İLÇE BELEDİYELERİNDE "YÖNETİŞİM ODAKLI
HALKLA İLİŞKİLER MODELİ" İZLENMESİNİN YEREL
EKONOMİYE KATKILARI: ESENLER BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

EKONOMİ VE FİNANS ANABİLİM DALI
EKONOMİ VE FİNANS BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Erdoğan BOZKURT

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi İ. Gökçe KAYA

İSTANBUL – 2019

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının ederlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Erdoğan BOZKURT

.../.../ 2019



T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Erdoğan BOZKURT 'un "**Büyükşehir İlçe Belediyelerinde "Yönetişim Odaklı Halkla İlişkiler Modeli" İzlenmesinin Yerel Ekonomiye Katkıları: Esenler Belediyesi Örneği**" adlı tez çalışması, jürimiz tarafından Ekonomi ve Finans Anabilim Dalı Ekonomi ve Finans Bilim Dalı YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Dr. Öğr. Üyesi İ. Gökçe KAYA

(Danışman)

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Kemal ERKİŞİ

Üye

Dr. Öğr. Üyesi İsmail Cem AY

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.... / / 2019

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

Enstitü Müdürü

ÖZET

İnsanoğlunun bu dünyadaki varlığı tüketimine bağlıdır. Temelde hava, su ve temiz gıda, barınma gibi başlayıp sonsuz ihtiyaçları bütününde kişi ömrünü tüketir. Tüketim bu denli kıymetli ve birey için kaçınılmazdır. Her kim olursa olsun iyi şartlarda, insana yakışır düzeyde yaşamak ise bireyin temel yaşam hakkıdır. Birey, aile ve toplum ilişkisinde yaşam alanı tercihini gelir düzeyine göre belirler. Bu sebeple günümüz dünyasında yaşam kalitesi düzeyleri çok katmanlı bir yapıdan meydana gelmektedir. Böylece aynı il içerisinde farklı gelişmişlik düzeylerine sahip ilçelerin de varlığı, ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasi açılardan önemli sorunların da varlığına işaret eder.

Bu nedenle ilçe bazlı yaşam kalitesi eşitsizliği sorunu incelenmeye değerdir. Öğrenciler ve akademisyenler tarafından olduğu kadar, siyasetçiler ve sivil toplum kuruluşları tarafından da dikkate alınmalıdır. Gelişmişlik düzeyine bakılmaksızın bugün büyükşehir ve il adı ile anılan şehirlerin tüm ilçelerinde, yaşam kalitesi eşitsizliklerin azaltılmasına yönelik fraksiyon geliştirmek toplumsal sorumluluktur.

İşsizlik ve istihdam sorunları ile nispi gelir düşüklüğü görüşü bazı ekonomik göstergelerle açıklanmaya çalışılırken, eşitsizlik rakamları gün geçtikçe artan alım gücü sorunlarını da ortaya çıkarmaktadır. Artan ekonomik sorunların kişi ve aile içi iletişim üzerindeki dil değişikliği, gün geçtikçe huzur ve yaşam kalitesini etkilemektedir. Temel ihtiyaçların artan giderleri aynı yönde artış göstermeyen kaynak girişleri nedeniyle, aile içi bireysel harcamaların kısılmasına, eğitsel, kültürel, sosyal, spor ve eğlence esaslı etkinliklerin bütçe dışı kalmasına yol açmaktadır.

Yerel yönetim birimlerince sonuçları öngörülebilir olmasına rağmen, kamu harcamalarındaki plansız yatırımlar, israfın artması ve aynı ilçede dahi yaşayan insanların yaşam kalitesi arasındaki makasın gün geçtikçe açılması, önlenebilir tedbir ve projelere yetkinlik çerçevesinde yaklaşılmamasından kaynaklıdır.

Bu konuda yerel aktörlerin sorumluluk alarak iyi örnekleri modellemesi ve günün şartlarına uygun güncelleyerek uygulaması şarttır. Bu kapsamda vatandaşlar adına sağlanan hizmetlerde mükerrer harcamaların önüne geçilerek, kamu alımlarının ortak akıl çerçevesinde sağlanması, özel sektöre yönelik rekabet avantajlarının güçlendirilmesi, yöneten ve yönetilenin yönetim kavramı etrafında buluşarak ihtiyaçların sınırlarını belirginleştirmeleri, kaynak kullanımı çerçevesinde sürdürülebilir borçlanma ile tarafların şeffaf, hesap verebilir ve liyakat esaslı yönetimler belirlemeleri gerekmektedir.

Yerel yönetimlerin kent çehresini ve algısını değiştirerek, eğitim, sağlık, ulaşım, haberleşme, güvenlik, toplumsal huzur ve düşük yaşam standardını geliştirecek projelerle, ev ekonomisine katkı sağlayacak adımların planlanması ve vatandaşları tarafından özendirilmesi şarttır. Öte yandan yaşanılabilir bir çevre gibi, gelişmiş çağdaş yönetimlerin belirlemiş olduğu kıstaslar çerçevesinde, stratejik planlar belirleyip. İş gücü göçünün yoğun olduğu il ve ilçelerde ağır sosyal ve ekonomik maliyetlerin yönetim tarafından karşılanması hususunu, yönetim odaklı halkla ilişkiler modeli geliştirerek, halkın temel ihtiyaçlarının doğru anlaşılabilmesi ve bu talepler doğrultusunda hizmet arzının planlanması gerekmektedir. Bu bağlamda yönetim odaklı halkla ilişkiler modeli, Esenler Belediyesi örneğinden hareketle incelenmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yerel Ekonomi, Halkla İlişkiler Modeli, Yönetişim.

SUMMARY

The existence of humanity on this world depends on consumption. A person first needs most basic things as air, water, clean food and shelter but it never stops there. Our needs are endless. In this regard consumption is essential and inevitable.

Whoever that may be, living in humane standards is a fundamental right for every individual. One defines his/her living conditions according to income when it comes to family and societal relations. That is why, in today's world, life quality is embodied from many layers.

Different development levels of towns and municipalities within same city borders indicate important economical, social, cultural and political problems. That is why, it is worth to investigate district based inequalities in life quality.

This matter should be well understood and taken into account by politicians and civil society groups as much as by students and academicians. To develop new methods and ways to counter balance these inequalities in every city district is a matter of social responsibility.

While unemployment and low-income problems are tried to be explained by economical indicators, these inequalities produce other types of significant problems on purchasing power. Not only that but worsening economical numbers also create communication problems within families and therefor affect life quality.

Families and their individual members are forced to consume less and spend less, not just on basic needs but on education, culture, health and entertainment.

Although its results are foreseeable by local governments, unplanned spendings and rise of budget wastes continue to grow. This is due to necessary measures are not being taken with competence. Once again this results in big gaps in socio-economical differences and inequalities.

It is necessary that the local actors take responsibility for updating and implementing the good examples they see. In this capacity it is very important to; prevent unnecessary spendings, make public spendings in the frame of common sense, enable private sector for being more competitive, define the limits of needs, have sustainable debt and have a transparent, accountable and merit based governance system.

It is also important to prepare projects on education, health, transportation, communication, security so that the conception, image and ambiance of the city will change in a positive way. Eventually these projects will also help micro household economies.

Having modern strategic plans for a livable developed environment is crucial. To plan the right type of service in accordance of public demand, it is vital to understand the basic needs of the people living in that specific area and a public relations strategies must be accurate to overcome difficulties, especially where there is a concentration of migration of workers which creates heavy social and economic cost that might have to be met by the municipality. To study this type of an area Esenler Municipality is investigated.

Key Words: Local Economy, Public Relations Model, Governance.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	I
SUMMARY	III
İÇİNDEKİLER.....	V
KISALTMALAR LİSTESİ	VIII
TABLolar LİSTESİ	IX
ŞEKİLLER LİSTESİ	X
ÖNSÖZ.....	XI
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM	2
BELEDİYE KAVRAMI VE TÜRKİYE'DE BELEDİYECİLİĞİN GELİŞİMİ	2
1.1 Belediye Kavramı ve Büyükşehir Belediyesi	2
1.2. Günümüz Belediyeciliğinin Kavramsal Çerçevesi	4
1.3. Türkiye'de Belediyeciliğın Tarihi Gelişimi	5
1.3.1. Osmanlı Devleti'nde Tanzimat'a Kadar Belediyecilik	5
1.3.2. Tanzimat'tan Cumhuriyet'e Kadar Belediyecilik	9
1.3.3. İstanbul Şehremaneti ve Altıncı Daire-i Belediye	10
1.4. 5393 Sayılı Belediye Kanunu Kapsamında Belediye Kavramı	18
1.5. 5393 Sayılı Belediye Kanunu Kapsamında Karar Organları.....	19
1.5.1. Belediye Meclisi.....	19
1.5.2. Belediye Encümeni.....	20
1.5.3. Belediye Başkanı.....	22
İKİNCİ BÖLÜM	23
HALKLA İLİŞKİLER VE YÖNETİŞİM	23
2.1. Halkla İlişkiler.....	23
2.2. Halkla İlişkilerin Kavramsal Çerçevesi	24
2.3. Halkla İlişkilerin Kamu Yönetimi Felsefesi.....	25
2.4. Halkla İlişkilerin Kamu Teorilerinden Bazıları	26
2.4.1. Diyalektik Yaklaşım	27
2.4.2. Sosyal Değişim Yaklaşımı	28
2.4.3. Sistem Yaklaşımı.....	29
2.5. Halkla İlişkiler Sürecinde Ekonomi ile İlgili Konular	30
2.5.1. Literatürde Halkla İlişkiler ve Ekonomi Bağlantısı.....	32
2.5.2. Ekonomi Teorileri Açısından Halkla İlişkilerin Etkileri	35
2.6. Yönetişim.....	38
2.7. Yönetişimin Kavramsal Çerçevesi.....	39

2.7.1.	Aktörler ve Etkileşim	42
2.7.2.	Örgütler Arası Ağlar	44
2.8.	Yönetişimin Temel İlkeleri	46
2.8.1.	Katılımcılık	47
2.8.2.	Şeffaflık	48
2.8.3.	Hukuk Devleti	50
2.8.4.	Hesap Verilebilirlik	51
2.8.5.	Etkinlik	52
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	54
ESENLER BELEDİYESİ ÖRNEĞİ	54
3.1.	Esenler'in Tarihi, İdari Ve Demografik Yapısı	54
3.1.1.	Esenler'in Tarihi	56
3.1.2.	Esenler'in İdari Yapısı	58
3.1.3.	Esenler'in Nüfus Yapısı	59
3.1.4.	Esenler İlçesinde Yer Alan Kültür Varlıkları	62
3.1.5.	Esenler İlçesinde Ulaşım	66
3.2.	Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü	67
3.3.	ESTİM Ofis Hizmetleri	68
3.3.1.	ESTİM Danışma ve Karşılama	69
3.3.2.	ESTİM Çözüm Masası	70
3.3.3.	ESTİM Avrupa Masası	71
3.3.4.	ESTİM Mülteciler Masası	72
3.3.5.	ESTİM İkram Hizmetleri	75
3.3.6.	ESTİM Çağrı Merkezi Hizmetleri	76
3.4.	ESTİM Organizasyon Hizmetleri	78
3.4.1.	ESTİM Halk Günü Organizasyonları	79
3.4.2.	ESTİM Fuar Organizasyonları	81
3.4.3.	ESTİM Basın Lansmanı Organizasyonları	82
3.4.4.	Marka Projeler Organizasyonu	83
3.5.	ESTİM Saha Hizmetleri	83
3.5.1.	ESTİM Yüz Yüze İletişim	84
3.5.2.	ESTİM Mobil Ekip	86
3.5.3.	ESTİM Motorize Ekip	87
3.6.	ESTİM Bilgi Hizmetleri	88
3.6.1.	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)	88
3.6.2.	Açık Kapı Projesi	89
3.6.3.	Bilgi Edinme Birimi	89

3.6.4.	Muhtarlık Bilgi Sistemi	89
3.7.	ESTİM İletişim Hizmetleri.....	90
3.7.1.	Başkana Telefon.....	90
3.7.2.	Başkana Mesaj.....	91
3.7.3.	Mobil Uygulamalar İle İletişim	91
3.7.4.	Sosyal Medya İle İletişim	92
3.7.5.	SMS İle İletişim.....	92
3.7.6.	Web İle İletişim	93
3.8.	ESTİM VIP Hizmetler.....	95
3.8.1.	VIP Hayat Butonu.....	95
3.8.2.	VIP Kandaş	97
3.8.3.	VIP Tesisatçı	97
3.8.4.	VIP Çilingir.....	97
3.8.5.	VIP Taksi.....	98
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	99
ARAŞTIRMA SÜREÇLERİ VE SONUÇ	99
4.1.	Araştırmanın Varsayımları.....	99
4.2.	Araştırmanın Sınırlılıkları.....	99
4.3.	Araştırmanın Modeli	100
4.4.	Araştırma Örnekleme	100
4.5.	Verilerin Toplanması	100
4.6.	Verilerin İşlenmesi, Çözümü ve Yorumlanması	100
4.7.	Araştırmanın Bulguları	101
SONUÇ	120
KAYNAKÇA.....	124

KISALTMALAR LİSTESİ

BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
EDİM	: Esenler Belediyesi Dayanışma ve İyileştirme Merkezi
ESAYDAM	: Esenler Aile Yaşam ve Dayanışma Merkezi
ESEV	: Esenler Belediyesi Sanat Evi
ESGEV	: Esenler Gençlik ve Bilgi Evi
ESHİP	: Esenler Belediyesi Esenlik Hijyen Projesi
ESKAM	: Esenler Belediyesi Kariyer Merkezi
ESTEX	: Esenler Tekstil Atölyeleri İyileştirme Projesi
ESTİM	: Esenler Belediyesi Toplumsal İletişim Merkezi
IMF	: Uluslararası Para Fonu
M2	: Metrekare
RASİS	: Ruhsatta Akıllı Sistem Projesi
SSK	: Sosyal Sigortalar Kurumu
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
TEK	: Türkiye Elektrik Kurumu

TABLolar LİSTESİ

Tablo	Sayfa
Tablo-1 Belediye Bazlı Nüfus Sorgusu TÜİK, 2015	2
Tablo-2 Türkiye'deki Belediye Yapıları, TBB – 2014.....	3
Tablo-3 2019 yılı Türkiye'deki Nüfus/Km Yoğunluk Sırlaması 81 İl	3
Tablo-4 Yıllara Göre Nüfus Sayılarının Karşılaştırılması, 2018, (TÜİK)	60
Tablo-5 Merkezi Dağıtım Sistemi, Nüfusa Kayıtlı Olunan Yer, 2019	61
Tablo-6 Aşırtmaya Katılanların Cinsiyet Durumlarına İlişkin Dağılım	101
Tablo-7 Araştırmaya Katılanların Yaş Durumlarına İlişkin Dağılım	102
Tablo-8 Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumlarına İlişkin Dağılımı	103
Tablo-9 Araştırmaya Katılanların Çalışma Durumlarına İlişkin Dağılımı.....	104
Tablo-10 ESTİM Projesinin Bilinirliği İle İlgili Dağılımı.....	105
Tablo-11 Belediye Hizmet Binasındaki Temsilcilerin Bilinirliği İle İlgili Dağılımı.....	105
Tablo-12 ESTİM Temsilcilerinden Hizmet Alanların Dağılımı.....	106
Tablo-13 ESTİM Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Dağılımı.....	106
Tablo-14 Talep, İstek ve Şikâyetlerin Bildirimine Yönelik Dağılım.....	107
Tablo-15 Hizmetlerden Haberdar Olma Yoluna Yönelik Dağılım	110
Tablo-16 Çağrı Merkezi Görüşmeleri Memnuniyet Raporu.....	112
Tablo-17 Çözüm Masası Görüşmeleri Memnuniyet Raporu	113
Tablo-18 Danışma Birimi Görüşmeleri Memnuniyet Raporu	114
Tablo-19 Saha Birimi Raporu	115
Tablo-20 Esenler Belediyesi ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü 2014- 2018 Yılları Karşılaştırmalı Bütçe Raporu	117

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil-1 1960'lı Yıllarda Esenler İlçe Merkezi Dört Yol Meydanı	55
Şekil-2 1969'da Esenler'de Belediye Kurulmasına Onay Veren Karar Metni.	55
Şekil-3 Google Harita Hizmetleri Üzerinde Litros Yolu ve Esenler İlçe Sınırı.	56
Şekil-4 1970'li Yıllar, Fevzi Çakmak Mahallesinden Ferhatpaşa Çiftliği'ne Bakış	57
Şekil-5 Avasköy Su Kemerinin Öncesi ve Sonrası	62
Şekil-6 Su Terazisi Mevcut Durumu ve Planlanan Hali	63
Şekil-7 Havaalanı Mahallesinde Bulunan Su Sebili	63
Şekil-8 Adnan Büyükdeniz Dijital Kütüphanesi (Tarihi Litros Aya Yorgi Kilisesi)	64
Şekil-9 Yıldız Teknik Üniversitesi Davutpaşa Kampüsü	64
Şekil-10 İSMEK Fırıncılık ve Pastacılık Okulu	65
Şekil-11 Otağ-ı Hümayun Önceki Hali ve Restorasyon Sonrası	66
Şekil-12 İstanbul Toplu Ulaşım Haritası İnfografik Gösterimi	67
Şekil-13 Halkla İlişkiler Müdürlüğü Teşkilatlanma Yapısı	68
Şekil-14 ESTİM Danışma ve Karşılama Birimi	69
Şekil-15 ESTİM Çözüm Masası Merkezi	70
Şekil-16 ESTİM Eurodesk Avrupa Masası	72
Şekil-17 ESTİM Mülteciler Masası	73
Şekil-18 ESTİM İkram Hizmetleri	75
Şekil-19 ESTİM Çağrı Merkezi Hizmetleri	76
Şekil-20 ESTİM Organizasyon Hizmetleri	78
Şekil-21 Halk Günleri Organizasyonları	79
Şekil-22 ESTİM Fuar Organizasyonları	80
Şekil-23 ESTİM Basın Lansmanı Organizasyonları	81
Şekil-24 Esenler Marka Projeler (Çorba Çeşmesi)	83
Şekil-25 Esenler Saha Temsilcileri	85
Şekil-26 ESTİM Mobil Ekip	86
Şekil-27 ESTİM Motorize Ekip	87
Şekil-28 Acil Hayat Butonu Kolye	95
Şekil-29 TÜİK İlçe Bazlı Eğitim Durumu Göstergesi, Esenler İlçesi	103

ÖNSÖZ

Tez çalışmam süresince bilgi, tecrübe ve ileri görüşlülüğü ile desteklerini esirgemeyen ve yolumu aydınlatan değerli Hocam Dr. Öğr. Üyesi. İ. Gökçe KAYA'ya, samimi ve cesaretlendirici tavsiyeleri ile değerli arkadaşım Ahmet Hulusi FERŞAT'a, canımdan çok sevdiğim ve tez süresince çokça ihmal ettiğim Kızım İkra Bilge ve Eşim Feride BOZKURT'a, desteğini hiçbir zaman üzerimizden esirgemeyen Annem Samiye ve Babam Gürdal ÖZ'e teşekkürü bir borç bilirim.

Erdoğan BOZKURT

İstanbul, 2019



GİRİŞ

Her yeni güne tüketimle başlamaktayız ve her tüketimin bir bedeli vardır. Tüketim her ne şekilde ortaya çıkarsa çıksın, varlığını korumaya devam etmek için kişilerde bıraktığı haz duygusu ile yüklenen anlamlar tüketimi tekrara bağlar.

Temel değeri mutluluk olan tüketimin memnuniyet için sağlanması, memnuniyet odaklı bir tüketimin ilgili topluma sunulmasıyla ortaya çıkmaktadır. Böylece kişi başta temel ihtiyaçları olan hava, su, yiyecek, barınma, güvenlik gibi ihtiyaçlarını, en kıymetli tükettiği varlık olan zaman ve ömrü için tüketmektedir. Bu nedenle insanlar hüsrandır. Bu sebeple tüketim her canlı için kaçınılmaz ancak insan için yönetilebilirdir.

Tüketimde kalitenin artması hazzın ve mutluluğun doyum noktasını belirler. Tekrar eden hazlar alışkanlıklara dönüştüğünden, tekrar eden tüketimleri doğurur. Alışkanlıklar ise kişilerde hazzın doyum noktasını uyarmamaya başlar ve tüketim memnuniyet gerekçesiyle doyumsuzluğa ve çeşitlenmeye maruz kalır.

Günümüzde bu çeşitlilik çok katmanlı bir kültürel yapıyı "tüketim kültürünü" oluşturmaktadır. Kişiler evlerini, arabalarını ve yaşam alanlarını buna göre belirlerler. Ancak bu belirleme gelir seviyesi bandının üzerinde gerçekleşmez. Bu bağlam dünyanın kapitalizm ile yeni ihtiyaçlar yaratılarak üretimin ve tüketimin sürekli canlı tutulduğu bir arenaya dönüşmesine de yol açmaktadır. Her yeni alım gücüne uygun yeni ürünler, piyasada kendi alıcıları tarafından rağbet görmeyi beklerler.

Temel ihtiyaçların artan giderleri ise, alt gelir grubundaki vatandaşlar için aile ekonomisinde aynı yönde artış göstermeyen kaynak girişleri ile çatışır. Bu nedenle aile içi bireysel harcamaların kısılmasına başvurulur. Bu tedbir en başta eğitsel, kültürel, sosyal, spor ve eğlence esaslı etkinliklerin bütçe dışı kalmasına yol açmaktadır. Bu nedenle artan boş zamanların etkin kullanılmaması, insanların yaşam standartlarının yozlaşmasına yol açmaktadır.

Toplumun yalnızca fiziki çevre koşulları ile gelişmişlik düzeyine erişmesi değil kültürel ve sosyal anlamda da gelişmesi şarttır. Çünkü yaşam kalitesi eşitsizliği sorununun en önemli çıktısı kültürdür. Tüm bu nedenler gereğince eğer bir toplumun gelişmesi için gerekli sosyal yatırımlar sağlanması, aile ekonomisi yönünden de avantajlar sağlamayacaksa muhataplarında karşılık bulamayacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

BELEDİYE KAVRAMI VE TÜRKİYE'DE BELEDİYECİLİĞİN GELİŞİMİ

1.1 Belediye Kavramı ve Büyükşehir Belediyesi

Belediye ibaresi Türk Dil Kurumu'na göre: İl, ilçe, kasaba gibi yerleşim yerlerinde yaşayan vatandaşların o mahaldeki ortak ihtiyaçlar doğrultusunda hizmetler üretmesi için seçim ile görev tevdi ettiği kamu tüzel kişiliklerine verilen isim olarak geçmektedir¹.

Diğer bir deyişle belediye denildiğinde yerelde icra edilen hizmetler bütünü akla gelmelidir. Bunlar kısaca su, altyapı, fiziki yapıların ve kamu alanlarının planları, olası acil durumlara yönelik tedbirler, toplu taşıma hizmetleri, esnafın denetimi ve vatandaşların sağlıklı bir çevrede yaşaması için gerekli diğer alt yapı hizmetleri ve çevre koruma hizmetlerinin sağlanması şeklindedir.

Büyükşehir Belediyesi denildiğinde ise yönetim yetkisi bağlı olduğu il hududu olan ve bu hudutlar içerisinde kalan ilçe belediyeleri arasında genel düzeni kurmakla sorumlu; yönetim özerkliği ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişiliğine verilen ad olarak bilinmektedir².

Bu durumda büyükşehir ilçe belediyeleri il sınırı, büyükşehir ilan edilmiş illerdeki görev yapan ilçe belediyeleri ile birlikte oluşan sınırların toplamı olarak bilinmektedir. İlçe sınırları geçişleri belirgin ve diğer ilçe sınırları ile yakın komşu halinde olan sınırlara sahiptir. Büyükşehirlerde ki ilçe belediyelerinde nüfus yoğunluğu metrekare (m²) başına düşen insan sayısı yönünden görece daha yoğundur. Konunun açıklanmasına yönelik demografik bilgiler aşağıda ki tabloda verilmiştir.³

Tablo-1 Belediye Bazlı Nüfus Sorgusu TÜİK, 2015

	Nüfus	Belediye Nüfusuna Oranı
Büyükşehir Belediyeleri	59.968.496	% 83
Diğer Belediyeler	12.536.611	% 17

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, 2015

1 Türk Dil Kurumu Resmî Sayfası, "Güncel Türkçe Sözlük", <http://www.tdk.gov.tr/> (Erişim tarihi: 02.06.2018).

2 Resmî Gazete, Sayı 25531, 23 Temmuz 2004.

3 İnteraktif Haritalar Resmî Sayfası, "Nüfus Yoğunluğu Haritası", <https://www.atlasbig.com/tr/istanbul-mahalleleri-nufus-yogunlugu> (Erişim tarihi: 16.05.2019)

Türkiye’de nüfusun %83’ü Büyükşehir Belediyelerde, %17’si ise İl Belediyelerinde yaşamaktadır⁴.

Tablo-2 Türkiye’deki Belediye Yapıları, TBB – 2014

Türü	Sayısı	Oran
Büyükşehir Belediyesi	30	% 0,2
İl Belediyesi	51	% 4
Büyükşehir İlçe Belediyesi	519	% 37
İlçe Belediyesi	400	% 29
Belde (Kasaba) Belediyesi	397	% 28
Toplam	1397	% 100,0

Kaynak: Türkiye Belediyeler Birliği, 2014

Türkiye’de toplamda 81 ilin 30’u Büyükşehir Belediyesi, 51’i İl Belediyesi olarak görülmektedir⁵. Bu verilere ait güncel bilgiler 5 yılda bir yenilenmekte olduğundan son verilere ait tablo eklenmiştir.

Tablo-3 2019 yılı Türkiye’deki Nüfus/Km Yoğunluk Sıralaması 81 İl

Türkiye'nin İllerinin Nüfus Yoğunlukları Haritası								
Sıra	İl	Nüfus/Km2	Sıra	İl	Nüfus/Km2	Sıra	İl	Nüfus/Km2
1	İstanbul	2,75	28	Denizli	85.2	55	Afyonkarahisar	51.0
2	Kocaeli	549,00	29	Balıkesir	82.5	56	Isparta	49.9
3	İzmir	351,00	30	Adıyaman	82.0	57	Niğde	49.3
4	Yalova	320,00	31	Bartın	80.8	58	Kütahya	48.4
5	Gaziantep	295,00	32	Kayseri	79.9	59	Ağrı	47.3
6	Hatay	284,00	33	Kahramanmaraş	78.8	60	Muş	46.3
7	Bursa	272,00	34	Muğla	74.7	61	Çorum	42.1
8	Ankara	212,00	35	Şırnak	69.4	62	Bitlis	41.2
9	Sakarya	206,00	36	Edirne	65.6	63	Hakkâri	39.1
10	Zonguldak	188,00	37	Uşak	65.5	64	Sinop	36.8
11	Trabzon	169,00	38	Malatya	64.1	65	Bolu	36.7
12	Adana	163,00	39	Elâzığ	63.8	66	Burdur	36.1
13	Tekirdağ	162,00	40	Giresun	63.3	67	Kırşehir	35.6
14	Osmaniye	157,00	41	Eskişehir	61.1	68	Bingöl İli	33.1
15	Düzce	145,00	42	Tokat	60.1	69	Yozgat	43496,00
16	Samsun	136,00	43	Amasya	58.6	70	Erzurum	43585,00
17	Aydın	134,00	44	Karabük	58.5	71	Karaman	43736,00
18	Batman	130,00	45	Kırıkkale	58.4	72	Kastamonu	43613,00
19	Ordu	128,00	46	Siirt	58.0	73	Kars	28.0
20	Antalya	116,00	47	Kırklareli	55.6	74	Gümüşhane	43521,00
21	Mersin	111,00	48	İğdir	54.6	75	Çankırı	43640,00
22	Diyarbakır	111,00	49	Çanakkale	54.1	76	Artvin	43607,00
23	Manisa	108,00	50	Konya	53.5	77	Bayburt	43518,00
24	Şanlıurfa	103,00	51	Nevşehir	53.4	78	Sivas	43637,00
25	Kilis	98.2	52	Van	53.3	79	Erzincan	43696,00
26	Mardin	94.0	53	Bilecik	53.3	80	Ardahan	43665,00
27	Rize	86.2	54	Aksaray	51.4	81	Tunceli	43687,00

Kaynak: Atlasbig - Türkiye'nin İllerinin Nüfus Yoğunlukları Haritası

4 TÜİK Resmî İnternet Sayfası, "Temel İstatistikler", <http://tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist> (Erişim tarihi: 16. 04. 2019).

5 Türkiye Belediyeler Birliği Resmî İnternet Sayfası, "Genel İstatistikler", <http://www.tbb.gov.tr/> (Erişim tarihi: 11. 06. 2018).

Türkiye’de 81 ilden kilometre kareye düşen insan sayısı bakımından en yoğun ilk beş ilin dördü büyükşehir belediyesi kapsamındadır. Bunlar; İstanbul, Kocaeli, İzmir ve Gaziantep Büyükşehir illeridir. Bu nüfus bağlı oldukları ildeki Büyükşehir İlçe Belediyelerinde toplanmaktadır⁶.

Konumuz olan Büyükşehir İlçe Belediyelerinde yapılacak çalışmalarını daha iyi anlatabilmek ve anlaşılabilir kılmak için Günümüzde Belediyeciliğin Kavramsal Çerçevesine ve Türkiye’de Belediyeciliğin Tarihi Gelişimine bakmamızda fayda olacaktır.

1.2. Günümüz Belediyeciliğinin Kavramsal Çerçevesi

1982 Anayasasında belirtilen “yerinden yönetim” ilkesi kapsamında, yerelde üretilecek olan hizmetlerin önemi ve özelliği bakımından bölge halkının yaşadığı yerde inşa edilen yerel yönetim birimlerine belediye denilmiştir. Eski isimleri ile mahalli idareler olarak bilinen belediyeler devletin tüzel kişiliğinden ayrılarak kendine has karar alma organlarının, bütçesinin, kaynaklarının ve tüzel kişiliğinin olduğu idari yapılar olarak karşımıza çıkmaktadır⁷.

Bu yapılar aynı zamanda 298 Sayılı Seçimlerin Temel Hükümleri Ve Seçmen Kütükleri Hakkında Kanun da belirlenen esaslar çerçevesinde seçimle göreve gelen bir idari yapıyı tarif eder. Yerel Yönetimler bölge halkı tarafından siyasi bir partinin yerel teşkilatlanması veya idari birimleri olarak gözükmekte olsalar da, bölge halkının toplumsal temel yaşam alanlarının ve gereksinimlerinin inşa edildiği idari yapılar olarak karşımıza çıkmaktadır⁸.

Yerel yönetim birimleri toplumun fiziki gelişimin yanı sıra, sosyolojik ve kültürel altyapısının da inşasından sorumludur. Yerelde seçimle iş başına gelen bir başkan, meclisi ve encümeni olan yerel idari birimlerin, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası 127. Maddesi’nde yer alan “yerel seçimlerin beş yılda bir yapılacağına” dair alt fıkra ile “görev süresi” tayin edilmekle birlikte 67. Maddede yer alan haklar kapsamında seçimler yapılmaktadır.⁹

6 TÜİK Resmî İnternet Sayfası, "Nüfus Projeksiyonları", http://tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1027 (Erişim tarihi: 18. 04. 2019).

7 Resmî Gazete, Sayı 17863, 09 Kasım 1982.

8 Resmî Gazete, Sayı 10796, 02 Mayıs 1961.

9 TBMM İnternet Sayfası, “Anayasa Maddeleri”, https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/tc_anayasasi.maddeler?p3=127 (Erişim tarihi: 18. 04. 2019)

Bu tezin konusu olan yerel yönetimlerde yapılacak hizmetlerin vatandaş memnuniyeti üzerine kurgulanması ile halkın yönetim hakkında olumlu hisler beslemesi, bireyin adına yapılacak olan hizmetlerden haberdar olması ile ekonomik fayda sağlanması arasındaki bağın araştırılması son derece önemli bir husus olarak ortaya çıkmaktadır. Öyle ki vatandaşın adına yerelde hizmet veren bir yönetim erkinin nasıl ortaya çıktığı ve vatandaşın bu odak noktasına nasıl getirildiğini görmek için Türkiye’de belediyeçiliğin tarihi gelişimine bakmakta fayda olacaktır.

1.3. Türkiye’de Belediyeçiliğin Tarihi Gelişimi

Türkiye’de Belediyeçiliğin tarihi gelişimini izlemek için bugün belediyeçilik hizmetleri olarak adlandırılan yerel hizmetleri, tarihte bu coğrafyada hangi kurumlar yerine getirmiş bakmamız gerekmektedir.

Bu kapsamda temel düzeyde olmak kaydıyla ve sırasıyla Osmanlı Devleti’nde yerel yönetim geleneklerinin varlığını, yerel idari birimleri ve bugünkü batılı anlamda belediyeçiliğin ne zaman ortaya çıktığını, Cumhuriyet döneminden günümüze belediyeçiliğin nasıl geliştiğini incelememizde fayda olacaktır.

1.3.1. Osmanlı Devleti’nde Tanzimat’a Kadar Belediyeçilik

Osmanlı Devleti’nde belediyeçilik hizmetlerine bakacak olursak yerine getirilecek hizmetlerin bir kısmının Tanzimat yıllarına kadar iki ayrı birim ile sağlanmıştır. Birincisi devlet tarafından kendi eliyle merkezden gelen emirlerin yereldeki görevliye tebliği yoluyla, ikincisi ise yerel halkın kendi içerisinde oluşturduğu sivil toplum kuruluşları ile yerindelik ilkesi aracılığı ile icra edilmiştir.

Bu kuruluşlardan bazıları olan vakıf ve loncaların gerekli ortak hizmetleri yerine getirirken dinamik davranışlar sergilemesi ve yerel halktan oluşması, yerelde hizmetlerin daha hızlı ve verimli yürümesini sağlamıştır¹⁰.

Osmanlı Devleti’nde merkezi teşkilatlanma birimi olarak İstanbul’un gösterilmesi ve İstanbul dışında kalan yerlerin taşra ibaresi ile anılması, devlet teşkilatlanmasında kent, kasaba, köy gibi birimlerin ayrı birer hukuki ve tüzel kişiliğe sahip birimler olarak görüldüğünü ve yerel yönetim hizmetlerinin merkezden tayin edilen sorumlularca yerine getirilmesine neden olduğunu göstermektedir. Bu süreçte

10 Ahmet Ulusoy ve Tekin Akdemir, *Mahalli İdareler Maliyesi*, Seçkin Yayınları, Ankara, 2004, s. 149.

yerel yönetimler yani belediyeçilik hizmetleri işi merkezi gücün bir kamusal yetki kullanma işi olarak ortaya çıktığını göstermektedir¹¹.

Osmanlı Devleti'nde Tanzimat yıllarına kadar Batıdaki gibi muasır bir yerel yönetim anlayışının olmadığını söylemek mümkündür. Bu çözümlenmeye varmamızın sebebi ise Avrupa ülkelerinde olduğu gibi yerel yönetim anlayışının Osmanlı Devleti'nde olmaması ve kurumsallaşmayı sağlayacak bir tarihsel sürecin yaşanmamış olması ile de anlaşılabilir¹².

Buna rağmen modern bir yerel yönetim, "merkezi idareyle birlikte ve ona rağmen vardır"¹³. Avrupa'da yerel yönetimler gelişmekteyken, Osmanlı Devleti de yerel yönetim düşüncesine destek vermek, merkezi hükümete karşı gelmek anlamına geliyordu. Yerel yönetim; kendine has yönetim biçimi, başkanı, meclisi, kolluk kuvveti ve özerk bütçesi ile ortaya çıkmak isteyen bir yapının gelişmesi demektir. Halk tarafından ve halkın içinden seçilecek bir yerel yönetimin ortaya çıkmasını beklemek ise; Osmanlı Devleti'nin güçlü merkezi yapısı karşısında bir yönetim biçimi olarak hukuken var olmak anlamına geliyordu ve imkânsızdı. Haliyle Osmanlı Devleti'nin hakkaniyet esası üzerine kurulan bu yapı içerisinde yönetimde söz sahibi olma gereğini içeren bir riyaset örgütlenmesinin zihniyetini aramakta güçlü¹⁴.

Osmanlı Devleti'ndeki merkezi teşkilatlanma gereği İstanbul dışındaki yerlere Sancakbeyi ve Kadı gibi idareciler ataması, yönetimde İslamiyet öncesi Türk devletlerinde de görülen merkezi otoritenin askeri bir disiplin içinde örgütlenme sistemini gözler önüne sermektedir. Devletin işlerliğinin artırılması için şart olan idari faaliyetlerin bahsi geçen bürokrasi geleneği içerisinde yoğunlaşması ise kendisinden önceki devletlerin geleneklerinden alıntıdır. Buna rağmen asıl anlamda kadılık görevi İslam Medeniyetine ait bir idari yönetim esası olmasına rağmen tam teşekküllü hali Osmanlı Devleti'nde görülmektedir¹⁵.

11 Ulusoy ve Akdemir, *a.g.e.*, s. 150.

12 Bilal Eryılmaz, *Kamu Yönetimi*, Erkam Matbaası, İstanbul, 2007a, s. 182.

13 İlber Ortaylı, *Tanzimat Devrinde Osmanlı Mahalli İdareleri 1840-1880*, Türk Tarih Kurumu Yayınları, Ankara, 2000, s2.

14 Eryılmaz, *a.g.e.*, s. 183. ve Ortaylı, *a.g.e.*, s. 11.

15 İlber Ortaylı, "Osmanlı Kadısı: Tarihi Temeli ve Yargı Görevi", *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 1974, 117-128, s. 119.

Osmanlı Devleti'nde kadılar padişah'tan aldığı emri yerelde uygulayan ve yerelde karşılaştığı sorunları doğrudan padişaha arz edebilen bir görevi üstlenirdi¹⁶.

Kadılar Osmanlı Devlet yönetiminde taşra yönetiminin temelini oluştururken, yönettiği yerel mecranın hem yargı mercii olarak hem de belediyeçilik hizmetleri bakımından birtakım kurallar koymakla ve uygulamaları ile de kanun ve nizamlarda oluşan boşlukları doldurmakla görevliydi¹⁷.

Tüm bu teşkilatlanma içerisinde geniş bir yetkiye sahip olan kadılar şehrin bugünkü anlamıyla yerine getirilecek birçok işini günümüz valisi, belediye başkanı gibi üstlenir ve emrinde ki yardımcılara bu anlamda görevler tevdi ederdi. Bu görevliler; bugünkü belediye başkan yardımcısı olarak düşünebileceğimiz muhtesiplerden, belediye zabıta müdürü gibi düşünebileceğimiz subaşılardan, yargı kararlarında danıştığı hâkim ve savcı gibi düşünebileceğimiz naiblerden, şehrin imar yönünden eksikliklerinin giderilmesi ve estetik kaygılar yönünden tek elden usule uygun çıkması isteğine yönelik mimar başından oluşmaktadır. Çevre sağlığı ve temizlik işleri için çöplük subaşısından, dini vecibeler için imamdan ve gizli istihbarat görevleri için ise böcekbaşından faydalanırdı. Alanlarında yapılan işlerden dolayı bu kişiler de kadiya karşı sorumlu olurdu¹⁸.

Osmanlı Devleti'nde belediyeçilik hizmetlerinin yerine getirilmesi için kadılık müessesesi kadar önemli yer teşkil eden, ancak sivil örgütlenme türü olarak karşımıza çıkan vakıflar ve loncaların Osmanlı Devleti'nde hangi görevleri yerine getirdiğini görmemizde de fayda olacaktır.

Bu anlamda vakıf teşkilatlanmaları Osmanlı Devleti'nde sosyal güvenlik ile alakalı hizmetler yürütmekle birlikte¹⁹, sosyal yardımlar, sağlık hizmetlerine yönelik destekler, eğitim ve öğretim çalışmaları spor ve kültürel hizmetler, imar hizmetleri²⁰, şehrin aydınlatılması, içilebilir temiz su kaynaklarının korunması ve ihtiyaçlarının temini, gibi işleri de kapsamaktadır²¹.

16 Ömer Toraman, "Osmanlı Taşra İdaresi: Klasik Dönem", *Türk İdare Dergisi*, 2002, 191-200, s. 191.

17 İlber Ortaylı, "Türk Belediyelerinin Denetim Yetkisinin Tarihi Gelişimi ve Günümüzdeki Durumu", *Amme İdaresi Dergisi*, 1973, Cilt:6, 14-24, s. 15.

18 Behiç Çelik, "Türk Belediyeciliğinin Tarihsel Gelişimi", *Yeni Türkiye*, 1995, 588-597, s. 590.

19 Ahmet Tabakoğlu, "Timar ve Vakıf Sistemleri", *Türk İktisat Tarihi*, 1998, 202-217, s. 202.

20 Mecit Eş, *Maliye Tarihi Ders Notları*, Eser Ofset, Trabzon, 1998, s. 237. Yayımlanmamış ders notu.

21 Tarık Vural, "Osmanlı İmparatorluğu'nda Yerel Yönetimler", *Türk İdare Dergisi*, 2004, 179-183, s. 182.

Kadılık makamı aracılığıyla denetime tabi tutulan vakıflar, yaşam kalitesinin artması için çaba gösteren kurumlar olarak ortaya çıkmaktadır. Birçok faaliyeti yerine getirmenin vakıfların üzerindeki mali yükü ise idare tarafından değil vakfedilen arazi ve yapıların gelirlerinden karşılanmaktadır²². Vakıflar bu anlamda her ne kadar kadılık makamının denetimine tabi olsalar da kendi yönetimleri ile bağımsız olarak çalışmayı başarmışlardır²³.

Loncalar ise, kent merkezlerinde toplanan üretim ve tüketim elamanlarının kontrolünü sağlamakla yetkili meslek kuruluşları olarak karşımıza çıkmaktadır. Loncalar mesleki faaliyetleri düzenlerken aynı zamanda üretici ile tüketici arasında bir nevi arabuluculuk hizmeti sağlar ve kalite-fiyat dengesini kurmakla sorumlu tutulurlardı²⁴. Aynı zamanda çarşıda çalışan esnafardan yapılan kesintilerle oluşturulan fon hesapları da çarşının bakımı, temizliği onarımı için kullanılırdı. Fonun yönetimi ise devlet tarafından atanan idareciler eliyle sağlanırdı²⁵.

Bu kapsamda loncaların çalışmalarına yönelik almış oldukları tedbirlere bakılacak olursa; üretim standartlarını belirleme ve takip etme, hammadde ile ilgili temin ve paylaşım noktasında adaletli olma, ahlaki sorumluluklarını yerine getirmeyenlere yönelik cezai işlemler tesis etme ve gerekli yaptırımları uygulamada yetkili bir kurum olarak karşımıza çıkmaktadır²⁶.

Bu anlamda loncalar bağlayıcı kararları ile günümüzdeki tüketici hakları hakem heyetlerine benzer bir yapıyı hatırlatmaktadır. Ayrıca bu oluşumların gönüllülük esası çerçevesinde kurulması ve dağıtılması, devlet tarafından ise herhangi bir şekilde müdahale edilmemesi bu yapıların sivil güçlerini artıran detayları olarak görülmektedir²⁷.

Özetle, yerelde hizmet veren kadılık müessesesi, vakıflar ve meslek kuruluşları olarak tabir ettiğimiz loncalar dâhil kurumsallaşmış bir yerel yönetim anlayışından veya Osmanlı Devleti'nin kendi eliyle yerelde yürüttüğü ve günümüz

22 Ahmet Ulusoy ve Tekin Akdemir, *Mahalli İdareler Maliyesi*, Seçkin Yayınları, Ankara, 2004, s. 150.

23 Çelik, a.g.e., s. 589.

24 Vural, a.g.e., s. 183.

25 Çelik, a.g.e., s. 590.

26 Erol Özbilgen, *Bütün Yönleriyle Osmanlı*, İz Yayıncılık, İstanbul, 2003, s. 353.

27 Neşet Ersoy, "Anadolu'da Sivil Toplum Örgütlenmesinin Tarihsel Gelişimi", *Türk İdare Dergisi*, 2003, 129-157, s. 135.

şartlarına uyum sağlayan bir belediyeçilik hizmetleri bütününden bahsetmemiz mümkün değildir²⁸.

Kendine has yönetim organları, bütçesi ve görevleri olan bir belediye yönetimi, Osmanlı Devleti'nde batılılaşma döneminin miladı olarak kabul edilen Tanzimat'tan sonra yönetim sistemimize dâhil olmuştur²⁹.

1.3.2. Tanzimat'tan Cumhuriyet'e Kadar Belediyeçilik

Osmanlı Devleti'nde Tanzimat'ın ilanı Gülhane Hatt-ı Humayun'u adı verilen Tanzimat Fermanı'nın 3 Kasım 1839'da duyurulması ile başlamıştır. Bu tarihten sonra yaşananlara yerel hizmetlerin nasıl değiştiği yönünde bakılacak olursa, geleneksel yönetim modelinin “tanzim” edildiği ve Batılılaşma yönündeki belediyeçilik temellerinin somut anlamda tertip edildiğini görürüz³⁰.

Tanzimat Fermanı ile devlet kendisini yenilemesi gerektiğini söylemiş buna sebep olarak hem iç hem dış unsurların süreci harekete geçirdiği sebepleri gözlemlemiştir.

İç unsurlar kapsamında; Osmanlı Devleti için önemli görevler üstlenen bürokratların çoğu batıda eğitim görmüş kişilerden seçilirdi. Haliyle bu bürokratik yapının istekleri arasında batıda izlemiş olduğu yerel yönetim biçiminin, Osmanlı Devleti'nde de kurulması yönündeki çabalarıydı. İlk başlarda özerk bir yapı ve kendi mali bütçesi şeklinde ortaya çıkacak bir yönetim şeklini tercih etmiş olmasalar bile, temelde öngörülen düzenli ve modern bir yerel yönetim teşkilatının kurulması fikri hâkimdi³¹.

Bununla birlikte “Tanzimat” yani düzenleme olgusu, vergilerin adaletli ve eksiksiz toplanması, yerel hizmetlerin kalitesinin artırılması, kolluk kuvvetlerinin yerine getirmekte zorlandığı asayişin sağlanması, ekonomik anlamda güçlü bir yapının ortaya çıkması amacını gütmekteydi³².

28 Cengiz Sunay, “Türkiye’de Yerel Siyasetin Tarihi Gelişimi”, *Yerel Siyaset*, Okutan Yayıncılık, İstanbul, 2008, s. 42.

29 Eryılmaz, a.g.e., s. 186.

30 Bilal Eryılmaz, *Tanzimat ve Yönetimde Modernleşme*, İşaret Matbaası, İstanbul, 2006, s. 92.

31 Halil Kalabalık, *Avrupa Birliği Ülkeleri ile Karşılaştırmalı Yerel Yönetim Hukuku*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005, s. 53.

32 Sunay, a.g.e., s. 38.

Bu bahsi geçen olgular kapsamında idari yönü daha ağırlıklı ve merkezin otoritesinin zedelenmediği bir belediyeçilik hizmetleri bütünü amaçlandığı söylenilebilir³³.

Diğer yandan batıdaki gibi çağa ayak uyduran öncü kentlerin suretleri, Osmanlı şehirlerinde de görülme çabası üzerine yalnızca bürokratların isteklerine bağlı tutulamazdı. Bu dönem içerisinde yaşanan sosyal ve endüstriyel gelişimler toplumsal değerlerin gelişimine kalabalık kent nüfuslarının artışlarına, kentleşme yönündeki taleplerin artmasına bununla birlikte çevre kirliliği, kanalizasyon ve diğer alt yapı sorunları, aydınlatma ve ulaşım yönündeki ihtiyaçların artmasına sebep olmuştur. İhtiyaçların zamanında ve gerektiği gibi yerine getirilmesi çabaları ise yerel yönetimlerin iç unsurlar tarafından tetikleyicisi konumunda olmuştur³⁴.

Dış unsurlara bakılacak olursa Batının Osmanlı Devleti kıyı kentlerinde geleneksel örgütlenmenin ticareti zorlaştırdığı yönündeki ekonomik baskıları hâkim gelmektedir³⁵.

Diğer bir yandan yaşam alanlarının fiziki koşullarında ki değişimler, yönetim esasının da artık konaklardan değil alanında ihtisaslaşmış kurumlarca resmi binalarda hizmet vermesi yönünde bir zorunluluğa itmiştir. Bu da şüphesiz yeni bir yönetim anlayışı şeklini ortaya çıkarmıştır³⁶.

Böylece gerek batılıların istekleri gerekse iç koşulların değişmesi, batılı anlamda ilk belediye olan İstanbul Şehremaneti'nin 16 Ağustos 1854'te kurulmasına neden olmuştur.³⁷

1.3.3. İstanbul Şehremaneti ve Altıncı Daire-i Belediye

Türk Belediyeçilik tarihi başlangıcı olarak kabul edilen İstanbul Şehremaneti her ne kadar Batılı anlamda bir belediyeçilik örneği olarak meclise bağlı olsa da, meclis üyeleri ve başkanı merkezi idare tarafından atama yoluyla belirlenmektedir³⁸.

33 Bilal Eryılmaz, "Yerel Yönetim Sendromu", *Yeni Türkiye*, 1995, 340, s. 4.

34 Eryılmaz, a.g.e., s. 4.

35 Korel Göymen, *Türkiye'de Kent Yönetimi*, Boyut Kitapları, İstanbul, 1997, s. 15.

36 İlhan Tekeli, "Yerel Yönetimlerde Demokrasi ve Türkiye'de Belediyelerin Gelişimi", *Amme İdaresi Dergisi*, 1983, 7-21, s. 7.

37 Fuat Yörükoğlu, "Türk Belediyeçiliğinin Gelişim Süreci", *Mevzuat Dergisi*, 2009, Sayı:135, 1-17, s. 1.

38 Ortaylı, a.g.e., s133.

Bu idari yapının oluşumunda Şehremini meclise başkanlık etmekte ve birçok görevi üstlenmektedir. Ancak bir karar organı aksine alınan tüm yetkiler merkezi yönetiminin onayına tabidir. Bu anlamda yetki karmaşası daha en baştan bu bürokratik yapının işleyemez hale gelmesine sebep olmuştur. Kendisinden beklenenin dışında yetki alanındaki işlerin çoğu hakkında görevi teftiştan öteye gitmemiştir³⁹. Bu anlamda İstanbul Şehremaneti'nin işlerliği kaybolmuş ve merkezi otoritenin yereldeki bir idari dairesi olarak görülmüş, üç yıl sonra ise meclis kapatılmış ve kaldırılmıştır.

Padişahın yazılı izni ile görev verilen İntizam-ı Şehir Komisyonu bu idari yapıdan sonra kurulmuş ve birlikte kaldırılmıştır. Avrupa standartlarında çalışmalar yürütülmesi adına projeler sunmak için şehrin alt yapısına dair ihtiyaçların belirlenmesi, pis su / temiz su, kanalizasyonlar inşası, sokak genişliklerinin düzeni, şehir temizliğinin önemi, muhasebe bürosunun gerekliliği gibi birçok raporlar hazırlamıştır⁴⁰. Bu raporların en önemlilerinden birisi ise "Nizamname-i Umumi'dir, bu tüzük Padişah tarafından da onaylanmıştır. Tüzükte İstanbul'un on dört ayrı daireye bölünmesi ve her birinde ayrı belediye kurulması öngörülmektedir. Ancak başta örnek teşkil etmek üzere bir belediye kurulmasına karar verilmiştir⁴¹.

Bu belediye birimi ise azınlıkların çoğunlukta bulunduğu bir semt olan Galata ve Beyoğlu'nda 1858 yılında Altıncı Daire-i Belediye adı altında kurulmuştur. İsmi Fransanın en nezih yerlerinden biri olan Paris'te ki 6. Bölgeden almaktadır.

Osmanlı Devleti'nde yaşam biçimi ile diğerlerinden ayrılan Galata ve Beyoğlu, yabancı bankaların, elçiliklerin ve okulların bulunduğu, maddi sorunların yaşanmadığı ve refah seviyesinin en üst düzeyde olduğu bir semt olarak bilinirdi. Bu yönleriyle aynı batıdaki gibi şehirlerin küçük bir örneği konumundaydı. Özellikle bu bölgede istenilen hizmetlerin batılı anlamda belediyecilik hizmetleri olarak görülmesi, vergi yükünün bu bölgede oturanlar için güçlük çıkartmadan ödeyebilecekleri düşüncesini de yanında getirdi⁴².

Kurulan bu belediyenin ilk işi kadastro haritaları çizimi, hastane kurulması ve sokakların gaz yağlı fenerleriyle aydınlatılması oldu. Beyoğlu'nda ki sokaklar 3 sınıfa

39 Ortaylı, a.g.e., s. 139.

40 Ortaylı, a.g.e., s. 141.

41 Yörükoğlu, a.g.e., s. 2.

42 Ortaylı, a.g.e., s. 143.

ayrıldı. 1. sınıf sokaklar her gün, hatta yazın günde iki kez, 3. sınıf olanlar haftada bir defa süpürülüyordu. Bahsedilen hizmetler Beyoğlu'nun Batılılaşan elit kesimi için geçerliydi⁴³.

Görüldüğü üzere Osmanlı'daki batılı anlamda ilk belediye yönetimi, Altıncı Daire-i Belediye teşkilatlanması ile Türk Belediyecilik tarihine geçmiştir. Belediyeciliğin gelişmesi, yaygınlaşması ise Cumhuriyet döneminde işlenecektir.

2.1.2.3. Cumhuriyet Döneminde Belediyecilik

1923 yılında Cumhuriyetin ilanı ile belediyecilik bağlamında da yeni bir dönem başlamıştır. Osmanlı Devleti'nde yerel yönetim organları olarak kabul edilen 389 belediye teşkilatı ile tüm merkezi devlet teşkilatlanmasını Türkiye Cumhuriyeti Devleti'ne bırakmıştır⁴⁴.

Bu belediyelerden 20 tanesinde içme suyu sorunu çözüme kavuşturulmuşken, elektrik ile ilgili sorunlarını çözmüş belediye sayısı henüz 4'tür. Belediyelerden 17'sinde hayvan kesim yeri, 7'sinde sportif faaliyetleri yerine getirecek spor alanı, 90 tanesinde pazar yerleri alanı ve 29'unda park-bahçe olduğu bilgisine varılmıştır⁴⁵.

Cumhuriyetin ilanından bir yıl sonra 417 sayılı kanunla Türkiye Cumhuriyeti Devleti'ne Başkentlik eden Ankara şehrinin adı "Ankara Şehremanetine" çevrilmiştir. Böylece Ankara'nın kentsel yapılanma ile ilgili temel prensipleri ve ortaya koyulacak politikaları da yerel yönetimlerin geliştirilmesi esaslı olacaktır. Bu kanunla Ankara özel bir statü kazanmış ve Ankara İç İşleri Bakanlığı'nca atanan bir şehremini tarafından yönetilecektir. Cemiyeti Umumiye-i Belediye adı verilen 24 kişilik meclisi ve bir encümeni ile görev yapacak olan belediye, diğer kurulacak olan belediyelere ise öncülük edecektir⁴⁶.

Ankara Belediyesi'nin varlığı; Türkiye Cumhuriyeti'nin en önemli ve ilk Cumhuriyet esaslı belediyecilik kanunu olan 1580 Sayılı Belediye Kanunu'nun

43 Beyoğlu Belediyesi Resmî İnternet Sayfası, "Belediye Tarihi", <http://beyoglu.bel.tr/> (Erişim tarihi: 24. 01. 2018).

44 Çelik, a.g.e., s. 593.

45 Özer Bostanoğlu, "Türk Belediyeciliğinde Güncel Tarihsellik", *Amme İdaresi Dergisi*, 1990, 74-93, s. 79.

46 Mustafa Dönmez, "Türkiye'de Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi", *Türk İdare Dergisi*, 1995, 165-173, s. 171.

oluşmasına yol açmıştır⁴⁷. Öte yandan kentleşme ile ilgili öncü bir yere sahip olan Ankara tecrübesi gelecekte Türkiye için örnek teşkil edecektir⁴⁸.

1924 yılının ortalarına gelindiğinde Belediye Vergi ve Resimleri Hakkında Kanun ile belediye gelirleri tanzim edilmiş ve aynı yıl Umuru Belediyeye Müteallik Ahkâm-ı Cezaiye Kanunu çıkarılmış inşaat ve tamirat ile umuma açık yerlerde ruhsatlı çalışılacakların ve bunların uyması gereken kuralların, cezalar ve yaptırımların belediye eliyle yerine getirileceğinin altı çizilmiştir. İçişleri Bakanlığı'nca aynı yıl yayınlanan Usül-ü Muhasebe-i Belediye Talimatnamesi, Ebniye ve Vilayet Belediye Kanunlarına ek kanunlar gibi mevzuat düzenlemeleri içeren çalışmalara yer verilmiştir⁴⁹.

Yukarıda bahsi geçen 1580 sayılı Belediye Kanunu 1930 yılında yürürlüğe girmiştir. Ardından vatandaşların toplu yaşam alanlarında gerek duyulan denetimlerin sağlanmasına için yetki 1593 Sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu ile belediyelere verilmiştir. 1933 yılına gelindiğinde ise Belediyeler Yapı ve Yollar Kanunu ile imar çalışmaları kontrol altına alınmıştır. Aynı yıl belediyelere finansman sağlamak adına Belediyeler Bankası (Günümüzde İller Bankası olarak devam etmektedir.) kurulmuştur⁵⁰.

Tek partili anlayışın kabul gördüğü dönemlerde yani 1923 ve 1945 yılları arasında parti-devlet bütünlüğü sebebiyle merkezîyetçilik artmış, devletçilik ilkesi ise belediyelerde uygulanabilirliğini pozitif yönde geliştirmiştir. Bunun bir sonucu olarak dönemin imtiyazlı şirketleri tarafından sağlanan elektrik, su, havagazı gibi birçok hizmet bu dönemde belediyeleştirilmiştir⁵¹.

1948 yılına gelindiğinde 5237 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu çıkarılmış ve 30 yıldan fazla yürürlükte kalan bu kanun ile 1930'lu yılların belediyelerine çok geniş bir fonksiyon alanı bırakılmıştır⁵².

1950 Devletçilik ilkesi, Cumhuriyet'in ilanı ile başlayıp tek partili dönemin sona ermesine dek önemli bir ideoloji olarak kabul görmüştür. 18. yüzyıl Avrupa'sının Endüstriyel devriminin ortaya çıkardığı hızlı nüfus artışı ve kentleşme gibi sorunlar

47 Çelik, a.g.e., s. 593.

48 Bostanoğlu, a.g.e., s. 80.

49 Çelik, a.g.e., s. 593.

50 Çelik, a.g.e., s. 594.

51 Bostanoğlu, a.g.e., s. 81.

52 Tekeli, a.g.e., s. 9.

artık Türkiye için de geçerlidir. Böylece Devletçilik ilkesinden uzaklaşmakta ve küreselleşen ekonomi gereği batı tipi belediyeciliğin de toplum tarafından kabulü ile karar verme gücünü elinde bulunduran kurumların üretimden daha çok, üretilen malların dışarıya açılması yönünde gerekli koordinasyonun sağlandığı yerler haline gelmiştir⁵³.

Yerel yönetimler ile ilgili temel hizmetler yaşam alanlarının muasır medeniyetlerdeki seviyeye ulaşabilmesi için tedbir almayı gerektirirken, iş yükünde de artışa yol açmıştır. Gün geçtikçe kentleşme yeni sosyal sorunları da beraberinde getirmiştir⁵⁴.

Nüfus artışının belirli bölgelerde ve en büyük illerde yoğunlaşması hem bölgesel dengesizliklere hem de kırsal ile kent arasında ki büyük eşitsizliklere yol açmıştır. Bu eşitsizlikler ise göçlerin hızlanmasına ve göç sorunlarına yol açmıştır. Türk Kentleşmesinin temel sorunları bu anlamda üç temel başlık üzerinde yoğunlaşmıştır⁵⁵.

Aslında bu sorunlar artan nüfusa ev sahipliği yapan belediyeleri, temiz su kaynaklarından altyapı hizmetlerine, çevre temizliğinden imara kadar, hizmetlerin nasıl daha hızlı ve yeterli hale getirilebileceği yönünde çözüm aramaya itmiştir.

Bu kapsamda 1957 yılına dek valiliğin iş yönetimi altında olan İstanbul Belediyesi hizmetleri, 1 Mart itibarıyla il özel idaresi ve belediye olarak birbirinden ayrılmıştır⁵⁶.

1961 Anayasası 116. Maddesi'nde seçimle kazanılan yerel yönetim organlarının bu sıfatını kazanma ve kaybetmeleri konusu ancak yargı yoluyla olacaktır ve yerel yönetimlerin görevleri ile orantılı gelir kaynakları sağlaması gerektiği hükmüne bağlamıştır ibareleri yerel yönetimlerin yönetim organı olarak özerk bir yapının algılanmasını yönündeki görüşünü desteklemiştir.

53 Arif Karadağ, "Osmanlıdan Günümüze Türk Kentinin Değişen Kimliği", *Türk İdare Dergisi*, 2003, 147-162, s. 147.

54 Ömer Köse, "Yerel Yönetim Olgusu ve Küreselleşme Sürecinde Yükselişi", *Sayıştay Dergisi*, 2004, 3-42, s. 18.

55 Bostanoğlu, a.g.e., s. 77.

56 Ferruh Tuzcuoğlu, *Metropolitan Yönetim*, Sakarya Kitapevi, Sakarya, 2003, s. 263.

Bu anlamda Osmanlı Devleti'nden bu yana merkezi hükümetin emir ve yasakları ile değil ancak yargı yoluyla diyerek atama ve görevden alma kararlarını, özerk bütçesini, seçilen bir organın seçim ile karar gücünü millete verdiğinin altı çizilmiş bu anlamda batılı bir belediye modeli ortaya çıkmıştır.

Sosyal devlet anlayışının gelişmesi gerek sendikaların özgürlüklerinin Anayasa ile belirlenmesine, gerekse toplu sözleşme ve grev haklarının işçilerden yana bir tavır sergilemesi ile demokratik hakların tabana yayılmasına sebep olmuştur. Bu haklar 61 Anayasası düzenlemesinden hemen sonra 1963 yılında çıkarılan 307 sayılı kanun ile önceleri belediye meclisleri tarafından seçilen belediye başkanlarının doğrudan seçimle gelmesini sağlayan bir esasa dönüştürülmüştür.

1966 yılına kadar gecekondular ve imar dışı yapılanmaya geçici bir sorunmuş gibi bakan merkezi iktidar, 775 sayılı Gecekondular Kanunu ile geniş çaplı düzenlemeler getirmiştir. Gecekonduların bir olgu olarak kabul etmek ve “mevcut gecekonduların ne şekilde ıslah edilecekleri, ıslahı mümkün olmayanların tasfiyesinin hangi yollarla yapılacağı, yeniden gecekonduların önlenmesinin açıkça hükme bağlanacağı mecburidir” denilerek, hazırlanan tasarinin normlarını açıklanmıştır⁵⁷.

1973 yılına gelindiğinde ise “demokratik sol belediyecilik” anlayışı kavramı içerisinde toplumun ezilen kesimlerine, emekçilerine ve onların büyük ölçüde yaşadığı gecekondulara eğilmek amacı ortaya çıkmıştır⁵⁸.

Buna bağlı birçok sosyal içerikli proje hayata geçirilmiş ancak kaynak sıkıntısından dolayı merkezi hükümete karşı ciddi eleştiriler yöneltilmiştir. Yerel yönetim ve merkezi hükümet arasında tartışmalar yerel yöneticiler tarafından 1961 Anayasası gereği yerel yönetimlere görevleri ile orantılı gelir kaynakları sağlanması yönünde merkezi hükümeti halka şikâyet etmiştir. Bunun yanında çoğu zaman merkezi devlet kuruluşlarına yapmaları gereken Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK) işveren payları, Türkiye Elektrik Kurumu (TEK) enerji borcu vb. ödemeleri yapmayarak gelir kaynaklarını artırmak istemişler ve merkezi hükümete karşı tavır almışlardır⁵⁹.

57 Erdoğan Bayraktar, *Gecekondular ve Kentsel Yenileme*, Ekonomik Araştırmalar Merkezi Yayınları, Ankara, 2006, s. 142.

58 Bostanoğlu, a.g.e., s. 85.

59 Tekeli, a.g.e., s. 11.

1970'ten 1980 ihtilaline kadar geçen zamanda demokratik sol belediyeçiliğin özerk bir yerel yönetim ilkesini savunması, merkezi yönetimin denetiminin ise hukuka uygunluk çerçevesinde kalması, üretici yerel yönetim ilkesinden hareketle arsa ve konut üretimlerine girmesi ve diğer belediyeler ile iş birliğinin birlikçi ve bütünlükçü belediyeçilik ilkesi kapsamında tutulması görüşleri hâkimdir⁶⁰.

1980 İhtilalinden sonra iş başına gelen hükümet Aralık 1983 yılına kadar yaptığı "Türk Kamu Yönetimi Yeniden Düzenleme Çalışmaları" kapsamında birçok konuda düzenleme yapmış ancak yerel yönetimler hakkında kapsamlı bir düzenlemeye gitmemiştir. Buna rağmen atılan bazı adımlar görevi kendinden sonraki hükümetlerin çabasına bırakmıştır⁶¹.

Gelirler Kanunu'nda yapılan düzenleme ile belediyelerin gelirleri kısmen arttırılmıştır. Özellikle 1984 yılı bu açıdan Türk belediyeçiliğinde yeniden yapılanmanın önemli bir tarihi olmuştur⁶². Tanzimat'tan günümüze kadar birçok farklı evreden geçen yerel yönetim süreçleri 1980'li yıllarla birlikte hızlanma yoluna girmiştir⁶³.

1982 Anayasası Büyükşehir yönetimi uygulamasını başlatmış ve büyük yerleşim yerleri için özel yönetim biçimleri getirilebilir şeklindeki hükmü ile İstanbul, Ankara ve İzmir'de uygulanan Büyükşehir belediye modellerinin kurulmasını sağlamıştır⁶⁴.

1980 ve 1990'lı yıllarda gelişmiş ülkelerde de tercih edilen piyasa tabanlı kamu yönetimi sistemi, yönetim sisteminde bir paradigma değişimi olarak kendini göstermiştir⁶⁵. Ülkemizde de hiyerarşik ve bürokratik kamu yönetimi yerine tercih edilen sistem olarak ortaya çıkmış olması gelişmiş ülkelerin takip edilmesidir⁶⁶. Yönetimde kolaylıklar, sadelikler tercih sebebi olmuştur⁶⁷. Bununla birlikte özel sektörle daha çok iş birliği yapılması gerekliliği önemsenen konular başında gelmektedir.

60 Bostanoğlu, a.g.e., s. 84.

61 Tuzcuoğlu, a.g.e.,s. 268.

62 Çelik, a.g.e., s. 594.

63 Arif Çukurçayır, "Türkiye'de Yerel Siyasetin Tarihi Gelişimi", *Yerel Siyaset*, 2008, 15-36, s. 16.

64 Hüseyin Özgür, "Yerel Siyaset Perspektifinden Bakışla Büyükşehir Belediyelerinde Kentsel Alan Yönetimi Uygulamaları", *Yerel Siyaset*, 2008, 125-166, s. 151.

65 Uğur Ömürgönülşen, "The New Public Management", *AÜSBF Dergisi*, 1997, Cilt : 52, 517-566, s. 517.

66 Akif Özer, "Kamu Yönetiminin Geleceğine Dair Düşünceler", *Sayıştay Dergisi*, 2005, 55-80, s. 56.

67 Hamza AL, Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya Üniversitesi, Sakarya, 2002, s. 134, (**Yayımlanmış Doktora Tezi**)

Türkiye'de 1983'te askeri yönetim sonrası iş başına gelen siyasi erk, sivil toplum kuruluşlarını; bireyi yönetim tarafından koruyan bir mekanizma olarak görmüştür. Bu anlamda 80 Darbesi olarak bilinen tarihten önce varlığı ile yokluğu çokça dikkat çekmeyen sivil toplum kuruluşları sayısı hızla artmış ve etkinliğini sürdürmüştür⁶⁸.

Buna rağmen 1980 sonrası ekonomi alanında serbestleşmeyi içeren reform hareketleri Uluslar arası Para Fonu (IMF) ve Dünya Bankası tarafından telkin edilme yolu ile çabalar sarf edilmişse de, kamu yönetiminde etkisi pek gözlenmemiştir. Bu kapsamda tutumluluk, verimlilik, kalite ve hesap verilebilirlik, yönetim, vatandaş memnuniyeti, yerindelik, performans dayalı yönetim gibi daha pek çok anlayış yerel yönetimler için reform dalgaları şeklinde çabalara sebep olacaktır⁶⁹.

1990'lı yıllarda ise yerel yönetimlerin gelişme çabaları gerek koalisyon hükümet yapıları sebebiyle, gerekse kısır çekişmeler ve ekonomik kıstaslar nedeniyle ihmal edilen bir konu olmuştur. Bu sebeple ülkemiz gelişmiş batı ülkelerinin kamusal alanlarda yerine getirdikleri dönüşüm ve değişimlerin gerisinde kalmıştır⁷⁰.

2000'li yıllar kamusal alanlarda ve kamusal hizmetlerde değişimin hızlandığı yıllar olarak karşımıza çıkmaktadır. Avrupa Birliği süreci temel belirleyici olarak varlığını korurken, küreselleşmenin ekonomik etkileri tetikleyici olma görevini üstlenmiştir.

Yerel yönetimlerin değişmesine katkı sağlayacak büyük adımlar içerisinde toplumun ihtiyaçlarını doğru analiz etme çabası belirleyici rollerden olurken, bu çaba yerini çıkarılacak olan kanunlara bırakmıştır. Bu nedenle 1930 yılından günümüze kadar temel kanun sıfatıyla gelen 1580 sayılı Belediye Kanunu modernleşmenin gereği ömrünü tamamlamış yerini; İl Özel idaresi Kanunu, Belediye Kanunu ve Büyükşehir Belediye Kanunu gibi kanunlara bırakmıştır. Bu kanun çalışmalarının yansımalarını ve yönetimde çağdaş ilkelerin kabulünü görebilmek için 2005 yılında yürürlüğe giren 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nu tezimiz kapsamında kısmen incelemekte fayda olacaktır.

68 Hülya Ercan, "Türkiye'de Sivil Toplum Tartışmaları Üzerine", *C. Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 2002, 69-79, s. 71.

69 Bilal Eryılmaz, *Bürokrasi ve Siyaset*, Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul, 2002, s. 242.

70 Ömer Dinçer ve Cevdet Yılmaz, *Değişimin Yönetimi için Yönetimde Değişim*, T. C. Başbakanlık Yayınları, Ankara, 2003, s. 6.

1.4. 5393 Sayılı Belediye Kanunu Kapsamında Belediye Kavramı

Günümüzde belediyecilik hizmetleri; yerelde neredeyse her alanda hizmet veren bir yapı haline gelmekle birlikte, vatandaş memnuniyeti ilkesi amacıyla kapsamı genişleyen ve hizmet sınırlarını bütçesi ile belirleyen bir mekanizma haline dönüşmüştür. Bu bütçe sınırı kimi zaman hizmet ağının çok genişlemesi sonucunda yersiz harcamalara ve israfa, kimi zaman ise altından kalkılması zor borçlanmalara dönüşmektedir. Bu genişlemeye dayanak ise yine hizmet sağlarken uymakla zorunlu olduğu ilkelerden oluşan modellere bağlıdır. Bu modeller ise belediyeler için yasal düzenlemenin son hali olan 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nda açıktır.

Belediyelerin tüm hizmetleri sağlarken dünyada uygulanmakta olan başlıca üç ayrı modelden bahsedebiliriz. İlki *Genellik İlkesi* adı altında bilinen model olarak yasaların doğrudan yasak koymadığı veya başka bir kamu kurum ve kuruluş tarafından yerine getirmekle sorumlu tutulmadığı tüm hizmetlerin, belediyeler tarafından yerine getirilmesidir. Bir diğeri ise *Yetki İlkesidir*. Bu ilke; Belediyelerin hizmet vereceği her yeni hizmet kalemi için merkezi yönetimden yetki almasını öngören modeldir. Son model ise Liste İlkesi şeklinde bilinen, belediyelerin yerine getirmekle yükümlü tutulduğu işlerin bir liste şeklinde yasalarla belirlenmesi şeklindedir⁷¹.

Günümüzde 5393 sayılı yasa ile yetki ve görevlerin belirlenmesinde liste usulü hizmetleri sayma ilkesinden; yetki ve genel yetki ilkesine geçilmiştir. Kanunda, belediyelerin yetki ve görevleri, konu olarak belirtilmiş, ancak liste halinde sayılmamıştır⁷².

Böylece 5393 sayılı Belediye Kanunu; yerelde belediyelerin yetki genişliğini, vatandaşın ihtiyaç duyduğu ve diğer kamu kurumlarınca sağlanmayan hizmetlerin yerine getirmesi şeklinde sorumluluğa davet etmiş. Yetki genişliği ise hem belediyeleri vatandaş odaklı belediyeciliğe hem de yerelde güçlü söz sahibi olma konumuna yaklaştırmıştır.

5393 Sayılı Belediye Kanunu ile birlikte belediyelerde karar mekanizması organlara bağlanmıştır. Bu süreç yerel yönetimlerde seçimle iş başına gelen yönetimlerin daha demokratik bir ortama taşınmasını sağlamıştır. Öyle ki halkın

71 Ruşen Keleş, *Yerinden Yönetim ve Siyaset*, Cem Yayınevi, İstanbul, 2000, s. 187.

72 Eryılmaz, a.g.e., s. 151.

kendisini ilgilendiren konularda alınacak kararların en yakın denetimi yine halkın sürece katılımı ile sağlanmıştır.

Böylece yerel yönetimlerin yapmayı planladığı projelerde kararların alınma sürecinde ve uygulanmasında yerel halkın katılımının sağlanması, projelere sahip çıkma hissini artırdığından projelerin başarılı olmasına da imkân sağlamıştır⁷³.

Özetle ülkemizde de birçok Avrupa ülkesinde olduğu gibi, belediyeciliğin geliştirilmesi yönünde yapılan reformlar, merkezi yönetimin yerel yönetimler üzerinde oluşturduğu etkiyi azaltmak ve yerel yönetimlerin özerk bütçeli, özerk karar organlarına sahip yapılara dönüşmesini sağlamak şeklinde ortaya çıkmıştır. Bu karar organlarının çalışma prensiplerini ve oluşumlarını incelemek ise yerelleşme adına yönetişimin önemini anlamak açısından temel değerleri ortaya koyacaktır.

1.5. 5393 Sayılı Belediye Kanunu Kapsamında Karar Organları

5393 sayılı Belediye Kanunu, kamuda karar organları etkinliğini yerel yönetimlerden başlatan bir öncü niteliğindedir. Ancak sürdürmüş olduğu yapılar kapsamında, meclis, encümen ve başkandan oluşan üçlü yapı, çoğu zaman organların seçimi, görevi ve yetkileri ile demokrasi açısından tartışma konusu haline gelmiştir. Zira idari yapıya ilişkin düzenlemelerin temel amacı; etkin, etkili, demokratik, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetimi esas alan fikri unsurların kanunlarla sağlanmasıdır. Bu üçlü idari yapıyı incelerken yukarıda bahsi geçen değerler ışığında yaklaşımlarda bulunmak anlaşılabilirliğin sağlanması açısından fayda mülâhaza edecektir.

1.5.1. Belediye Meclisi

Belediye meclisleri, belediyelerin karar organlarıdır. Üçlü geleneksel yapı şeklinde bilinen 5393 Sayılı Kanunla da varlığını netleştiren belediye meclisi, belediye başkanı ve belediye encümeni ilk olarak eski kanun olan 1580 sayılı Belediye Kanunu'nda görülmektedir⁷⁴.

Belediye meclisi üyeleri Anayasa'nın 127. Maddesi kapsamında ki seçim kuralları ve demokrasi gereği seçimle iş başına gelirler. 5393 Sayılı Belediye

⁷³ Namık Kemal Öztürk, "Bürokratik Devletten Etkin Yönetime Geçiş: İyi Yönetişim", *Türk İdare Dergisi*, 2002, 27-38, s. 29.

⁷⁴ Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Resmî İnternet Sayfası, "Kanunlar", <http://www.yds.gov.tr/dosyalar/1326978039-1580.pdf> (Erişim tarihi: 16. 04. 2019).

Kanunu'nun 17.maddesinde ise "belediye meclisi, belediyenin karar organıdır ve ilgili kanunda gösterilen esas ve usullere göre seçilmiş üyelere oluşur" diyerek organın varlığına netlik kazandırmıştır⁷⁵.

Günümüzde belediye meclislerinde görev alacaklar meclis üyeleri "oransal temsil sistemi adı verilen sistem ile belirlenmektedir. Bu demokrasi yaklaşımı çoğunluk partisi dışında kalan seçmeninde temsil kabiliyetini ortaya koyması açısından önemlidir⁷⁶.

Çağdaş yerel yönetimlerin temel özelliklerinde hizmet edecekleri ilçe sınırlarının açık ve net bir şekilde belirlenmiş olması, yönetsel ve bütçesel olarak özerk yapılar olması idari faaliyetler kapsamında personellerin atama işlemlerinde merkezi yönetimden bağımsız atama yetkilerinin olması gibi maddeler yer almaktadır⁷⁷.

Meclisin seçilmesi, oluşturulması gibi konular yasal düzenlemelerle belirlendiği gibi görev ve yetki sorumlulukları da yine kanunla belirlenmektedir. Stratejik plan ile yatırım ve çalışma programları, bütçe ve kesin hesap planları, belediyenin yapacağı faaliyetler, personellerin performans ölçütleri, borçlanma ile ilgili hususlar, taşınmazlar üzerindeki yetki ve kararların uygulanması, bağışlar, vergiler, harçlar, personel kadroları vb. gibi birçok konu meclis kararlarına bağlanmıştır. Aynı zamanda encümen ile başkan arasında ki anlaşmazlıkları da karara bağlayan meclis, imar planları ve mücavir alanlara hizmet götürülmesi işleri ile ilgili de bağlayıcı görüş bildirir. Her ayın ilk haftası toplanan belediye meclisi ilgili aya ait gündem maddeleri ile çalışmalarına devam eder⁷⁸.

1.5.2. Belediye Encümeni

Belediye encümeni 1580 sayılı eski Belediye Kanunu göre; doğal üyeler ve seçilmiş üyeler olmak üzere iki ayrı kısımdan oluşmaktaydı. Doğal üyeler; kurumun yazı işleri müdürü, mali hizmetler müdürü, sağlık işleri müdürü, veteriner işleri müdürü, fen işleri müdürü, teftiş kurulu başkanı ve gereken yerlerde oluşturulacak olan personel ve hukuk işleri müdüründen oluşmaktayken, seçilmiş üyeler ise; belediye meclisinin kendi aralarından seçtiği üyelere meydana gelirdi. İki üyeden

75 T.C. Cumhurbaşkanlığı Resmî İnternet Sayfası, "Strateji ve Bütçe Başkanlığı", <http://www.sp.gov.tr/tr/mevzuat/s/5/> (Erişim tarihi: 16. 04. 2019).

76 Kemal Gözler, **Anayasa Hukukuna Giriş**, Ekin Kitapevi Yayınları, Bursa, 2002, s133.

77 Ulusoy ve Akdemir, a.g.e., s. 21.

78 Bekir Balkız, Yerel Yönetimlerde Temsil ve Demokrasi: İzmir'de Belediye Meclis Üyeleri Üzerine Bir Araştırma, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 1994, 170-171, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

az olmamak kaydı ile doğal üyelerinin de yarsını geçmeyecek şekilde meclisten seçilen üyeler, encümenin seçilmiş üyeleri olarak görev yapabilirlerdi⁷⁹.

5393 sayılı yeni Belediye Kanunu doğal üye ve seçilmiş üye sınıfını değiştirmeksizin düzenlemeye gitmiştir. Bu kanununa göre nüfusu 100.000'i geçen belediyeler ile il belediyeleri için yapılan düzenleme şu şekildedir. Belediye meclis üyeleri içerisinde gizli oy ile bir yıllığına seçeceği üç üye, mali hizmetler müdürü ve belediye başkanın birim amirleri arasından bir yıl için seçeceği iki üye olmak şartıyla toplam başkan dâhil 7 kişiden oluşan bir encümeni tarif etmektedir⁸⁰.

Encümenin görevleri mali anlamda; belediye meclisine görüş bildirmek üzere Stratejik plan ve yıllık çalışma programı hakkında inceleme yapmak, ilgili kamulaştırma kararlarını almak ve uygulamak, öngörülmeyen giderler ödeneğini şekillendirmek, bütçe kalemleri arasında aktarım yapmak gibi konulardır⁸¹. Yine encümen tarafından kanunlarda öngörülen cezaları uygulamaya koymak, vergi, resim harçlar dışında davalarda belediye uyuşmazlıklarının anlaşma ile tasfiyesine karar vermek gibi hukuki görevleri de ifa eder. Görev mahallinde taşınmaz mal satımı, trampası, tahsisi gibi meclis kararlarını uygulamak ile süresi üç yılı geçmemek üzere kiralanmasına karar vermek, umuma açık yerlerin açılış ve kapanış saatlerini belirlemek ve diğer kanunlarda belediye encümenine verilen görevleri yerine getirmek gibi sorumlulukları da vardır⁸².

5393 Sayılı Belediye Kanunu ile getirilen en önemli yenilik ise 1580 sayılı belediye kanunda yer alan belediye meclisinin toplantı halinde bulunmadığı durumlarda yerine belediye encümeninin karar vermesinin kaldırılmasıdır. Bu hüküm gereği belediye encümeninin, belediye meclisi adına karar alma organı olarak görev yapmasının önüne geçilmiş, encümenin karar organı olarak değil yürütme organı olarak hareket edeceği kararına varılmıştır⁸³.

79 Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Resmî İnternet Sayfası, "Kanunlar", <http://www.yds.gov.tr/dosyalar/1326978039-1580.pdf> (Erişim tarihi: 16. 04. 2019).

80 Resmî Gazete, Sayı 25874, 13 Mayıs 1961.

81 Zerrin Toprak Karaman, "Güçlü Başkan ve Güçlü Meclis Tercih", Yeni Türkiye Dergisi, 1995, 102-123, s. 103.

82 İstanbul Büyükşehir Belediyesi Resmî İnternet Sayfası, "Encümen Çalışma Esasları", <https://www.ibb.istanbul/SitePage/Index/113> (Erişim tarihi: 16. 04. 2019).

83 Eryılmaz, a.g.e., s. 144.

1.5.3. Belediye Başkanı

Belediye başkanı, yerel seçimler ile iş başına gelen, belediye idari yapısının başı ve belediye tüzel kişiliğinin temsilcidir. Batılı çağdaş devletlerin uygulamalarına da bakıldığında yerel demokrasinin yerine getirilmesi için ön şart seçimle iş başına gelen yerel yöneticilerin varlığı görüşüdür⁸⁴.

Anayasamızın 127. Maddesi'nde karar organları seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişilikleridir, diyerek seçimle iş başına gelecek organları belirlemiştir⁸⁵.

Belediye başkanını "karar organı" şeklinde tasvir etmeyen ve bu ifadenin dışında tutan yasal düzenleme, belediye başkanın seçim dışında başka bir yol ile de iş başına getirilebileceğinin önünü açmıştır. Demokrasi gereği karar organlarının yanında yürütme organlarının da seçimle iş başına gelmesi gerekmektedir. Ancak belediye başkanının görevlendirme yoluyla göreve getirilmesi hususuna yönelik dayanakların olmasına rağmen pek tercih edilen bir yol olmadığı söylene bilinir. Bu nedenle belediye başkanları seçimle iş başına geldikleri an, seçilmiş organ sıfatına haiz olurlar⁸⁶.

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun kapsamında belediye başkanın görevlerine bakılacak olursa, bunlar 38. Maddesi'nde şöyle yer almaktadır; Belediyelerde en üst amir olarak sevk ve idare görevi ile belediye tüzel kişiliğini her mercide temsil edilmesi görevini üstlenir. Meclise ve encümenine başkanlık yapar. Belediyenin taşınır ve taşınmaz malları ile gelir ve alacaklarının tahsilinden, meclis ve encümenin yetkisi dışında kalan ancak belediyelere verilmiş görevler olarak addedilen görevlerin icra edilmesi görevlerini üstlenir. Bunlarla birlikte asıl hedeflenen görevi belde halkının sağlıklı ve huzurlu bir yaşam sürmesi için gerekli tüm tedbirlerin alınması şeklindedir.⁸⁷

84 Esra Siverekli, "Yerelleşme ve Yerel Demokrasi", *Türk İdare Dergisi*, 2001, 121-133, s. 21.

85 TBMM İnternet Sayfası, "Anayasa Maddeleri", https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/tc_anayasasi.maddeler?p3=127 (Erişim tarihi: 18. 04. 2019)

86 Mehmet Üçer, "Belediye Başkanının Organlık Sıfatını Kaybetmesinde Yargı Yolu ile Denetim", *Türk İdare Dergisi*, 2004, 177-206, s. 178.

87 T.C. Cumhurbaşkanlığı Resmî İnternet Sayfası, "5393 Sayılı Belediye Kanunu", <http://www.sp.gov.tr/tr/mevzuat/s/5/> (Erişim tarihi: 16. 04. 2019).

İKİNCİ BÖLÜM

HALKLA İLİŞKİLER VE YÖNETİŞİM

2.1. Halkla İlişkiler

Halkla İlişkilerin hayatımızdaki yeri belirginleştikçe, halkla ilişkilere atfedilen değerinde artığını görüyoruz. Neredeyse hayatın her anı iletişim ile geçerken bu iletişimi kıymetli kılan öğeler temelde net ve doğru anlaşılabilirliğin sağlanması ve tatmin edici düzeyde bilgi edinebilmenin kişilerde bıraktığı bilgi doyumluluğundan geçmektedir.

Bu tezin konusu olan yönetim odaklı halkla ilişkiler modeli oluşturma çabaları ise; belediye ile vatandaş arasında iletişim köprüsü kurmak isteyen kamu kurumlarının, bilgi enformasyonunu doğru net ve güvenilir bir kaynaktan tam ve eksiksiz bir bilgi sağlama yolunda faaliyetler geliştirmekle mümkün kılınabileceğini savunmak üzerinedir.

Bu nedenle yerel idari birim olarak bilinen belediyeler tarafından sunulan hizmetler, tüketiciye yani vatandaşa ulaştığı anda vatandaş, hizmet üretenlere karşı verdiği olumlu veya olumsuz tepkilerden oluşan bir iletişim şekli seçerler. Seçilen iletişim şeklinin yönetilebilirliğinin sağlanması nitelikli halkla ilişkiler koordinasyonundan geçmektedir.

Bu koordinasyonun kamu kurum ve kuruluşları tarafından doğru bir süreçte yönetilebilirliğinin sağlanması için, hizmet alanlar gözünde yönetime karşı olumlu hisler bağlayabilecek bir bilgi iletişimi platformunda kurgulanması gerekir.

Öyle ki, gün geçtikçe yaygınlaşan bilgi ve teknolojik kaynaklar iletişim araçlarının bilinirliğinin ve kullanılabilirliğinin artmasını sağlamıştır. Hızla geniş kitlelere ulaşabilme kolaylığı sağlayan yeni teknolojiler fayda sağladığı kadar bilgi kargaşaları içerisinde tam, doğru ve güvenilir bilgiye ulaşmanın zorluklarını da yanında getirmektedir.

Bu nedenle temelde tercih edilen iletişim araçlarının tespit edilmesi, iletişim kanalları üzerinden erişim sağlayanlara yönelik doğru ve net bir bilginin sağlanması için çaba gösteren bir belediyecilik anlayışının da gelişmesi günümüzde zorunlu hale

gelmiştir. Bu bilgiler gereğinde halkla ilişkilerin kavramsal çerçevesine, önemine ve yönetimlerine bakmamızda fayda olacaktır.

2.2. Halkla İlişkilerin Kavramsal Çerçevesi

Günümüz yaklaşımları Halkla İlişkiler kavramını içeriği yönünden tanımlamayı ele aldığı için birçok farklı tanım ile karşılaşmamız kaçınılmaz oluyor. Ancak en genel ve yalın haliyle halkla ilişkiler kavramını ifade edecek olursak “Bir organizasyon ile onun hedef kitlesi arasındaki iletişimin yönetimi” şeklinde açıklayabiliriz⁸⁸.

Bu anlamda halkla ilişkiler kurumsal bir faaliyet olmakla birlikte iletişim içeriğine sahip bir yapıyı tarif eder. Halkla ilişkiler bir idari birimin, kurumun ya da işletmenin, bağlantı kurduğu veya kurabileceği kişilere yönelik iletişim beklentilerini şekillendirme mekanizmasıdır. Yakınlık, desteğini alma, hoşgörü ve zarafet üzerine kurulmak istenilen bir yapıyı tarif ederken, aynı zamanda etkileyici ve ikna edici bir sanat biçimi şeklinde tanımlayabiliriz⁸⁹.

Bir başka tanıma göre ise vatandaşların tercih ettiği iletişim kanallarını kullanarak o kuruluşun menfaatini düşünmeyi, çıkarlarını korumayı ve fayda sağlamasını istemekle birlikte bahsi geçen kurum zorluklarla karşılaşsa ve istemediği şekilde faaliyetlerde bulunsa bile uzun bir süre daha desteklemekten vazgeçmemesini sağlamak adına yapılan algı çalışmaları ve idrak yönetimi sürecidir⁹⁰. Bilinmesi gereken en önemli hususlardan biriside Halkla İlişkiler organizasyonların tek taraflı değişimi sağlamanın yanı sıra oluşacak olumsuz değişimler karşısında kurum ya da kuruluşun da yapmış olduğu faaliyetlerden vazgeçerek yeni yöntemler denemesi gerektiğini tecrübe edebilmesidir. Böylece halkla ilişkiler kavramı karşılıklı menfaat gruplarının bir araya geldiğinde tarafların istekleri doğrultusunda her iki tarafında yeniden çözüm yollarını şekillendirebileceği şeklinde ortaya çıkmaktadır⁹¹.

Yukarıda bahsi geçen görüşler doğrultusunda; bireylerin veya kurumların halkla ilişkileri kullanırken saygınlık kazanmak ve bu saygınlığı aksatmamak için

88 A. Fikret Işıkyakar, Halkla İlişkiler İPRA Raporu, Anadolu Üniversitesi Yayınevi, Eskişehir, 1987, s. 56.

89 Mustafa Özodaşık, Halkla İlişkiler ve İletişim, T. C. Anadolu Üniversitesi Yayınevi, Eskişehir, 2018, s. 12.

90 Nuri Tortop, Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler, TODAİE Yayınları, Ankara, 1975, s. 4.

91 Özodaşık, a.g.e., s. 12.

davranışlarının bu kavramı şekillendirdiğini içselleştirmeleri, bu iletişim ilişkisinin tamamen çevresel bir edimler bütünü olarak tanımlanabileceğini ortaya koymaktadır.

2.3. Halkla İlişkilerin Kamu Yönetimi Felsefesi

Halkla ilişkiler kavramı önemini içerisinde bulunduğu organizasyonun kamu tarafında değerli algılanma arzusundan almaktadır. Çağdaş yönetim erkinin geliştiği batılı ülkelerde değişim kamu yönetimi esası ile ivme kazanırken, kamu yönetimi işlerliğini kurumsallaşmış halkla ilişkilerden almaktaydı. Halkla ilişkiler bu yönüyle hem özel sektörde hem de kamu kesiminde sürekliliği olan ve her dönem başvurulmuş bir bilgi arzı olarak kabul görmüştür⁹².

Gün geçtikçe değer kazanan hatta temel bir faaliyetmiş gibi gözükten birçok hizmet önceleri ya hiç bilinmemekte veya tercih edilmemekteydi. Gelişen toplumlar yönetimde söz sahibi olma ilkesini demokrasi ile kazanırken, devlet ile halk arasındaki kurumsallaşma çabaları halkla ilişkiler kavramı ile sağlanır oldu. Sürekli ve aktif bir iletişim döngüsünü sağlayacak bir köprünün kurulması şart olurken halkın yaşam koşullarını iyileştiren yeni faaliyetleri talep etmesi, yönetim tarafından kâr amacı gütmeksizin sağlanmasının isteği, yönetimler için kabul görülenin ön şartı niteliğinde olmuştur⁹³.

Yerel idari birimler, bilinme ve tanınma eksikliğini gidermek ve sorumluluğu vatandaş ile paylaşmak için yapacak oldukları işleri vatandaşlara anlatmak isterler. Böylece toplumun farklı kesimlerinin talep ve ihtiyaçlarını belirleme imkânı da kazanırlar. Bu görüş ve talepler toplum açısından kıymetli olduğu gibi yönetim tarafından da değerlendirilerek olumlu veya olumsuz bir iş, eylem ve faaliyet gibi yönetsel bir argümana dönüşmektedir. Bu süreç halkla ilişkiler kavramına yönetim esaslı modeli olma yolunda da önem kazandırmaktadır⁹⁴.

Şüphesiz kalabalıkların tercihini ve gücünü, bir liderin elinde tutması, güçlü ve kararlı bir idari yapıyı meydana getirmek için şarttır. Böylece günlük hayatta yönetimin paydaşları olarak toplumun bir parçasının veya sivil toplum kuruluşlarının (STK) önem kazanması, karmaşık bir yönetsel genişlemeyi de yanında getirir. Yönetimin bu anlamda önlem ve tedbirler oluşturması için kamuoyunun denetimine de vâkıf olması gerekir. Böyle bir yönetimin var olabilmesi için kurumsallaşan bir

92 Cemal Mıhçıoğlu ve Feri Maviş, Halkla İlişkiler Nedir, Eskişehir, Detay Yayınları, 1986, s. 17

93 Hatice Metin ve Mustafa Altunok, "Karşılaştırmalı Bir Yaklaşımla Kamu Yönetimi ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2012, s. 80.

94 Metin Kazancı, *Kamuda Ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler*, Turhan Kitabevi, Ankara, 1995, s. 24.

halkla ilişkiler modeli izlemesi, benzer sebeplerle yönetim esasının bilgiye dayalı kısmının önce dışa açılması, toplumun düşüncesinin ne şekilde geliştiğine yönelik bilgilerin oluşturulması ve hangi öncüller tarafından sağlandığının iyi bilinmesi o kurumlar için olmazsa olmazlardandır⁹⁵.

Halkın, yönetimi elinde bulunduranları desteklemesi için, adına yapılan hizmetlerden haberdar olması şarttır. Öyle ki çeşitli sürekli ve icraatlar yapılması dahi yönetimlerin desteklenmesi için yeterli değildir. Desteklenmenin yerine getirilebilmesi için temel öge yapılanların anlatılması ve halkta sempati oluşturulmasıdır. Bu nedenle kamuda bu görevler halkla ilişkiler birimlerinin sorumluluklarındadır⁹⁶.

Kâr amacı gütmeyen kurumlar ekonomik kâr elde etmek üzere değil, kamu yararı adına hizmet üretmek üzerine kurulmuşlardır. Bu tür kurumlar ekonomik kurallara göre hareket etmesine rağmen çıktıları ve nihai amaçları kâr oluşturmak yerine toplumsal faydayı artırmak üzerinedir. Buna rağmen bu kurumlarda halka hesap verme zorunluluğundadır. Bu zorunluluğu yerine getirmenin en etkili yolu ise yine halkla ilişkiler kavramının içselleştirilmesinden geçmektedir⁹⁷.

Bu bilgiler ışığında halka hesap verme zorunluluğu hem seçimle iş başına gelen idari yapılarda, hem de halk adına hizmet üreten tüm taraflarca doğru, şeffaf, güvenilir bilgilendirme sağlanmasının önünü açmaktadır. Halk adına hizmet üretmenin kıymeti kadar, hizmetlerin duyurulması da, halkın beklentisinin alınması da, halkla ilişkiler çalışmalarının önemini ortaya çıkarmaktadır.

2.4. Halkla İlişkilerin Kamu Teorilerinden Bazıları

Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün iletişim üzerine yapmış olduğu yönetim odaklı halkla ilişkiler projesi olan Esenler Belediyesi Toplumsal İletişim Merkezini (ESTİM) incelemek üzerine hazırladığımız bu tezde, yer vermek istediğimiz akışı hangi temel bakış açısı disiplinleri çerçevesinde gözlemleyerek analiz edeceğimizi belirlemek istedik. Halkla ilişkilerin inceleme alanı literatür yönünden geniş olmakla birlikte, kamu teorileri üzerine yapılan araştırmalarda da aynı zengin sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Ancak günümüzdeki halkla ilişkiler ve

95 Musa Eken, "Kamu Yönetiminde Gizlilik Geleneği ve Açıklık İhtiyacı", *Amme İdaresi Dergisi*, cilt:17, sayı:2, 1994, s. 24

96 Kazancı, a.g.e., s. 29.

97 Pınar Yayinoğlu Eraslan, *Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler*, Birsen Yayınevi, İstanbul, 2005, s. 28.

yönetişim odaklı iletişim çalışmaları ile kamu kurumları ile muhatapları arasındaki ilişkinin incelenmesinde; “aynı görüşü benimsemeye” veya “benimsetilmeye çalışılması” yönünden incelenmesi gereği, çalışma alanı evreninin üç temel kamu teorisi çerçevesinde gözlemlemeye itmektedir. Bu teoriler; Diyalektik Yaklaşım, Sosyal Değişim Yaklaşımı ve Sistem Yaklaşımıdır. Aşağıda yer verilecek olan bu yaklaşımların temel görüş birliği ESTİM projesinin şekillenmesini de sağlamıştır.

2.4.1. Diyalektik Yaklaşım

Diyalektik yaklaşım, 1990’lı yılların başından sonuna dek, Baxter ve Montgomery’nin fertler arası iletişimi incelemek için birçok araştırmada (Baxter, 1988, 1990, 1993, 1994; Baxter ve Montgomery, 1996; Montgomery ve Baxter, 1998) öncü olarak kullandığı yöntemdir⁹⁸. Diyalektik her ne kadar bir teoriden daha çok varsayımlar serisinden oluşan bir yöntem olarak karşımıza çıksa da, sonraları yapılacak çalışmalarda iki tezat görüşün üstünlük savaşı neticesinde galip gelen tarafı olarak açıklanmıştır.

Diyalektiğin temel savında bir varlığın ortaya çıkma sebebi karşıtları ile mücadelesi sonucunda var olduğunun öne sürülmesidir. Öyle ki evrende yer alan her varlık diyalektiğe göre ancak zıt kavramları ile vardır. Bireyler arası iletişim üzerine araştırma yapan uzmanlar zıt kavramların aralarındaki savaşımı göz önünde bulundurarak, aşk ile nefret, sıcak ile soğuk, uzak ile yakın gibi kavramlar üzerinden bireylerarası ilişkileri tanımladılar. Diyalektik yaklaşımın bireyler arası iletişim incelemeleri üzerinde bıraktığı derin iz ise insanların iletişim eylemleri arasında sarmal oluşturduğudur⁹⁹.

Böylece aksettirilen görüş davranışsal iletişim ilişkilerin doğrusal olmadığı yönündedir. Çoğu zaman ilişkiler ya ortaya çıkmaz ya da zaman sürecinde ilerler. Sonuç olarak ilişkiye giren tarafların, elde ettikleri deneyimler birbirinden farklıdır. Bu durum da her bir ilişki ağı olduğu an itibarıyla sonuçlanana kadar matematik formüllerinde olduğu gibi doğrusal bir sonuca bağlanmaz, bağlanması da beklenilemez.

98 James E. Grunig and Chun Ju Flora Hung, **The Effect Of Relationships On Reputation and Reputation on Relationships: A Cognitive, Behavioural Study**, pres for paper presented to the Public Relations Society Of America Educator's Academy , Miami, Florida, 2002, p. 30.

99 James E. Grunig and Chun J.F. Hung, *ag.e.*,p. 17.

Diyalektik yaklaşıma göre iletişim süreci bireyler veya taraflar arasındaki gerilim olmadan var olamaz ve sürekli bir değişim gerektirir. Bu değişim süreçleri Baxter'e (1998) göre üç şekilde ortaya çıkmaktadır. Bunlar; "Bağlanmaya karşı özerklik, ön görülebilirliğe karşı değişiklik, açıklığa karşı kapalılık" ile ortaya çıkan sürekli değişimdir¹⁰⁰.

Bu yaklaşım ışığında kamu tarafları ve yönetim arasında oluşan ilişki her zaman var olacak ancak anlaşılabilirlik ve tarafların iletişimde kullandıkları açıklık düzeyleri ile değişecek ve algılanma düzeylerine göre süreklilik arz edecektir.

2.4.2. Sosyal Değişim Yaklaşımı

Sosyal değişim yaklaşımı, yönetim erki ve kamusu arasında oluşan ilişkinin incelendiği bir başka teorem olarak ortaya çıkmaktadır. İletişim ilişkilerinde "fayda sağlama" anlayışı ile ortaya çıkan bu görüşte insani değerlere atıfta bulunan soyut ve planlı tanımlamalardan bahsedilir. Bu kapsamda tarafların farklılaşan ihtiyaç ve isteklerinin, yönetim erki ve kamusu arasında oluşacak iletişimde, beklentiler olarak ortaya çıkabileceği öngörülmüştür¹⁰¹.

Michael Roloff, Sosyal Değişim Teorisini, Genişletilmiş Oyun Matrisi olarak yeniden tanımlamıştır. Sosyal ilişkilerde bazı nesne veya aktivitelerin bir kişiden diğerine gönüllü olarak nakil edilmesiyle sağlanacaktır. Ancak bu anlamda gönüllülük esasının oluşabilmesi için tarafların bu ilişki sonrasında ne kadar fayda sağlayacaklarını bilmeleri veya öngörebilmeleri gerekecektir. Bu yüzden Sosyal Değişim Teorisi kişilerin iletişim kurdukları anda davranışlarını belirlerken faydayı maksimize ederken, maliyetleri minimize edecek rasyonellikte davrandıklarını varsayar.¹⁰²

Amerikalı bir filozof olan John Rogers Searle, bu ilkeleri beş normda sıralar. (1) Kişiler ilişkilerini, ilişki sonucunda elde edebilecekleri ödüllendirilme umudu üzerine kurarlar. Böylece sağlayacakları fayda veya yarar kavramı ön plana çıkar. (2) Fayda sağlanır ve artarak devam eder ise ilişki süreklilik kazanır. Böylece fayda sağlama hem ilişkinin başlaması hem de sürdürülebilirliği için önemli rol oynar. (3) Bir tarafın diğer taraftan sağladığı yarar tatmin edici düzeydeyse de ilişki devam eder. (4) Sağlanan faydanın maliyeti kazancından çok olmamalıdır. Bu maliyetlerle

100 James E. Grunig and Chun J.F. Hung, *ag.e.*,p. 17.

101 James E. Grunig and Chun J.F. Hung, *ag.e.*,p. 32.

102 Michael E. Roloff, *Interpersonal Communication: The Social Exchange Approach*, Sage Pub., Beverly Hills CA, 1999, p. 5.

kastedilen yük her zaman maddi değil çaba, yorgunluk, kaygı, korku, maneviyat bozukluğu gibi psikolojik ve fizyolojik durumlar da dâhil edilir, (5) Sağlanacak faydanın beklentilere cevap verecek düzeyde olması gerekmektedir. Beklentilere cevap veremeyen fayda ilişkilerin devamlılığını sekteye uğratacaktır¹⁰³.

Karşılıklı ekonomik fayda sağlama ile başlayan ve sonrasında toplumsal ve bireysel yaşam formlarında duygu değişimlerini de beraberinde getirerek yeni bir tanım sunan sosyal değişim teorisi çalışanların bireysel öz isteklerini yüksek tutmak ve yönetim hakkında olumlu hisler beslemek üzere çokça kullanılan yöntemler arasında sayılmaktadır¹⁰⁴.

Bu yanıyla Sosyal Değişim Yaklaşımı, yönetim felsefesi içerisinde varlığını korurken yönetimi güçlü tutan ve çevrelerden haberdar olan bir alanda tutmaktadır.

2.4.3. Sistem Yaklaşımı

Sistem yaklaşımı biyoloji alanındaki olgular üzerine temellendirilmiş bir teoremdir. 1920 yılında Paul Weiss ve 1926 yılında Ludwig von Bertalanffy adlı biyologlar tarafından üzerinde çalışılmıştır. Biyolojik araştırmalarda klasik analiz yöntemlerinin yetersiz olduğu düşüncesi üzerine sistem teorisi üzerinde durulmuş ve Aristo'nun "bütün kendisini oluşturan parçalardan daha fazladır" felsefesi üzerine çalışmalarına yön vermişlerdir¹⁰⁵.

Bertalanffy, çalışmalarında canlı her varlığın temel özelliklerini "örgütlenmeleri" şeklinde dile getirmiş ve bundan dolayı var olan her canlının belirli bir kesimlerinin, kısımlarının, parçalarının veya süreçlerinin incelenmesinin, yaşamsal olaylarını açıklamada yeterli olmadığı görüşünü savunmasına neden olmuştur. Bu yanıyla araştırmalara parça yerine bütün olarak sistem şekliyle değerlendirmişdir¹⁰⁶.

Sistem teoreminin temel felsefesi sistemi oluşturan her bir bireysel ögenin diğer öğelerle arasında olan ilişkisine ve etkileşimine bakma zorunluluğu şeklindedir. Bir sistemin bulunduğu ortam ile arasındaki etkileşimi, sistemin tek tek kendisini

103 Peter M. Blau, "Justice In Social Exchange", *Sociological Inquiry*, 1964, Volume 34, Issue 2, 193-206, s. 193.

104 Settoon, R. P. and Wayne, "Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange, and Employee Reciprocity", *Journal of Applied Psychology*, 1996, 81-3, s. 219-227.

105 Manfred Drack and Wilfried Apfalter, "On the making of a system theory of life: Paul A Weiss and Ludwig von Bertalanffy's conceptual connection", *Quarterly Review Of Biology*, 2006, 82, s. 349-373.

106 Drack and Apfalter, a.g.m., s. 349-373.

oluşturan parçalarının etkilerinden daha çok bir bütün olarak ele alınması gerekliliğini savunur. Böylece Sistem kendisini oluşturan parçalar, aralarındaki iletişim, birlikte oluşturdukları sistem ve çevresel etkileşimle sundukları bir bütün olarak ifade edilir¹⁰⁷.

Bu kapsamda sistem; kendisini oluşturan diğer alt sistemler ve onları oluşturan diğer alt sistemler ile onların parçacıkları şeklinde bir bütünü temsil eder. Bir arada bulunarak ve birbirleri ile iletişim etkileşim kurarak mevcutta bireysel olduklarından daha büyük bir güç ortaya çıkarırlar. Yine eklenerek veya çıkararak veya kendilerini yenileyerek sistemi genişletir, daraltır veya dönüştürürler. Her bir sistem kendi ortamından farklı yerlerde bulunan sistemlerle de etkileşime girer¹⁰⁸.

Sistem yaklaşımı betimlemesinde sistemin varlığının temel sonucu olarak içinde bulunduğu ortam ile ilişki içerisinde olması, halkla ilişkiler araştırmaları için kuramsal çerçeve olarak kabul görmüştür¹⁰⁹.

Sonuç olarak gelişmiş bir yönetim erkinin varlığı muhataplarıyla etkileşim içerisinde olması gerekliliğini ön şart olarak kabul etmelidir. Kamuları tabiri; bir yönetimin yönetmekle sorumlu olduğu tüm vatandaşları ile ilgili yaşam alanında vatandaşlık kimliği ile bağlı olmayan kesimlerinde aynı hizmetlerden faydalanması yoluyla yönetimin kararlarına tabi olan ve etkilenen toplumsal yapıları tarif eder. Bu yapılar gerek kamu kurumu gerekse özel işletmeler olsun, açıklanmayı bekleyen varlıklarının sonucu olarak, hedef kitlesi ile etkileşime girme zorunluluğunu hissedeceklerdir. Bu nedenle sistem teoremi halkla ilişkiler alanına uygulandığında yapıyı hizmet verdiği kamusu ve çevresiyle bir bütün olarak görür ve iletişimini sağlar. Etkileşimini ise yapının varlığının vazgeçilmez sonucu olarak görür. Gelişmiş bir bilgi enformasyonunun sağlanması aynı zamanda tarafların birbirine olan güvenini sağlayacağı gibi sistemin bir parçası olarak rol almayı da kolaylaştıracak, sistemin bir bütün olmasına da destek sağlayacaktır.

2.5. Halka İlişkiler Sürecinde Ekonomi ile İlgili Konular

Halkla ilişkiler ekseriyetle karma bir yöntem, düzen şeklinde kabul edilmektedir.

107 Drack, a.g.m., s. 349-373.

108 W. Theodor Adorno, *Kültür Endüstrisi: Kültür Yönetimi*, Çev. Nihat Ülner vd., İstanbul, 2009, s. 14.

109 Adorno, a.g.e., s. 14.

Sosyolojiden yönetim bilimine, psikolojiden iletişim bilimine uzanan hem teorik hem de pratik disiplinler üzerine kurulmuş bir alandır¹¹⁰.

Bu bağlı ve ilişkili olduğu disiplinlerden bir diğeri de ekonomidir. Zira birçok şeyden önce halkla ilişkiler bir yönetim işlevidir. Bu nedenle hem halkla ilişkiler çalışmaları ekonomik bir zorunluluk doğurur hem de sonuçları nedeniyle uzun dönemli de olsa ekonomik faaliyetleri etkiler. Oysaki halkla ilişkiler ile ekonomi arasındaki bu köklü bağ bilinmesine rağmen bu konu üzerinde yeteri kadar durulmamış ve akademisyenler tarafından çoğunlukla ihmal edilen konular arasında bırakılmıştır¹¹¹.

“Oysa halkla ilişkiler kökleri ekonomi biliminde olan bir disiplindir¹¹².”

1930’lu yıllardan bugüne dek finansal halkla ilişkilerin var olmasına rağmen halkla ilişkiler çevrelerince veya finansal yatırımcılarla ilişkilerin ne şekilde olduğunu açıklayan herhangi bir egemen tanım gelişmemiştir. Bu nedenle bahsi geçen finansal halkla ilişkiler için finansal hizmetler sağlayan kurumların halkla ilişkiler faaliyetlerine yönelik hizmetler şeklinde açıklanması doğru bir ifade olmayıp, halka açık şirketlerin iletişiminin sevk ve idaresi olarak görülmesi daha anlamlı bir tanım olacaktır¹¹³.

Tüm dünyada finansal halkla ilişkiler gelişmiş olsa da, öncülüğü Amerika Birleşik Devletleri (ABD) sağlamıştır. Bununla birlikte son yıllarda halka açılan şirketlerin sayısında gözle görülür bir artış olması, gelişen ve önem kazanan finansal piyasalar hakkında bilgi vermektedir. Ancak ekonomi teorileri ile halkla ilişkiler arasında herhangi bir bağlantının olduğuna dair çalışmalara yeteri kadar değer verilmemesi, halkla ilişkilerin bu anlamda daha çok süreç uygulamaları ve sonuçlarına odaklanmanın dışında kullanılmadığını da göstermektedir¹¹⁴.

110 Filiz Balta Peltekoğlu, *Halkla İlişkiler Nedir?*, Beta Yayınları, İstanbul, 2009, s. 67.

111 . Zübeyde Süllü, "Küresel Ekonomik Kriz Bağlamında; Halkla İlişkiler ve Ekonomi İlişkisi", *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 2009, 195-209, s. 197.

112 Süllü, a.g.e., s. 199.

113 Alison Theaker, *Halkla İlişkilerin El Kitabı* Çev. Murat Yaz Media Cat Yayınları, İstanbul, 2008, s. 285

114 Okay Aydemir ve Ayla Aydemir, *Halkla İlişkiler ve Medya*, MediaCat Yayınları, İstanbul, 2007, s. 282.

2.5.1. Literatürde Halkla İlişkiler ve Ekonomi Bağlantısı

Halkla ilişkiler ve iletişim yönetimi; bir kurumun gerçekleştirmek istediği planlara erişme çabasında, etkilenebileceğine inandığı tüm çevreleri önceden öngörebilmesi, analiz etmesi ve değerlendirmesiyle birlikte yapmış olduğu yönetim tasarımının tamamını ifade eder¹¹⁵.

Bu tanım çerçevesinde, kurumsal halkla ilişkiler çabalarının muhatapları her geçen gün artarken, örgütsel her plan çerçevesinde de muhataplar farklılaşacaktır. Belirgin muhataplar için yapılacak her bir çalışma da ekonomik çıktılarının maliyetini oluşturacaktır. Bu sebeple halkla ilişkilerin temeldeki varlığı ve işlerliği, ilgili kurum açısından ekonomi bağlamında gider kalemi olarak gözükecektir. Böylece ilk ekonomi-halkla ilişkiler bağını "maliyetler" kalemi noktasında oluşturduğunu tanımlamak ve maliyet esası kapsamında değerlendirilen bir ekonomik çıktının var olabilmesi için kurumlar bir önceki yıldan gelecek yıl için bütçe tertibinde o işe uygun bir kalemde karşılık ayırması ve öncesinde bütçe çağrısında faaliyete yer vermesi gerekmektedir¹¹⁶.

Büyükşehirlerde hizmet veren ilçe belediyeleri gibi halkla ilişkiler hizmetlerini bünyelerinde bulunduran kurumlar, doğrudan maliyetleri ilgili belediyenin bütçesine eklerler. Bu bağlamda kurum içi kurulmuş birimler veya harcama organları kendi bütçe kalemlerini oluştururken sağlayacakları fayda ile maliyeti belirler ve bütçeleme yaparlar. Performans esaslı bütçeleme diye bilinen bu planlama yapılacak olan her iş kaleminde faydasının maliyetinden fazla olmasını isteyerek yararlanan tarafların sayıca çokluğu ve memnuniyeti kurum için olumlu imaj yaratacağından vatandaş memnuniyeti esası, halkla ilişkiler bağlamında temel ilke kabul edilir¹¹⁷.

Kamuda ilgili birim veya organlar, görev ve çalışma yönetmeliklerinde yer alan iş kalemleri ile bağlı oldukları kurumun vizyonu ve misyonu doğrultusunda stratejik planlamaya dâhil olurlar. Bu planlama faaliyetlerin türünü, ulaşmak istenilen hedef kapsamında belirlerken; hizmet ettiği üst amaç için ayrıca hedefleri belirler. Böylece faaliyetler hedefleri, hedefler amacı oluşturur. Her bir faaliyet kendi gerçekleşme sürecinde bir ekonomik bütçelemeye tabidir. Böylece kurumlar halkla ilişkiler

115 James E. Grunig, *Halkla İlişkiler ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik*, Çev. Elif Özsayar, Rota Yayınları, İstanbul, 2005, s. 15.

116 Tolga Bal, "Performans Esaslı Bütçeleme (Peb) Sistemi Ve Sistemin Uygulanabilirliğinin Artırılmasına Yönelik Öneriler", *Sayıştay Dergisi*, İstanbul, 2016, Sayı:101, 1-29, s. 18.

117 Hazine ve Maliye Bakanlığı Resmî İnternet Sayfası, "Performans Esaslı Bütçeleme Rehberi", <https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2019/01/Performans-Esasli-C4%B1-B-C3%BCt%C3%A7eleme-Rehberi-Aral%C4%B1k-2004.pdf> (Erişim tarihi: 18. 04. 2019)

organları ile hizmet vermeyi hedefledikleri çevreler için faaliyet bütçesi oluşturmak zorundadırlar. Böylece ekonomi ile halkla ilişkiler arasında bütçeleme esaslı bir ilintinin var olduğu gösterilmektedir¹¹⁸.

Bu çalışmalar her ne kadar yerelde yapılan harcamalar gibi görünse de örneklem açısından değerlendirildiğinde ülke genelinde oluşabilecek makro bir ekonomik ilişkinin yönetilmesinde görev alan enstrümanlar şeklinde ortaya çıkabilir.

Ulusal medya organları ile yayın yapan kurumların kamularında oluşturduğu algı, uzun süre tüketiminde sağlığa zararlı olduğu kanıtlanan bir ürün için dahi manipülasyonla ters etki yaparak çekiciliği sağlanabilmektedir. Durumun sıradanlaştırılması ile çoğu çevrelerce kabul edilebilir ölçüde ilgili ürünün tüketiminin makul karşılanması, bir zaman sonra tepkisiz hatta tüketimine taraf olan bir gruhun oluşmasına da yol açabilmektedir¹¹⁹.

Bu benzeri birçok halkla ilişkiler uygulaması ile kamuda tüketim tercihlerinin yönlendirilmesi; batma eğilimine girmiş işletmelerin dahi yeniden toparlanmasına yol açabilmektedir. Hatta bazen sistemin kendisi tüketime teşvik birçok makroekonomik esaslı yönetim tercihinin yönlendirilmesini sağlayarak etmektedir¹²⁰.

Türkçe literatürde birçok eser sahibi halkla ilişkiler ile ekonomi arasındaki bağa çokça yer vermemiştir. Görünen o ki kısıtlı sayıda yazarın detaylı analizler çalıştığı daha doğrudur. Bazı yazarlar halkla ilişkiler ile ekonomi arasındaki bağı finansal halkla ilişkiler başlığı altında çalışmıştır ve dışına çıkmamıştır¹²¹.

Buna rağmen mikro ve makro ölçekte halkla ilişkiler ile ekonomi arasındaki bağ net bir şekilde bilinmekteyken ekonomi ile halkla ilişkiler arasındaki bağlantı kısmen sağlanmış olsa da çoğunlukla ihmal edilmektedir. Günümüz yazarları ise ekonomi ile halkla ilişkiler arasındaki bağı finansal halkla ilişkiler başlığı altında işlemeyi tercih etmişlerdir¹²².

118 Resmî Gazete, Sayı 30344, 26 Şubat 2018.

119 Lodziak Conrad, *İhtiyaçların Manipülasyonu Kapitalizm ve Kültür*, Çev. Berna Kurt, Çitlembik Yayınları, İstanbul, 2003, s. 61.

120 Conrad, a.g.e., s. 63.

121 Aydemir ve Aydemir, a.g.e., s. 284.

122 Aydemir ve Aydemir, a.g.e., s. 278.

Finansal halkla ilişkiler kavramı, ekonomik kriz ve halkla ilişkilerin birbiri ile bağlantılı olduğu da Kazancı tarafından savunulmuştur. Öyle ki Kazancı; işletmeler ve kurumsal yapılar kimi zaman üst yönetimlerin veya devlet erkinin almış olduğu kararlardan dolayı, kimi zamansa doğal etkenler ve çevresel faktörlerden dolayı krize sürüklenebilir. Krize neden olan diğer faktörler ise genellikle teknolojik yenilenmelere yeterince bağlı kalmayan ve kendini yenilemeyen kurumlardır. Krizin doğrudan diğer sebepleri ise yüksek enflasyon, ekonomik belirsizlik, istikrarını sürdürmeyen siyasalların almış olduğu kararların sonuçları da gösterilebilir. Ancak her ne olursa olsun kriz yönetiminde kullanılacak çözüm faaliyet aracı halkla ilişkiler olmalıdır. Bu süreçlerin tamamı için halkla ilişkiler faaliyetleri krizi akıllıca yönetmeye yardımcı olacaktır. Bu yüzden birçok örgüt halkla ilişkiler faaliyetlerinin önem ve değerini kriz dönemlerinde daha iyi anlarlar. Krizlerden etkilenme düzeyinin yumuşatılması için halkla ilişkiler çalışmalarının önemi hayatidir. Kazancı, "Kriz dönemlerinde halkla ilişkiler" başlığı altında; 1929 Buhranının halkla ilişkiler içeriğinin zenginleştirdiği yönündeki görüşü ile ön plana çıkmaktadır¹²³.

Halkla ilişkilere verilen değer artışı yönündeki görüşlerde kriz dönemlerinin vazgeçilmez sonuçları şeklinde görülmüştür¹²⁴.

Ekonomi ve halkla ilişkiler bağlamında en önemli yayınlardan birisi 1966 yılında Grunig tarafından kaleme alınan "Halkla İlişkilerde Ekonomik Bağlam ve Sosyal Politikalar" adlı eserdir.

Bu eserde halkla ilişkiler ve ekonomi arasındaki bağın doğrudan doğruya olduğu söylenmiş ve halkla ilişkiler alanında hizmet veren çalışmacıların var olma nedenleri iktisadi kavramlar üzerinde durularak anlatılmaya çalışılmıştır¹²⁵.

James Grunig'in Halkla İlişkiler ve ekonomi teorisi ile bağını tahlil ettiği başka bir eseri ise Vercic'le birlikte hazırladığı "Ekonomik ve Stratejik Yönetimde Halkla İlişkilerin Orjini"dir. Eserde çevresel kirlilik ile kuruluşların maliyetlerinin artığından bahsetmektedir¹²⁶. Sosyolojik manada toplumsal yaşamın inşası çevresel faktörler ile doğrudan ilişkilidir. Gerek doğal çevre gerekse şehir, mekân ve mimari algısı halkla ilişkilerin sözsüz iletişim üzerine çalıştığı bilimsel bir alt alandır. Bu nedenle

123 Kazancı, a.g.e., s. 268.

124 R. Lawniczak, "Re- examining the economic roots of public relations", *Public Relations Review*, 2009, Cilt: 35, 346-352, s. 387.

125 Lawniczak, a.g.e., s. 347.

126 Lawniczak, a.g.e., s. 348.

yapılar, yapı malzemeleri, yapıların ömürleri, şehir planları ve diğer çevresel detaylar kişilerde yaşam alanı tercihlerini ve kültür biçimlerini etkiler¹²⁷.

Bu çevresel faktörlerin önem ve atfedilen değerleri ile sosyal yaşamdan etkilenme düzeyleri; bölgesel üretime veya tüketime bağlı olarak farklılıklar göstermektedir. Bu değişimin temel unsuru ise dışsallıkların katkı veya zararları şeklindeki sonuçlarına yönelik kabul edilebilir tercihlerin oluşmasını etkiler. Dışsallığa konu olan üretim ve tüketim detaylarının fayda maliyetinin yönetimi, halkla ilişkiler disiplini ile sağlandığında; maliyete eklenecek diğer külfetlerin dışsal maliyeti düşürmesi şeklinde ortaya çıktığını, James Grunig'inde bahsi geçen çalışmasında halkla ilişkiler dışsal maliyetleri hafifletmekte en etkili yöntemdir şeklinde dile getirdiği söylenmiştir¹²⁸.

2.5.2. Ekonomi Teorileri Açısından Halkla İlişkilerin Etkileri

Ekonomi teorileri açısından halkla ilişkilerin ekonomik birimlere etkileri incelenirken; Kurumların var olan harcama birimlerinde halkla ilişkiler faaliyetlerine ayırdıkları maliyetlerin bütçelerine yükü ve sağladığı diğer etkileri açısından değerlendirme sağlanmıştır.

Başlıca halkla ilişkiler için, neoklasik ekonomi görüşü kapsamında halkla ilişkilerin karlılığı artırmak için "propaganda" kavramı fikri etrafında birlik sağlandığı görülmektedir. Post- Keynesyen ekonomistlere göre ise halkla ilişkiler faaliyetlerinin daha çok "büyüme" etkisi üzerinde çalışıldığı görülmekte ve bu anlamda başarı kaydedilebilmesi için "yatırımlar" kapsamında halkla ilişkilerin ekonomi ile bağı ön plana çıkarılmakta ve incelenmektedir. Bir başka halkla ilişkiler ve ekonomi bağı ise "işlem maliyeti teorisi" kapsamında ele alınmış olup, maliyetlerin düşürülmesinde halkla ilişkilerin kullanılmasının fayda sağlayacağı üzerinde durulmuştur¹²⁹.

Günümüzde her işletme veya kurumun halkla ilişkiler alanında yapılacak iş kalemlerine yönelik farklı büyüklüklerde bütçe ayırdığı görülmektedir. Kuruluşlar halkla ilişkiler bağlamında varlığını simgeleyen en küçük bir çalışmaya bile bütçe ayırmak durumundadır. Kuruluşa ait bir tabela, kartvizit, çalışma alanına göre bir web sayfası veya broşür, el ilanı, poster, afiş, reklam veya tanıtım filmi gibi aklı gelen her bir kalem iş halkla ilişkiler kapsamında iletişime konu olmaktadır. Küçük ve

127 Dale Gordon Leathers, *Successful Nonverbal Communication*, USA, 1997, S. 88.

128 Lawniczak, a.g.e., s. 348.

129 Zhang Aima, Transaction governance structure: Theories, empirical studies, and instrument design", *International Journal of Commerce & Management*, Vol.16 Issue 2, p. 59-85.

orta ölçekli işletmeler sınırlı miktarlarda halkla ilişkiler bütçesi ayırabilirken, çok uluslu şirketler ya da hükümetler için halkla ilişkilere ayrılan bütçe miktarları gün geçtikçe artmaktadır. Bilinme çabası, tercih edilmeye doğru kaymaktadır¹³⁰.

Temelde bu harcamaların sonucundan beklenen fayda; ilgili işletmelerin gelirlerinde artışa neden olması veya kurumsal anlamda saygınlık kazanma çabası üzerinedir. Böylece işletmeler için saygınlık sonucu, tercih sebebi olmayı da etkileyerek uzun dönemde ekonomik fayda ve büyüme sağlanacaktır. Kamu kurumları açısından saygınlık kazanma ise kamu yönetimi bağlamında yerel yöneticilerin görevde kalma sürelerinin sürekliliğini sağlayacak olduğundan bu tip etkilere yol açması beklenir. Saygınlık kazanma arzusu, seçimle iş başına gelen bir kamu kurumu yöneticisi için dahi, hem görevdeyken hem de gelecekte yeniden yapılacak bir seçimde vatandaşın tercihlerini pozitif yönde etkileyebilmek içindir¹³¹.

Bu ve benzer sebeplerle halkla ilişkiler hem kâr amacı güden işletmeler hem de yönetim erki olarak görev yapmak isteyen kamu kurum yöneticilerinin vazgeçilmez aracı olacaktır. Kamu kurum ve kuruluşlarında yöneticilerin görev sürekliliği her ne kadar ilgili yönetici için kıymetli görünüyorsa da; bir o kadar da hizmet ürettiği projelerin devamlılığı ve tarafları içinde şarttır¹³². Her ne sebeple olursa olsun halkla ilişkiler faaliyetleri bir maliyet doğuracaktır.

Bu yüzden neoklasik ekonomiye göre halkla ilişkilere yönelik çalışmalar maliyetler kapsamında iki ana başlıkta bir araya getirilebilir. İlki öncelikli fonksiyona ilişkin maliyetler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunlar araştırmalar yapmak, nitelikli imaj oluşturmak, danışmanlık hizmetleri yapmak gibi halkla ilişkiler konularıdır. İkincisi ise halkla ilişkilerin izlediği yöntem ve araçların maliyetleridir. Bunlar ise fuarlar düzenlemek, tanıtımlar yapmak, web sayfaları yapmak gibidir. Bu ve benzeri yapılacak her çalışma neoklasik ekonomide halkla ilişkiler faaliyetleri için; işletmelerin kamularında oluşabilecek satış ve pazarlamaya yönelik tercihlerini belirlemede öncelikler sağlayacak bilgilendirmeyi içereceğinden tercih sebeplerini etkilemeye yönelik "propaganda" niteliğindedir. Bu sebeple halkla ilişkiler neoklasik

130 Sibel Hoştut, "Çok Uluslu Şirketlerde Halkla İlişkiler Uygulamaları", *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Antalya, 2016, Cilt:14 Sayı:1 , s. 11.

131 İrfan Erdoğan, *Teori ve Pratikte Halkla İlişkiler*, Erk Yayınevi, Ankara, 2006, s. 233.

132 İbrahim BOZDAĞ, "Türkiye`de Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler", (Mesaj: 1), http://www.halklailiskiler.com.tr/Turkiye_de_Kamu_Kuruluslarinda_Halkla_Iliskiler..php, (Erişim tarihi: 11. 07. 2018)

görüŖe göre “propaganda” amacına hizmet eden satış ve karlılığı artırmak için sağlanmış bir model olarak görölmektedir¹³³.

Post- Keynesyen görüŖe sahip bir kuruluş ise kısa dönemde iŖletme kârlılığını maksimize etme düŖüncesi yerine uzun dönemde büyümeyi planlamak ister. Bu tür ekonomik görüŖlere sahip olan kuruluşlar kısa dönemde daha düşük bir kârlılığı kabul edebildiğinden halkla iliŖkiler harcamalarını geleceğe yatırım çerçevesinde değerlendirir. Böylece yeni pazarlar aramaya yönelik yatırımlar yani diğer halkla iliŖkilere yönelik reklam ve giderler uzun dönemde daha yüksek bir büyümeyi sağlamak içindir¹³⁴.

Post-Keynesyen ekonomide büyük bütçeli kuruluşların asıl yönetim konuları yatırımlardır. Halkla iliŖkiler ise iki yönlü bir iletişim ile hem kurumun hem de kamularının talepleri ve ihtiyaçlarının karşılanması arasında raporlamalar yapan bir ara yüz olarak görevlidir. Bu nedenle halkla iliŖkilerin Post-Keynesyen ekonomide rolü çok nettir¹³⁵.

İki yönlü simetrik halkla iliŖkiler faaliyetleri ile ön yatırıma karar verecek kamuların beklentilerini analiz etmek için faaliyet yürütmeleri beklenir. Post-Keynesyen ekonomi teorisine göre tamamlayıcı yatırım aracı olarak kullanılmak istenilen halkla iliŖkilere verilen rol üç temel başlık altında toplanmaktadır. İliki tüm hedef kitleyi meseleler çevresinde toparlamak ve bu kesimleri yatırım kararlarına ortak olmaya ikna etmek. İkincisi iletişim stratejileri geliştirerek belirli dönemlere ait kampanyalar oluşturmak. Üçüncüsü ise bir olası tepkinin önceden nasıl oluşabileceğini analiz ve tahmin ederek önceden konum almak ve hazır bulunmaktır¹³⁶.

Ekonomi ile halkla iliŖkiler arasındaki bağa baktığımızda bir diğer çalışma konusu ise iŖlem maliyeti teorisidir. İŖlem maliyetleri yaklaşımında yapılacak her çalışmanın sonucundan doğacak fayda ve bu çalışmanın ortaya koyulabilmesi için gereken maliyeti vardır. Bu yüzden iŖletmelerde iŖlem maliyetlerin düşürülmesi, büyüme için çok önemlidir. Halkla iliŖkiler çalışmaları ile iŖlem maliyetleri

133 K. Podnar, M. Lah and U. Golob, "Economic perspectives on public relations" *Public Relations Review*, 2009, Cilt: 35, 340-345, s. 342.

134 Yelda Bugay Tekgöl, Mehmet Fatih CİN "Post-Keynesyen Talep Yönelimli Büyüme Modelleri", *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, Manisa, 2013, Sayı:2, Cilt:20, 317-338, s. 319.

135 Podnar, a.g.e., s. 343.

136 Jacquie L'Etang ve Magda Pieczka, Çev. Gülcan IŖık, Derya Tellan vd., Ed. Sema Yıldırım Becerikli, "Diplomasi Olarak Halkla İliŖkiler", *Halkla İliŖkilerde EleŖtirel Yaklaşımlar*, Vadi Yayınları, Ankara, 2002, s. 75.

düşürülebilmektedir. Bunun sağlanabilmesi için kurumun var oluş sebebine hizmet eden her görüşün ve ortak çıkarların halkla ilişkiler faaliyetleri ile tespit edilerek bu çıkar ve hedeflere yönelik tüm tarafların yine halkla ilişkiler çalışmalarıyla adapte edilmesi, işlem maliyetlerini düşürecektir¹³⁷.

İşlem maliyeti teorisine göre yapılacak olan halkla ilişkiler faaliyetleri de bir maliyet getireceğinden bu konuya da açıklık getirilmiştir. Halkla ilişkiler alanında çalışmalar yürüten işletme veya kurumlar sağladıkları fayda ile işlem maliyetlerini düşürürler. İşlem maliyetlerini düşürmek için halkla ilişkiler çalışmalarının maliyetini öne sürerek halkla ilişkilere yatırım yapmaktan kaçan veya yetersiz uygulayan işletmeler veya kurumlar ise işlem maliyetini düşürmeye yönelik herhangi bir çaba içerisinde olmadığından maliyetleri daha da yükseltirler. Bu nedenle halkla ilişkilere bütçelerinde yer vermek istemeyen kurumlarda işlem maliyetleri yaklaşımına göre işlem maliyetleri artmaktadır. Sonuç olarak halkla ilişkiler ilgili kuruluşların ortak çıkarları etrafında olanlarla birlik sağlar ise, gerek ortaklar gerekse kamuları aynı doğrultuda işlem maliyetini azaltarak paradan tasarruf sağlarlar¹³⁸.

2.6. Yönetişim

Yönetişim kavramı ekonomik ve toplumsal sistemdeki değişimlerin yansıması olarak zamanla yönetim kavramı yerine kullanılmaya başlanılan bir paradigma olarak kendini göstermektedir. Ancak yöneten ile yönetilenin klasik yönetim felsefesinden uzaklaşarak, yönetilenlerinde yönetimde söz sahibi olduğu bir felsefeye doğru evrilmesi şeklinde de tanımlanabilir. Öyle ki bu değişim yönetim kavramının köklü yeniliklere maruz kalarak yeniden yapılanması ve buna bağlı yönetim ilkelerini de etkilemesi şeklinde ortaya çıkmasıdır¹³⁹. Böylece idari yapılar içerisindeki hiyerarşik düzenin görece öneminin de değişmesi şeklinde algılanabilir. Ancak yönetişim kavramının kendi adına var olan yeni bir paradigma olarak ortaya çıkmış olmasından daha çok yaygın kullanımı sebebiyle yönetimde meydana gelecek değişimler şeklinde ifade edilmesi veya algılanması yönetişim kavramının apaçık anlaşılmasını zorlaştırmaktadır.

İdarenin ve riyasetin radikal bir değişim sürecine giriyor alması ve bu süreçte bazı yönetim ilkelerini ve yetkileri sosyal yapılarla veya sivillerle paylaşması veya

137 Podnar, a.g.e., s. 345.

138 Grunig ve Grunig, "Public Relations in strategic management and strategic management of public relations: Theory and evidence from the IABC Excellence Project", *Journalism Studies*, 2000, Volume 2, Issue 1, 303-321, s. 307.

139 John Pierre, *Governance, Politics and the State*, New York, 2000, s. 3.

paylaşmak zorunda kalması yönetim olgusunun kabulünün tartışılmasına sebep olmaktadır. Aslında yönetim kavramı bir bakıma yönetim yetkisini elinde bulunanların kendi istek ve arzularının dışında meydana gelen hemen her türlü değişime uyum sağlayabilmek için kendisini revize etmesi ile de ilgilidir¹⁴⁰.

İdari yönetimler klasik idari yönetim şekli olarak bilinen ve emredip, yerine getirilmesi için denetime tabi tutulan şekilden gün geçtikçe uzaklaşmakta ve değişime uğramaktadırlar. Tek taraflı egemen aktörün kendi isteklerini topluma metazoru kabul ettirmek yerine yönetim olgusunu interaktif olarak toplumla paylaşması yolu gün geçtikçe kabul görmekte ve tercih edilmektedir. Böylece birlikte çözüm üretme, yöneten ve yönetilenin ortaklaşa karar alabildiği yönetim olgusu ile toplumu karar almada özendirme, etki etme gibi argümanlara sahip çıkılması yönetimi ön plana çıkarmaktadır¹⁴¹.

Bu sebeple yönetim devlette, yeni bir alternatif yönetim modeli olarak tabir edilmektedir. Artık yöneten bir demokratik sistemden yönetime değer veren bir demokratik sisteme geçiş gözlemlenmekte ve bu sebeple kamularına karşı daha adil, anlayışlı, daha iyi, güvenilir ve tercih edilen bir yönetim sunmak isteyen yöneticiler; yönetim olgusunu yönetim olgusu yerine sıkça kullanarak güven tazelemektedirler¹⁴².

Böylece yönetim; mümkün mertebe toplumsal aktörler arasındaki ilişkilerin yeniden düzenlenerek birlikte karar alma biçimlerini kavramsallaştırmaya yönelik bir kullanıma doğru uzanmaktadır.

2.7. Yönetimin Kavramsal Çerçevesi

Yönetim denildiğinde akla gelen ilk unsurlar yöneten ve yönetilenlerdir. Toplumun varlığı birlikte yaşamının kurallarını ortaya koyduğu gibi bu belirleyicilerin bir yasa ve yönetim çerçevesinde şekillenmesi beklenir. Bir toplumun nasıl yönetileceği ise ilgili toplumun tercihleri ile belirginlik kazanmaktadır. Öyle ki demokratik toplumlarda toplumu oluşturan her öge o toplumun nasıl yönetileceğinin temel politikasını da belirler. Böylece toplumsal yapılarıdaki değişiklikler gerek ekonomik gerekse siyasal yönlü olsun mevcut iktidarın yönetim felsefesinde

140 Pierre, a.g.e., s. 3.

141 Osborne ve Gaebler, **Reinventing Government**, Plume printing house, New York City, 1992, p. 301.

142 Paul Hirst, **Debating Governance**, Democracy and Governance, Oxford University press, New York, 2000, p. 176.

belirleyici roller üstlenir. Bu anlamda toplumun değişiminin yönetim üzerindeki etkilerini anlayabilmek için yönetim yapıları üzerinde meydana getirdiği değişikliklere bakmak faydalı olacaktır¹⁴³.

Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin 20.yy.'daki yönetimlerinde; teşkilatlanma ve organizasyon yapısı, ferah ve yaşanılabilir bir devletin varlığı ve sürdürülebilirliği, ekonomik bağımsızlığın sağlanması gibi temel kavramlardaki başarısızlığı, Kamu Tercih teorisyenlerinin de sıkça dile getirdiği kavramlardan olan "devletin başarısızlığı teorisi" ve benzer tanımlarla anılmasına sebep olmuştur. Bu başarısızlık görüşünün ülke genelinde kabul görmeye başlaması ise yeni bir yönetim anlayışına kapı aralamıştır¹⁴⁴.

Bu ve benzeri sebeplerle belirli iş alanlarında devlet kısıtlamalarının en aza indirilmesi veya tamamen yürürlükten kaldırılması, özelleştirmelerin artması, kamu ile ortaklaşa özel sektörün bir arada bulunması yeni bir yönetim sistemi varlığının habercisi olmuştur. Bu değişimler aynı zamanda önceden var olduğuna inanılan birçok yaklaşım ve sınırları da ortadan kaldırmıştır. Ortaya daha büyük, sınırları belirli olmayan, değişken ve birbiri içine girmiş yapıların ortaya çıkmasına sebep olmuştur¹⁴⁵.

Diğer bir yandan gelişen teknolojik alt yapılar ve buna bağlı haberleşme ve iletişim kanallarının güç kazanması ve modernleşmesi, kişilerin hem iletişim kurma yöntemlerini hem de davranışları ile yaşam koşullarının çeşitlenmesine sebep olmuştur. Bu çeşitlilik kapsamında yönetilebilmeyi bekleyen yeni ve kamunun gelişmesi, yeni bir yönetim felsefesi arayışını da zorunlu kılmıştır¹⁴⁶. Bu benzer sebeplerle siyasi erklerin dar ve memleketçilik tabanlı bir mikro milliyetçiliğe dayalı temsili modeli hayata geçirme çabalarındaki başarısızlığı, temsili yönetim krizlerini de ortaya çıkarmıştır¹⁴⁷. Her kriz bir başka sorunu doğurmuş ve her sorun yeni bir krizi tetiklemiştir. Yönetilememe krizi ise; sıradan ve olağan olmayan protesto

143 Giovanni Sartori, Çev. Tunçer Karamustafaoğlu ve Mehmet Turan, **Demokrasi Teorisine Geri Dönüş**, Yetkin Yayıncılık, Ankara, 1996, s. 36.

144 Vito Tanzi, **The Changing Role of the State in the Economy: A Historical Perspective**, IMF Working Paper, Washington, 1997, p.17.

145 Andrew Dunsire, **Modern Governance: New Government Society Interactions**, Sage Pub., "Modes of Governance", London., 1993, p. 21.

146 Jan Kooiman, **Modern Governance: New Government Society Interactions**, Sage Pub., London, 1993, p. 128.

147 Aydın Uğur, "**Yerel Siyaset ve Demokrasi, Çoğulculuk, Sivil Toplum**", Aryan Basım Tanıtım ve Matbaa, İstanbul, 1999, 179-194, s. 182.

şekillerini, yenilikçi sosyal hareketleri, daha kolay suç işleyebilmeyi, toplumsal suçların ortaya çıkmasını ve suça karışma kolaylıklarını ön plana çıkarmıştır¹⁴⁸.

Globalleşmenin hız kazanmasıyla siyasal dönüşümlerde başlamış ve başta temel aktörün ilgili yönetim erkinin mevcut ulusal hükümetler olarak var olması fikri gün geçtikçe zarar görmeye başlamıştır. Bu fikrin zarar görmesine neden olan temel unsur ise globalleşme diye adlandırdığımız ulus üstü aktörlerin sahada güç kazanması, ekonomik, siyasal ve yönetsel çevrenin gelişmesine sebep olmasıdır. Bu ve benzer sebeplerle kamularını, globalleşen aktörlerin zorbalıklarından koruyamayan hükümetlerin yönetim de var olma sebepleri sorgulanır olmuş ve yönetimler bu aktörlerin isteklerine varlıklarını koruyabilmek için cevap vermek zorunda kalmıştır¹⁴⁹.

Bu süreç siyasal güçlerin ekonomik etkenlerce çevrenin hukuki taban aramış ve sivil toplum kuruluşlarının gelişmesine veya sürece dâhil olmasına neden olmuştur.

Geniş bir çevreyi etkileyen yeni yönetim süreci birçok aktörün yönetimde söz sahibi olmasının önünü açmıştır. Gerek ekonomik gerek sosyal gerekse siyasal nedenler tek tek ele alınarak çözüme gidilmesinin önü kapanmış, birbiri içerisine geçmiş bu kavramların artık çözümü de yönetimde birlikteliği gerekli kılmıştır. Bu yeni süreç devlet ile toplumun ilişkilerini değiştirmeye başlamış kamu kesimlerinden özel kesimlere doğru ilişkiler yoğunlaşmış ve sivil aktörlerin sorunları tek başlarına çözme gayreti içerisine girmesinden daha çok kamu ile ortaklaşa çözüm üretmeyi gerekli kılmıştır. Her çözüm çalışması kazanımların ve sağlanan faydanın paydaşı olduğu gibi sorunların, risklerin ve sorumlulukların da paylaşması anlamına gelmiştir¹⁵⁰.

İşte bu yeni sürecin beklide en anlamlı tanımı toplumsal ve yönetsel sorunların çözümü için bir araya gelen yöneticilerin ve yönetilenlerin ortak fikir birliğine “yönetişim” kavramına yaklaşmasıdır.

148 Renate Mayntz, **Modern Governance: New Government Society Interactions**, Sage Pub., “Governing Failures and the Problem of Governability: Some Comments on a Theoretical Paradigm”, London, 1993, p. 162.

149 B. Guy Peters and John Pierre, **Journal of Public Administration Research and Theory**, Vol 8, La Follette School of Public Affairs. Pres, “Governance Without Government? Rethinking Public Administration.” Wisconsin, 1998, p. 223- 244. p. 2.

150 Benjamin Barber, Çev. Mehmet Beşikçi, **Güçlü Demokrasi: Yeni Bir Çağ için Katılımcı Siyaset**, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1995, s. 196.

Bu ilişkiler ve birlikte hareket etme kavramları “Aktörlerin Etkileşimleri” üzerine Kooiman tarafından ortaya koyulan teori ile diğer yandan ise “Örgütler Arası Ağlar” olarak Rhodes tarafından çalışılan teori ile tanımlanmaya çalışılmış ve aşağıda yer verilmiştir.

2.7.1. Aktörler ve Etkileşim

Kooiman’a göre yönetişimin varlığı aktörler arasında oluşan etkileşimle kurulmaktadır. Bu aktörlerin oluşumları ve etkileşimleri üzerine ise iki ayrı çalışma ortaya koymuştur. Bu çalışmalar daha çok toplumdaki değişimlerin yönetim üzerinde bıraktığı etkiler ve değişimler hakkındadır. Yönetimin toplum üzerinde merkezi mutlak hâkimiyetini sağlamak amaçlı rolünün değişen toplum ile günden güne azaldığını irdelemiştir. Değişen toplumun yönetimde söz sahibi olma gayreti, kamu ile gönüllülük esası üzerine çalışan sivil toplum kuruluşlarının fikir ve görüşleri, yeni yönetim aktörlerinin oluşmasına yol açtığı savunulmuştur. Öyle ki bu kuruluşlar yönetimlere toplumsal sorunların çözümünde toplumun da çözümün bir parçası olarak görülmesi anlayışını benimsetmeye gayret etmiş ve yeni aktörlerin etkileşimi bu anlamda kıymet görmüştür. Kooiman bu görüşü tamamen doğadan esinlenerek ortaya koymuştur¹⁵¹.

Kooiman çalışmasında ilham aldığı doğayı üç kavramla açıklar. Bunlar; dinamiklik, giriftlik ve çeşitlilik. Ona göre dinamiklik; doğada her canlı ve cansız öge dönüştürücü ve koruyucu etkilere maruz kalmaktadır, bu yönüyle doğanın dinamik olduğu görüşünü savunur. Girifttir; yani iç içe geçmiş ve daha kompleks bir yapı olduğunu savunur ki düşüncesi en küçük maddesel ya da yaşamsal bir parçacık dahi kendisini meydana getiren daha küçük elementlere sahiptir, bu yönüyle doğa girifttir. Bir diğer yandan çeşitlidir çünkü biyolojik veya yaşamsal olarak, sosyal yaşamdaki unsurlar ve değerler tam olarak anlaşılmaya imkân sağlayamayacak kadar uçsuz ve bucaksız bir farklılığa sahiptir¹⁵².

Kooiman tam olarak bu kavramları toplumsal alana uygular ve ortaya dinamik, girift ve çeşitlilik yönleriyle bilinen çağdaş bir toplum karakteristiğini ortaya koyar¹⁵³.

151 Kooiman, 1993, a.g.e., p. 132.

152 Kooiman, 1993, a.g.e., p. 133.

153 Jan Kooiman, **Debating Governance**, Societal Governance: Levels, Modes, and Orders of SocialPolitical Interaction, Jon Pierre (Ed.), Oxford University press, New York, 2000, p. 47.

Kooiman, Sistem yaklaşımı çerçevesinde her toplumsal grubun değişime ayak uydurmaya çalışması ve değişmesi ile değişime karşı direnmesi veya değişimi engellemeye gayret etmesi için göstermiş olduğu sistemin öncülü o sistemin dinamiğidir şeklinde ifade etmiş, bu dinamiğin daime etkileşim ile mümkün olduğunu vurgulamıştır. Yönetişim kavramını ortaya çıkaran unsur ise aktörler arasındaki etkileşimden meydana gelmektedir. Diğer yandan Kooiman'a göre; toplumsal sistemler artan bir çeşitliliğe sahip ve iç içe geçmiş bir yapının birleşiminden meydana gelmiştir¹⁵⁴.

Belirli bir görüş birliği etrafında bir araya gelen toplumların temel gereksinimleri süreğenliğini sağlamaları olduğu gibi, toplumların belirli bir ahenk içinde süreğenliğini sağlayabilmeleri için ise tertip ve düzene ihtiyaç duydukları bilinmektedir. Toplumlar birliktelik kurabilmek için çoğu zaman benzerliklere ihtiyaçları olsa da, yeni fikirlere ve anlayışlara erişebilmeleri için farklılıklara da ihtiyaç duyarlar. Bu sebep ise değişimi yani dinamikliği zorunlu kılar. Dinamiklik ise değişimi başlatır ve farklılıklarla çeşitliliği sağlar. Böylece toplumun dinamik olma ve çeşitli olması sağlanmış olur. Toplumsal uzlaşma için ise her ne kadar çeşitlilik olsa da belirli bir düzeni koruyabilmek ve riskleri azaltmak için standartlara ihtiyaçları vardır. Ancak fırsatlar yakalamak için ise risk almaya, problemlerle baş etmeye, yeni çözüm arayışları geliştirmeye yani giriftliğe ihtiyaç duyarlar. Bu nedenle yönetim anlayışı çeşitli fakat dengeli, iç içe geçmiş girift ancak nazik, dinamik ancak muntazam bir sistemi tasavvur etmektedir¹⁵⁵.

Kooiman'a göre toplumun yönetilmesinde geleneksel yöntemlerin gün geçtikçe geçerliliğini kaybettiği ve yeni seçenekler ortaya koymakta başarısız kaldığı görüşü hâkimdir. Bu nedenle bilgi akışının tek taraflı kurulduğu, yöneticiden muhataplarına doğru uzanan bir yönetim biçiminden daha çok demokratik bir sistemin nasıl kurgulanabileceği düşünülmektedir. Böylece hem çift yönlü bilgi akışı sağlanabilecek, hem de yönetenler ile yönetilenler arasında görev ve sorumlulukların paylaşımı yapılacaktır¹⁵⁶.

Bu paylaşım kararı ve olgusu yapılacak olan iş ve işlemlerin yalnızca piyasa veya devlet eliyle yapılmasından çok ortaklaşa yapılması yönünde bir gelişme sağlamaktadır¹⁵⁷.

154 Kooiman, 1993, a.g.e., p. 136.

155 Jan Kooiman, 2000, p. 47.

156 Kooiman, 1993, a.g.e., p. 142

157 Kooiman, 1993, a.g.e., p. 143.

Bu perspektifte bir tutum, problemlerin tek bir aktör eliyle çözüme kavuşturulmasından daha çok hâkimiyetin paylaşılması açısından da faydalı olacaktır. Buna rağmen tek bir aktör tarafından sağlanan hâkimiyet sonucu elde edilen çözüm ve fayda her ne kadar etkin ve verimli olsa dahi, birlikte erişilebilecek bir faydanın vizyonundan, bilgi ve birikiminden daha azını kabul etmek ve yetinmek şeklinde olacaktır. Her ne sebeple olursa olsun böyle bir durumda elde edilen çıktının maddi ve manevi değeri, daha etkin ve verimli bir faydalı sonucun altında kalması ihtimalini taşımaktadır¹⁵⁸.

Bu yüzden yönetim gerek devletin gerekse sivililer tarafından oluşturulan aktörlerin, aralarında etkileşim kurma yoluyla tercih ettikleri sistem şeklinde oluşmaktadır. Hem yetki paylaşımı hem de mesuliyetin paylaşımı bu sürecin temel unsurları olup, dinamik, girift, çeşitlilik içeren bir modelin ortaya çıkması şeklindedir¹⁵⁹.

Bir başka husus ise aktörlerinde değişime uğramasıdır. Çünkü aktörler etkileşimi şekillendirdiği kadar etkileşimde aktörleri şekillendiriyor. Bu yönüyle aktörler etkileşimden bağımsız olmamakla birlikte değişime uyum sağlamakta ve birbirlerinden etkilenmektedirler. Böylece aktörlerin aldıkları kararlar ve savundukları fikirler etkileşim kurduğu diğer aktörlerinde görüşlerinde ve eylemlerinde dönüşüme sebep olmaktadır¹⁶⁰.

Kooiman'ın teorisindeki en önemli nokta ise dinamik, girift ve çeşitlilik içeren bir toplumsal yapının nezdinde tek bir hakikatin varlığının “-başarılı, başarısız” şeklinde oluşmasının değil, aktörlerce karara varılabilecek bir ortak aklın gelişmesi yönünde “bu ondan daha başarılı olabilir” şeklinde yaklaşımın kabul görmesi, önerme ifadelerinin yer alması ile mümkün olacaktır¹⁶¹.

2.7.2. Örgütler Arası Ağlar

Örgütler arası ağların varlığından bahsedebilmek için teoride örgüt olarak nitelendirilen unsurları açıklamamız faydalı olacaktır. Bu unsurlar birbirinden farklı sektörlerdeki aktörlerin birbirlerine olan bağımlılıklarından ötürü bir araya gelmesiyle oluşan yapıları tanımlar. Karşılıklı sürekli büyüyen bağımlılık gerek üretim gerekse

158 Kooiman, 1993, a.g.e., p. 40.

159 Kooiman, 1993, a.g.e., p. 5.

160 Pierre, a.g.e., s. 144.

161 Pierre, a.g.e., s. 163.

hizmet alanında olsun hem kamunun hem de özerk bütçeli sivil kuruluşların aralarındaki sınırların yavaş yavaş esnetilmesi ve geçirgenliği sonucunda mümkün kılınmıştır. Örgütler arası ağlar yönetim bağlamında değerlendirildiğinde ağların nitelik ve nicelik bakımından işlerliğinin ele alındığı görülür. Bu anlamda yönetim “kendi kendini organize eden ağlar” olarak nitelendirilir¹⁶².

Yönetimi, örgütler arası ağlar teorisi ile inceleyen Rhodes; devletin vatandaşlarına verdiği hizmetleri ne şekilde, hangi argümanlarla ve nasıl ortaya koyduğu ile ilgilenir. Kamu yönetiminde her geçen gün kamunun etkinliği özel sektöre doğru kaymakta ve kamusal hizmetler daha çok kamu eliyle yapılmaktan, özel sektöre veya sivil toplum kuruluşlarına paylaştırılmaktadır. Kimi zaman ise özel kuruluşlara görevler dağıtılmakta ve ulus üstü birliklere de işler teslim edilmektedir. Bu anlamda en belirgin birlik ise ulus üstü yapı olan Avrupa Birliğidir ancak bu nedenle merkezi hükümetler çokça işlev kaybına yol açan sonuçlara katlanmaktadır. Bu anlamda yönetimlerin yerine getirmekle yükümlü tutulduğu birçok hizmeti artık yapmakla birlikte yaptırmakta olduğu görülmektedir. Rhodes’e göre bu görev dağıtımları, devletin içinin boşalması şeklinde de eleştiriye neden olmuştur¹⁶³.

Bu yüzden çokça çeşitlenen ve yönetmekte zorlanılan birçok iş parçacığının kontrollü bir şekilde izlenmesi, yönetim olgusunun temelini oluşturmaktadır. Bu sebeple çokça parçalanmış iş bölümü ve özel sektörün eğilimleri sivil toplum kuruluşlarının rolünün geçtikçe belirginleştiğinden; yönetim olgusunun daha çok bu ağlar arasındaki sürecin yönetilmesi olarak düşünülmektedir¹⁶⁴.

Bu esaslar kapsamında Rhodes, ağların işleyişi içerisindeki süreçlere yönelik sorunları ifade eder: Ağdaki aktörler aralarında ki kaynak değişimini aktif tutmak isterler, böylece bilgi ve alan uzmanlığı veya ödeme araçları takası gibi elde edilen çıktılarda maksimum faydayı sağlamak, ağ üyelerinin amaçlarındandır. Bu amaçların gerçekleşmesi için paylaşımların istişaresi ve ağdaki tüm üyelere yönelik etkileşimin kesintisiz ve devamlı olarak sağlanması gerekmektedir. Bir başka açıdan ağlar, kendilerine özgü bir özerkliğe sahip olduklarından yönetimlerin baskılarından oldukça uzaktadırlar. Yönetimler ancak dolaylı yollarla bu yapılara yaptırım

162R. A. W. Rhodes, **Political Studies**, The New Governance: Governing Without Government, Oxford University press, New York, 1996, p. 657.

163 R. A. W. Rhodes, 1996, p. 661.

164 R. A. W. Rhodes, 1996, p. 658.

uygulayabilmekteyken. Bu geniş yetki alanının dışında olmak ise kendi aralarında daha rahat bir şekilde örgütlenmelerini sağlamaktadır¹⁶⁵.

Bu ağların aralarındaki ilişkiye yönelik tahlillerin çoğu, kamu ile özel sektör arasında oluşturulabilecek iş birliklerinin anlaşılabilmesi adına gereklidir. Ancak bazı enternasyonal kararlar, siyasi stratejiler veya kanaat oluşturma gibi evrelerde de bu ağ analizleri ihtiyaçlara binaen kullanılabilir¹⁶⁶. Ağlar üzerinde yapılan analizlerin bir başka faydalanıldığı alana bakılacak olunursa, iç içe geçmiş politik platformların daha anlaşılabilir kılınması için gerekli olduğu görülmektedir¹⁶⁷.

Örgütler Arası Ağlar adını alan bu teoriye, Kooiman çok yönlü bir örgütsel birlikteliğin bir arada göstermiş olduğu gayret olarak daha felsefi bir bakış açısından tanımlarken¹⁶⁸, Rhodes'e göre daha politik, siyasal etkileri içeren ve iktisadi bir öge olarak tanımlanmıştır. Bu anlamda yönetim Rhodes'e göre Kooiman'ın görüşü olan devlet-toplum ilişkisinden daha çok yönetim eksenli bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır.

2.8. Yönetişimin Temel İlkeleri

Yönetişimin temel amacı toplumsal aktörler arasında en iyi biçimde bağlantı kurarak birlikteliği sağlamak ve bu birlikteliğin ortak değerler etrafında kenetlenmesini sağlamaktır.

Bu nedenle yararlanılabilecek olan en uygun koşulların sağlanması adına değerlerin oluşturulması, birlikteliği oluşturacak aktörlerin en iyi sonucu ulaşabilmeleri için beklentilerini erişebilecek düzeyde tutmaları gerekmektedir¹⁶⁹.

Bu sebeple yönetişimin; aynı değerler etrafında bir olma, tartışmalı bir konu etrafında uzlaşabilme, genel görüş birliği sağlayabilme, şeffaf olma, duyarlı olma, hassasiyet gösterme, ayırım gözetmeme, işlerlik sağlama, etkili olma, beklenen en iyi sonucu verebilmek adına gayretli olma gibi değerleri içerisinde barındıran bir görüşür¹⁷⁰.

165 R. A. W. Rhodes, 1996, p. 659.

166 Alistair Cole and John Peter, "Local Policy Networks in France and Britain: Policy Co-ordination in Fragmented Political Sub-Systems" *West European Politics*, Vol 18, No 4, October, 1995, s. 89- 109.

167 Cole and Peter, *a.g.e.*, s. 89- 109.

168 Kooiman, 1993, *a.g.e.*, p. 151.

169 Ömer Bozkurt vd., *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, TODAİE Yayınları, Ankara, 1998, s. 274.

170 Zerrin Toprak Karaman, "Yönetim Stratejilerindeki Gelişmeler", *Türk İdare Dergisi*, 2000, 37-53, s. 38.

Bu ilkelerden yola çıkılarak; hemen hemen aynı yaşam koşullarına sahip topluluklar içinde birliği, faydanın bireysellikten toplumsallığa doğru yönelmesini ve dayanışmayı sağlayarak¹⁷¹, ayrı işlevlere sahip aktörleri tek bir çatı altında toplamakta yönetişimin işlevlerindedir.

Bu kapsamda yönetişimin temel ilkelerini sıralamak gerekirse: Katılımcılık, şeffaflık, hukuk devleti olma, hesap verilebilirlik ve etkinliktir. Yönetişimin anlaşılabilirliğinin sağlanması için bu ilkeleri incelememizde fayda gözetilmektedir.

2.8.1. Katılımcılık

Yönetişimin gelişmesine katkı sağlayacak en önemli unsurlardan bir olan tam demokrasinin sağlanması, demokratik ülkelerin halkın egemen oluşuna dayalı bir yönetim şekli ile yönetiliyor olmasından gücünü alır. Tam manada demokrasinin işlerliğinin sağlandığı bir yönetim şekli oluştuğunda yönetişim; katılım işlevini de yerine getirmiş sayılır. Ancak bir yönetim yapısının demokratikliği tam manada sağlayabildiğini söyleyebilmemiz için yalnızca seçimlerden seçimlere bir araya gelen vatandaş görüşlerinin belirlediği bir yönetimin oluşması ile yetmez. Vatandaşların ayrıca yönetimin süreçleri içerisine de dâhil olması beklenir. Öyle ki yönetim yalnızca bir sonraki seçime kadar toplumun katkısı olmadan bir yönetme erkine sahip olduğunda, sonuçlarına tümünden sorumlu tutulduğu bir yönetimin ortaya çıkması ile birlikte yönetilenler açısından da meşruluğunu kaybetmekle tehdit edilir ve bunu göze almaktadır. Oysaki yönetilenlerinde yönetimde söz sahibi olması gerçekleştirilecek faaliyetlerde hem karar alma mekanizmasında katılımcılığı artıracak hem de sorumluluğun paylaşılmasına izin verecektir. Bu anlamda katılımın sağlanması yeni bir kurumsal yapının oturtulmasının da önünü açacaktır¹⁷².

Bu hususta gerçekleşecek katılımın artması ve aktif katılım sağlanması yönetimlerde hem bireyin rolünü politik kararların uygulanmasında değer görmesinin önünü açacak hem de denetlenmesi gibi işlerliğinin de sürdürülebilmesine fayda sağlayacaktır. Bu sebeple yeni bir yönetim felsefesi şeklinde duran yönetişimin, devlet ile bireyin arasında doğabilecek kopuklukların ortaya çıkmasını önleyecektir.

Aktif katılım; etkileşimin oluşabilmesi için uygun zemini oluşturduğundan yönetim ile yönetilenin ortak bir görüş etrafında toplanmasını kolaylaştırmaktadır. Bu

171 Gencay Şaylan, "Kamu Yönetimi Disiplininde Bunalım ve Yeni Açılımlar Üzerine Düşünceler", *Amme İdaresi Dergisi*, 2000, 1-21, s. 20.

172 Ertuğrul Gündoğan, "Yönetim Reformlarının Gerekliliği Bağlamında İyi Yönetişim ve Türkiye'de Uygulanabilirliği", *Sivil Toplum Dergisi*, 2004, 1-49, s. 17.

nedenle ne kadar çok etkileşim oluşturacak gruplar bir araya gelir ve ortak fikir birliğine varılırsa o kadar katılımcılık esası yerine getirilmiş olur¹⁷³.

Her ne sebeple bir araya gelmiş olursa olsun katılımın paydaşları mutlak suretle bilgi alışverişinden ve politika oluşturulmasında aktif rol almaktan yönetim kadar sorumlu tutulmayacaklardır. Buna rağmen alınacak kararların şekillenmesinde yükledikleri misyon, sorumluluklarından daha fazladır¹⁷⁴.

Sivil aktörlerin yönetimde söz sahibi olmak için göstermiş oldukları gayretin yönetim babında değerlendirilmesi; gerek özgürlük, bağımsızlık ve eşitlik gerekse yönetimlerin toplumun içinde ve toplumla beraber var olması şeklinde açıklanabilir. Bu yüzden modern toplumların çağdaş değerler olan bu kavramlara aktif katılım ile yönelmesinin sağlanması, yönetişimin bu çabalar için hukuksal zeminde hem kendisine hem de çağdaş değerlere yer bulmasını sağlamıştır¹⁷⁵.

Yönetişim kavramının işlerliğinin kolaylaşması ve kabul edilebilirliğinin sağlanması için bireylere bilgi edinme ve örgütlenme haklarının yönetimler tarafından sağlanması şarttır. Bu nedenle yönetimlerin aktif katılımı destekleyebilmesi ve sağlayabilmesi için dışa dönük ve şeffaf bir yönetim biçimi izlemeleri gerekmektedir. Bu kapsamda şeffaflık bir diğer yönetim özelliği olarak karşımıza çıkmakta ve incelenmektedir.

2.8.2. Şeffaflık

Kamuda yönetim olgusunun gizlilik esasına riayet edilerek yürütülmesi belgelerin ve bilgilerin korunması veya paylaşılmasının önlenmesi, kamu bürokrasilerinin şeffaflığına yönelik oluşturduğu bir savunma olarak görülmektedir. Bu anlamda tenkite yer vermeyecek bir hassasiyette bilgi gizliği oluşturma çabası, bürokrasinin eleştirilmesinin önlenmesi şeklinde ortaya çıkmasına yol açmıştır¹⁷⁶. Kamuda bilgileri saklama, kamuflej etme çabası zamanla geleneksel bir yönetim felsefesi haline dönüşmüştür. Bu anlamda şeffaflık ilkesi, bu tip bürokratik engellerin ortadan kaldırması için öncül niteliğindedir.

173 Gamze Kösekâhya, "**Katılımcılık ve İyi Yönetişim**" Maliye Bakanlığı ABDİB Yayınları, Ankara, 2003, 17-54, s. 35.

174 Kösekâhya, *a.g.e.*, s. 36.

175 İbrahim Yıldırım, "Kamu Yönetiminde Açıklık ve Bilgi Edinme Hakkı Kanunu", **Hukuk ve Adalet Dergisi**, Ankara, 2004, 78-95, s. 94.

176 Max Weber, Çev. Taha Parla, **Sosyoloji Yazıları**, İletişim Yayınları, İstanbul, 2003, s. 114.

Bu sebeple şeffaflık ilkesi kamuda gizli kalan konuların, kapalı tutulan kısımlarının herkesçe görülmesine yönelik müsaadelerin verilmesini veya açıklanmasını ifade etmektedir¹⁷⁷.

Kuvvetle muhtemel hukuksal sorunlara yol açacak birçok yasal olmayan işleyişin, olguların, dokümanların, tutum ve davranışların varlığı, ilgili kurumlarda mevzuat gereği gizli kalmışsa, öncelikle devlet sırrı dışında kalan bilgi ve belgelerin, şeffaflık ilkesi gereğince taraflara duyurulması sağlanmalıdır¹⁷⁸.

Yönetimde şeffaflık olgusu hukuk devleti olmanın getirdiği bir ilke olarak, hukukun üstünlüğü kavramının işlerliğini gösterebilmek adına, yerine getirilmesi şart bir unsurdur. Bu sebeple devletin var olma nedeninin asıl görev ve sorumlulukları halkla hizmet etmek olduğu gibi ödev ve yükümlülüklerinin gereği de şeffaflık ilkesinin korunmasıdır¹⁷⁹. Bu şeffaflık; işleyişte gerçeğe gölge düşürecek perdelerin kaldırılması, kamu hizmetlerinin açıklık ve göz önünde olması ile başarılabılır¹⁸⁰. Böylece yönetim, hem sorumlu olduğu ve yönettiği halkına karşı adil davranmış, hem de tarafsızlığını koruyarak ekonomik olguları aktif ve verimli bir şekilde toplumun hizmetine sunmuş olacaktır¹⁸¹.

Yönetimlerin şeffaf oluşunun bir diğer avantajı ise izlenecek olan politikaların, yerine getirilecek faaliyetlerin ve uyulması istenilen kuralların herkes için eşit ve ortak çıkarlar doğrultusunda inşa edildiğini ispat eder nitelikte olacaktır. Her bir aktöre eşit mesafede durmayı, adil olmayı, kendiliğinden düzeni tesis edecek bir mekanizmanın varlığını ortaya koymakla yönetimle mümkündür. Böylece aktif katılım sağlanmış ve alınacak kararlar hem hukuksal hem de ortak görüş eksenli olacaktır¹⁸².

Kamu yönetiminde söz sahibi olan yöneticilerin bilgi edinmeyi ve bilgiye ulaşmayı kolaylaştıran yasal düzenlemeler inşa etmesi. Bu yasal düzenlemelerle hukuksal alt yapıyı bilgi edinmeye uygun hale getirmesi, tüm çevrelerce kabul görür nitelikte ortak çıkarlar üzerine müzakereler yapması, yönetime yönelen aktörlerin

177 Gürsel Özkan, "Demokratik Yönetimin Birinci Adımı, Bilgi Edinme Hakkı", *Türkiye Kamu-Sen. Dergisi*, Ankara, 2004, 1-26, s. 16.

178 Murat Sezginer, "İdari Belgelere Ulaşma Hakkı: Fransa Örneği", *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Konya, 1998, Cilt 6, Sayı 1-2, 299-343, s. 300.

179. Özkan, a.g.e., s. 17.

180 K. G. Robertson, **Public Secrets: A Study in the Development of Governmental Secrecy**, Publisher Palgrave Macmillan, UK, 1982, p.157.

181 Sait Güran, "Yönetimde Açıklık", *İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi*, 2011, 101-112, s. 105.

182 Pelin Kuzey, "Şeffalık ve İyi Yönetişim", *İyi Yönetişimin Temel Unsurları*, Ayrıntı Basımevi, Ankara, 2003, 1-17, s. 2.

taleplerinin işlerliğinin kolaylaştırılması¹⁸³, şeffaflık esasında otoritenin hiyerarşi piramidinde milletin en üst seviyede var olduğunu hatırlatacaktır.

Millet için var olan bir devletin temel disiplini hukuk devleti olma düsturudur. Bu yüzden hukuk devleti olma yolunda atılacak adımların yönetim esaslı unsurlarla yerine getirildiğini bilmek ve yönetimi tam manasıyla anlatabilmek için yönetimi meydana getiren özelliklerden biri olan hukuk devleti başlığını incelememizde fayda olacaktır.

2.8.3. Hukuk Devleti

Demokratik bir yapının sürdürülebilirliği için temel öğeler şeffaflık, hesap verilebilirlik, tarafsızlık gibi ilkelerden oluşurken; hukuk devleti olmak tüm bu değerlere sahip bir demokrasi anlayışına sahip bir yönetim şeklinin kurulması ile mümkündür¹⁸⁴. Bu manada tüm bahsi geçen unsurlar yönetimin veya iyi yönetimin gereklerindedir. Sorumlulukların kamu, özel ve sivil aktörlerle paylaşılması ve belirlenmesi, açık, anlaşılabilir ve etkin bir yönetim anlayışının gelişmesini destekler¹⁸⁵. Nitekim keskin hatlarla belirlenen kurallar bütünü, demokratik bir hukuk devleti olmanın ön şartını oluşturur. Modern hukukun üstünlüğünü kabul etmiş olan yasalara riayet eden bir yönetim şeklinin benimsenmesi, hem paydaşların ilkesel ve ortak çıkarlarını destekleyecek, hem de sürdürülebilir hukuk devleti olma yolunda yönetimi destekleyecektir¹⁸⁶.

Zira yalnızca yasalara riayet eden bir yönetim şekli arzu edilen hukuk devleti tanımını açıklamaya yetmez. Uluslararası normlara uymayan veya modern olmayan ancak yasal olan ve yöneticinin yönetilen üzerindeki haklarını kısıtlayan birçok kanuna sahip yönetim şekli kanun devleti olarak anılmaktadır. Ancak kanun devleti ile hukuk devleti aynı değerleri savunmaz. Bu nedenle yönetim odaklı, hukukun üstünlüğü ilkesine uygun ve uluslararası normlarla çelişmeyen yönetim şekli tesis etmek, hukuk devleti olma yolunda şarttır¹⁸⁷.

Bahsi geçen nedenlerden ötürü koyduğu yasaya kendisi de riayet eden bir yönetimin varlığı ancak hukuk devleti olma yolunda başarılıdır. Yoksa yetkiyi elinde

183 Richard T. Green and Lawrence Hubbel, **Refounding Democratic Public Administration**, Sage pub., "On Governance and Reinventing Government", USA, 1996, p. 39.

184 Yıldırım, a.g.e., s. 94.

185 Gündoğan, a.g.e., s. 19.

186 M. Akif Çukurçayır vd., "Yönetim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminde Kalite", **Sayıştay Dergisi**, İstanbul, 2003, 35-66, s. 43.

¹⁸⁷ Kemal Gözler, **Türk Anayasa Hukuku Dersleri**, Ekin Y., Bursa, 2000, s.138.

bulunduran siyasi veya idari gücün kendini hukuka bağlı görmeyişi, aksine hukuktan daha üstün görmeye çalışmasını ortaya çıkaracağından, yönetim odaklı bir mekanizma tarafından kontrol edilme sorumluluğunu da benimsememiş kabul edilir. Bu nedenle temel hak ve özgürlüklerin varlığı eşitlik, bağımsızlık, hürriyetin korunması gibi temel kavramların doğru çalışmasıyla mümkün olacaktır. Nitekim yönetim kişilerin hak ve hürriyetlerine yönelik koruyucu bir hukuk devletinin sağlanmadığı bir yerde, bireyi siyasi veya idari gücün elinden koruyamayacaktır¹⁸⁸.

Tüm bu kavramlarla birlikte hesap verilebilirlik, hukuk devleti için bağlayıcı kavram niteliği taşıdığından, yönetimin var olması gayreti içerisinde işlenmesinde fayda görülmektedir.

2.8.4. Hesap Verilebilirlik

Hesap verilebilirlik bir kurumsal yönetim birimi içerisinde görev tanımında kalan ve devlet sırları dışındaki kamusal bilgilerin tarafları ile şeffaflık ilkesi gereğince paylaşılması anlamına gelmekle, yönetim erkinin sorumlulukları dâhilinde kalan iş ve işlemleri ne derece yerine getirdiğine yönelik soruların, tenkitlerin ve isteklerin dikkate alındığı bir yönetim biçimi belirlemektir. Öyle ki sorumlulukların yerine getirilmesinde karşılaşılabilecek başarı, etkinlik, dürüstlük ve eşitlik ilkelerinden oluşabilecek sapmaların doğuracağı olumsuzluğu üstlenme gereğidir¹⁸⁹.

Bu işlev ile birlikte sorumluluk alanlarında kalan işleri yapmakla mükellef olan siyasi veya idari yetki sahipleri yalnızca karar almak ve yerine getirmekle değil sonuçlarına da katlanmakla mükelleflerdir. Öyle ki bu kararlar ödüle ve cezaya dayalıdır.

Bir kurumda yönetimin işlerliğinin sağlanabilmesi için, çalışan ve idarecilerin görev yetki ve sorumlulukları net bir şekilde belirlenmelidir. Seçimle iş başına gelen kamu görevlilerinin anayasal haklar çerçevesinde hareket etmesi ve yasal düzenlemelere riayet etmesi beklenir.

¹⁸⁸ Mustafa Lamba, "Türkiye'de Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Yansımaları: Hükümet Programları Üzerinden Nitel Bir İnceleme", *SDÜ İİBF Dergisi*, Isparta, 2015, c20, 127-141, s. 129.

¹⁸⁹ Nihal Samsun, "Hesap Verilebilirlik ve İyi Yönetişim", *İyi Yönetişimin Temel Unsurları*, Ayrıntı Basımevi, Ankara, 2003, 127-136, s. 127.

Bu anlamda yönetimde temel işlevlerden birisi olarak karşımıza çıkan hesap verilebilirlik demokratik sorumluluğun sağlanması şeklinde ifade edilmektedir¹⁹⁰.

Özetle, hesap verebilirlik düsturunun kurumlarda yerleşmesi için yetki çerçevesindeki geçişlerin ve sorumluluk alanlarının net bir şekilde belirlenmesi gerekmekte ve bu doğrultuda görevlilerin “ben yaptım oldu” şeklinde bir yaklaşıma yönelmesinin önü kesilerek doğabilecek olumsuz sonuçlar tüm taraflarca bilinmeli ve hukukun üstünlüğüne dayalı bir otokontrol sistemi kurulmalıdır¹⁹¹.

Yönetimin işlerliğine yönelik bir diğer unsur ise etkin olma kavramıdır. Bu kavram yönetimlerin topluma hizmet etmede sonsuz ihtiyaçları karşılama gayreti içerisinde olmaktan daha çok marjinal faydanın maksimize edilmek için gayret edilmesi gerekliliğini öne çıkaran işlev olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kavramın incelenmesinde yönetimin anlaşılabilirliği için fayda mülahaza edilmektedir.

2.8.5. Etkinlik

Yönetim, toplumun tüm kesimlerine adil ve tüm kaynakların adına verimli kullanılmasını amaçlar, bu nedenle yönetim kavramında kaynakların etkin ve verimli kullanılması bağlayıcı bir ilke olarak karşımıza çıkmaktadır¹⁹².

Etkinlik ve verimlilik esası devlet ile birlikte, sistemi oluşturan tüm parçaların aynı hedef ve doğrultuda başarısını arzu eder. Bu başarı sağlanmadığı takdirde etkinlik ve verimlilikten söz etmek mümkün değildir. Bu yüzden kamu hizmetleri sistemini oluşturan bireylerin başarısı, alanında uzman kişilerden faydalanılarak liyakat usulüne göre görev verilmeli ve sistem liyakat üzerine kurulmalıdır. Bu anlamda kamusal alanlarda bireylere usulsüz iş verme, atama ve yükselmenin önüne geçilmelidir. Yönetimler ne bir siyasi tarafın ne de bir mikro milliyetçiliğin, memleketçiliğin, hısım, akraba, kayırlmış veya halk içerisinde kullanılan tabiri ile “torpilli”, “tepeden inme” gibi ifadelerin oluşmasına mahal vermemeli, vatandaşın yönetime karşı beslediği olumlu hisleri ve güveni boşa çıkarmamalıdır. Bireylerde bilgili olma, dürüst olma, çalışkan ve özverili olma gibi işin disiplinine uygun mesleki deneyim ve tecrübeye uygun liyakatli kişilerden oluşturulması hedeflenmektedir.

190 F. Donald Kettl, **Public Administration Review**, “The Transformation of Governance: Globalization, Devolution And The Role Of Government”, Publisher; University of Wisconsin Madison, USA, 2000, 488-498, p.491.

191 Nuri Tortop, “Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler ve Saydamlık”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 449, Ankara, 2005,1-19, s. 13.

192 Yıldırım, a.g.e., s. 93.

Ancak bu şekilde yönetişimin gerekliliği olan etkinlik ve verimliliğe ulaşmak mümkün olacak, kurumsal yapı ile bireysel başarının eşgüdümü, her çıktıda faydayı maksimize edecektir¹⁹³.

Böylece kadrolaşmanın önüne geçilerek liyakatli her bir bireyin hakkı korunmakla birlikte, hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesinin de önü açılmış olacaktır. Yönetişim felsefesinde insan faktörü kurucu ve sürdürücü niteliğindedir. Bu nedenle insan faktörünün liyakatsiz oluşu sistemi kısır döngülere sokacak ve sürdürülebilirliğinin önünü kesecektir.

İnsan faktörü yönetişimde planlama ile uzun vadede kurumsal bir bakış açısını temsil eder. Bu yüzden stratejik hedefleri doğru planlamaya gayret eden bireylerin sistem içerisinde atfedilen değeri görmesi, karar alma, yürütme gibi organlarda desteklenmesi fayda mülahaza etmektedir. Vizyon sahibi bireyler uzun süreçte kurumsal fayda sağlayacağından, ortaya koyulacak kurumsal bakış açısının da belirginlik kazanmasını desteklerler. Kılavuz niteliğinde olan bu bakış açıları, kurumun uzun dönemde geçeceği merhaleleri önceden belirler ve ihtiyatlılık sağlarlar. Bu yüzden yönetişimde etkinliğin ve sürdürülebilirliğin sağlanması için geniş görüşlülük ortaya koyacak liyakatli bireylerin desteklenmesi şarttır¹⁹⁴.

Yönetişim kamusal tüm kaynakların, kamu yararına ihtiyatlı ve planlı bir şekilde kullanılmasını da sağlayarak sivil ve özel aktörlerin planlamaya dâhil edilmesine öncülük edecektir¹⁹⁵. Bu etkinliğin sağlanmasında ivme kazanılabilmesi için teknolojik imkânlardan da olabildiğince faydalanılması gerekmektedir.

193 Yıldırım, a.g.e., s. 95.

194 Umut Evin Özdemir, "Stratejik Planlama ve İyi Yönetişim", *İyi Yönetişimin Temel Unsurları*, Ayrıntı Basımevi, Ankara, 2003, 113-127, s. 116.

195 Gündoğan, a.g.e., s. 21.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ESENLER BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

3.1. Esenler'in Tarihi, İdari Ve Demografik Yapısı

Esenler, İstanbul'un bilinen en eski tarihiyle iki Rum köyünden oluşmaktadır. Bu köyler; Litros ve Avas isimleriyle anılmakta olup, Bizans döneminden Cumhuriyet Dönemi'ne kadar varlığını korumuştur. Cumhuriyet Dönemi'nde ise Lozan Antlaşması gereğince Türk, Yunan Milletleri nüfus değişimi sonrasında bu alanlar yeni yaşam alanları olarak planlanmış ve bölgeyi boşaltan Rum vatandaşlar yerine Doğu Makedonya'dan gelen Türk vatandaşlar yerleştirilmiştir¹⁹⁶.

İstanbul'un 39 ilçesinden biri olan Esenler, Avrupa yakasında yer almaktadır. Kuzeyinde Sultangazi, Gaziosmanpaşa ve Bayrampaşa ilçeleri yer almaktayken, Güneyinde Güngören, Güneydoğusunda Zeytinburnu ilçesi ile sınır hattını oluşturmaktadır. Batısında Bağcılar ve Başakşehir İlçesi ile komşu olan Esenlerin, tarihte tarımsal üretim merkezlerinden biri olarak hizmet verdiği bilinmektedir. Büyük İstanbul Otogarının Esenler ilçe sınırında olması sebebiyle, İstanbul'a yapılan şehirlerarası göçlerin ilk adımı Esenleri yoğun göç alan bir yaşam alanı haline çevirmiştir. Bu anlamda Esenler sanayi bölgesinden daha çok yerleşim yeri sıfatıyla ön plana çıkmıştır. Yoğun göçe maruz kalan Esenlerin tarım arazileri gecekondulaşma sonucunda yerleşim alanına dönüştüğünden tarıma elverişli toprakları tamamen kaybolmuştur. Günümüzde ise gecekondulu kültürünün kalıntıları çarpık kentleşme şeklinde ortaya çıkmaktadır. Nitekim imar uygulamaları yönünden de, yerinde dönüşüm kapsamında da daha nitelikli bir yaşam alanı meydana getirmek neredeyse imkânsız gözükmektedir¹⁹⁷. Esenler'in 1960'lı yıllara ait imar durumu ilçe merkezindeki meydan dâhil gecekondulaşma üzerinedir. (Şekil-1)

1969 yılında dönemin Başbakanı Süleyman Demirel ve Cumhurbaşkanı Cevdet SUNAY'ın onayıyla her ne kadar Esenler yerelde kendine özgü bir yönetime kavuşmuş olsa da (Şekil-2), 1980 ihtilali ile bu yerel yönetim kararı da rafa kaldırılmıştır. Esenler yeni bir ilçe belediyesi olarak hizmet vermeye ancak 1994 senesinde başlayabilecektir. 1989'a kadar Bakırköy Belediyesine bağlı bir köy olarak varlığını sürdüren Esenler, Bakırköy'den ayrıldıktan sonra Güngören Belediyesinde

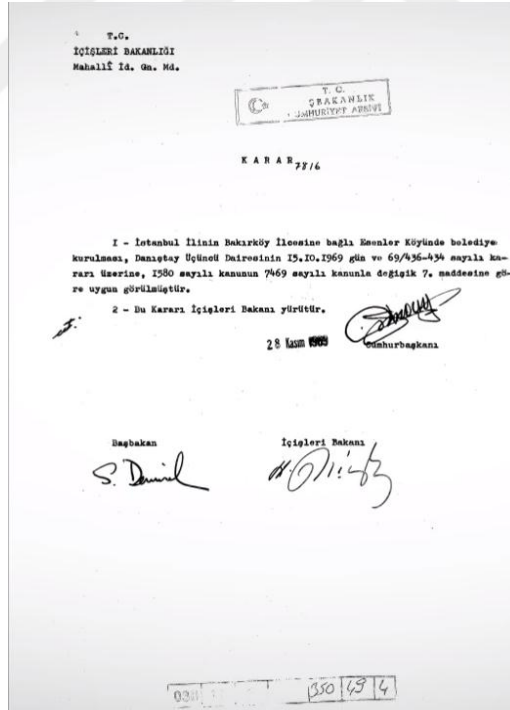
196 T. C. Esenler Kaymakamlığı Resmî İnternet Sayfası, "Tarihçe", <http://www.esenler.gov.tr/tarihce> (Erişim tarihi: 04. 06. 2018).

197 Fatih Güldal ve Ahmet Uçar, *Esenler' in Tarihi*, Zencefilm Medya, İstanbul, 2012, s. 171.

bir mahalle olarak varlığını korumuştur. Sonrasında ise belediyeleşme sürecine dâhil olması, tarla vasfında olan yerlerin ifraz çalışması ile yerleşim yerine dönüşmesine sebep olmuştur. Buna rağmen birçok konut, donatı alanı adı verilen ortak yaşam alanlarında kalmıştır. Kamusal hizmet alanları olarak düşünülen donatı alanları; yer yer eğitim alanı, yer yer ise sağlık ve yeşil alan gibi planlamada varlığını korumuş ancak çoğu imar uygulaması mümkün olamamıştır¹⁹⁸.



Şekil-1 1960'lı Yıllarda Esenler İlçe Merkezi Dört Yol Meydanı



Şekil-2 1969'da Esenler'de Belediye Kurulmasına Onay Veren Karar Metni.

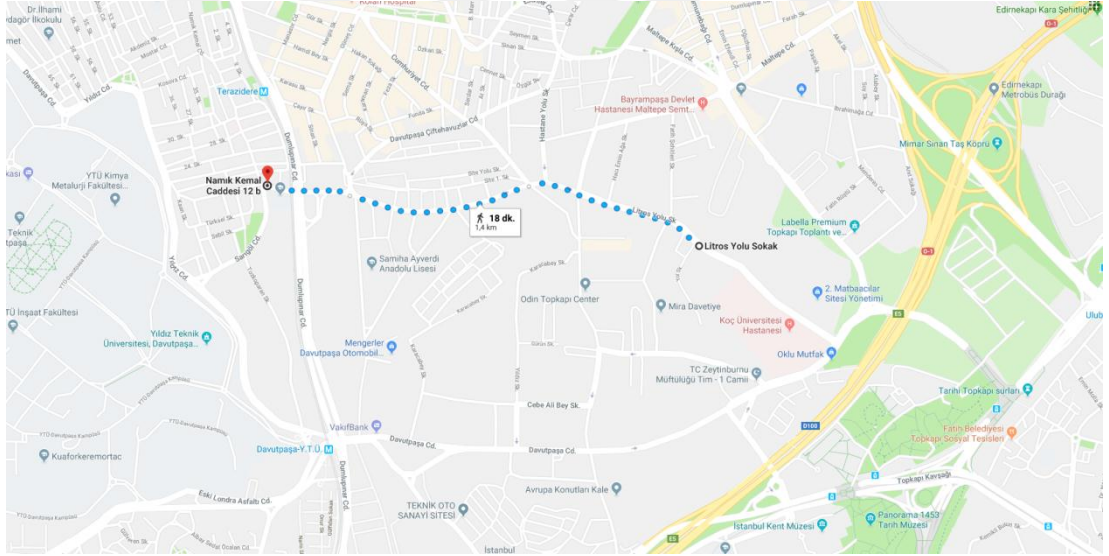
198 Güldal ve Uçar, a.g.e., s. 172.

3.1.1. Esenler'in Tarihi

İstanbul'un fethi ile başlayan ve bilinen Esenler tarihi için söylenilebilecek en eski ibareler bu yaşam alanında iki ayrı köy olduğudur; Litros Köyü ve Avas Köyü. Bu köyler 1939 yılına dek aynı isimlerle anılmıştır. Litros adı Esenler, Avas adı Atışalanı olarak değiştirilmiştir¹⁹⁹.

Bugün hala Litros isminin 1939'tan sonra İlçe ismi olarak değiştirilmesine rağmen kullanıldığı yerleri görmekteyiz. Günümüzde bu isimle Zeytinburnu İlçesi Maltepe Mahallesinden, Bayrampaşa İlçesi üzerinden devam ederek gelen ana arter bir yolun "Litros Yolu" adı ile Esenler ilçesine ulaşım için kullanıldığını görmekteyiz. Yani her ne kadar bu köye verilen isim değiştirilmiş olsa da günümüzdeki adıyla Esenler İlçesine ulaşan yolun isminde herhangi bir değişikliğe gidilmemiştir. (Şekil-3)

Bu mevkie ait görsellerde tarımsal faaliyetlerin yerine getirildiği görülmekte olup, günümüzde tamamen şehirleşme ile verimli arazilerin yaşam alanlarına dönüştüğünü görmekteyiz. (Şekil-4)



Şekil-3 Google Harita Hizmetleri Üzerinde Litros Yolu ve Esenler İlçe Sınırı.

199 T. C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Performans Programı 2015", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/352/3328/performans-programi.aspx> (Erişim tarihi: 04.09.2018).



Şekil-4 1970'li Yıllar, Fevzi Çakmak Mahallesi'nden Ferhatpaşa Çiftliği'ne Bakış

İstanbul'un batısında bulunan Esenler, Osmanlı döneminde askeri anlamda önemli bir konuma sahipti. Günümüzde Yıldız Teknik Üniversitesi Kampüsü yerleşkesini oluşturan alanda Sultan 2. Beyazıt'ın veziri Azamî Koca Davutpaşa tarafından bir ordugâh kurulmuş ve 1827 yılında da Sultan 2. Mahmut tarafından bu alana Davutpaşa Kışlası yaptırılmıştır. Bu alan aynı zamanda Osmanlı elçilerinin konakladıkları yer olarak ta bilinmekte olup batıya yapılacak seferler için çıkış noktası özelliği taşımaktadır. Padişahların zaman zaman avlandıkları yer olma özelliğini de taşıyan bu bölge Osmanlı için stratejik öneme sahiptir²⁰⁰.

Bu bölgede Bizans döneminden kalma Avas köyü Su Kemerlerinin de Kanuni Sultan Süleyman tarafından Mimar Sinan'a tamir ettirildiği bilinmektedir²⁰¹. Bu su kemerleri ile Osmanlı'nın en önemli suyollarından biri olan halkalı suyolları tadilatı yapılmıştır. Böylece Esenler; İstanbul'a dağılacak suların genel toplanma merkezlerinden birisi haline gelmiştir²⁰².

Günümüzde konut alanı olarak kullanılan bu mevkilerin temellerinden hala kaynak sularının fişkırdığı ve bununla ilgili bireysel çözüm bulabilme adına yerel

200 T. C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Tarihçe", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/107/1694/esenler-tarihi.aspx> (Erişim tarihi: 01. 03. 2019).

201 Fatih ve Uçar, a.g.e., s. 82.

202 T. C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Haberler", <https://www.Esenler.bel.tr/Content.aspx?ContentID=2123&CategoryID=32> (Erişim tarihi: 26.03.2019).

halkın kendi imkânlarıyla veya İSKİ desteğiyle yer altı sularının sabit elektrik motorlu pompalar yardımıyla yağmur suyu kanallarına nakledildiği bilinmektedir²⁰³.

3.1.2. Esenler'in İdari Yapısı

İstanbul'un fethinden sonra sur içi denilen alanın artan nüfus karşısında sur dışına doğru genişlemesi, yeni yerleşim alanlarının oluşmaya başlaması, sanayileşmenin önem kazanmasıyla, yaşam alanlarına yönelik talebin hızla artması; İstanbul'un idari yapısında da değişikliklere yol açmıştır. Bu benzer sebeplerle İstanbul 4 ayrı kadılık yönetimine devredilmiş ve bugün Esenler diye anılan ve tarihte Avas ve Litros köyleri diye anılan mevkiler dönemin Eyüp Kadılığına bağlanmıştır. Eyüp Kadılığı alanı içerisinde kalan köyler oldukça geniş bir alana yayılmış olup, yönetsel çerçevede İstanbul'un batısına doğru Çatalca ve Silivri'yi de içine alacak kadar geniş tutulmuştur.

Avas ve Litros Köyleri 16.yy'dan 19.yy'ın ilk çeyreği de dâhil olmak üzere Eyüp Kadılığı tarafından yönetilmiş, 1829'tarihinden itibaren ise Küçükçekmece Kadılığına tarafından merkezi idareye bağlı tutulmuş ve muhtarlıklarla yönetilmeye başlanmıştır. 93 Osmanlı- Rus harbi ile Yeşilköy'e kadar ilerleyen Ruslar, yerel halkın İstanbul'a sığınmasına yol açmış ve bölge yeniden hareketlilik kazanmıştır. Bakırköy'ün kaza olması ile 1910 yılında bu köyler Bakırköy İlçesine bağlanmış ancak 20 yıl sonra 1930 yılında Mahmutbey İlçesi kurulmuş ve ilçe merkezi olarak ise Litros Köyü kullanılmıştır²⁰⁴.

Öte yandan yıllarca kendi siyasi kaderine bırakılan bölge Esenler Köyü ihtiyar heyeti talebi üzerine 1969 yılında ilk defa belediye olmuştur. 1980 İhtilali sonrasında şube müdürlüğü makamına düşürülen belediye, yeniden Bakırköy Belediyesine bağlanmış ve 1992 yılına dek şube müdürlüğü olarak kendi mevkiinde hizmet vermiştir. Bu tarihten itibaren Esenler bu sefer Güngören Belediyesine bağlanmış ve 2 yıl sonra 1994 senesinde İstanbul'un 32. İlçesi olarak yeniden belediye unvanını kazanmıştır²⁰⁵.

2008 yılında 06.03.2008 Tarih ve 5747 Sayılı "Büyükşehir Belediyesi Sınırları İçerisinde İlçe Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun" kapsamında; Esenler İlçesi kendi bünyesinde mahalle olarak barındırdığı

203 Esenler Belediyesi Fen İşleri Müdürlüğü Altyapı Şefi Çağatay Turan Yanar ile görüşme 29. 05. 2018.

204 Cihan Aktaş, Rüzgârlarla iyi geçinmek, İlbey Matbaası, İstanbul, 2018, s. 15.

205 Esenler Belediyesi İşletmeler Müdürü Yavuz Eres ile görüşme 11. 07. 2018.

Başakşehir Mahallesi, yeni kurulan Başakşehir İlçesine, Habipler Mahallesi ise yine yeni kurulan Sultangazi İlçesine terk etmiştir. Kurulduğunda 18 mahalle ile hizmet veren Esenler İlçesi bu iki mahallenin devri ile 16 mahalleye düşmüş ve Davutpaşa, Fatih, Fevzi Çakmak, Havaalanı, Menderes, Mimarşinan, Namıkkemal, Nene Hatun, Kazım Karabekir, Kemer, Tuna (Karabayır), Turgut Reis, Oruçreis ve Yavuzselim mahalleleri olarak hizmet vermeye devam etmiştir²⁰⁶.

Esenler Belediyesi, Kuzey ve Kuzeydoğusunda yer alan Milli Savunma Bakanlığı'na bağlı Topçu Kışlasının 8.85 km²'lik alanının 29.04.2005 tarihinde yapılan protokol ile Esenler'e devrini sağlamıştır²⁰⁷.

3.1.3. Esenler'in Nüfus Yapısı

Esenler'e yönelik tarih bilgilerinin çoğuna Osmanlı ile Yunan kaynaklarından ulaşmak mümkündür. Yine bu kaynaklardan biri olan Hicri 904 yılına ait tahrir defterleri, Esenler hakkında günümüze ışık tutmaktadır. Günümüzde kullandığımız miladi takvim esasına göre 1498 yılına ait olan bu tahrir defterlerinde Osmanlı Devleti'ne vergi ödemekle yükümlü olan toprak sahiplerinin kaydedildiği bilinmektedir. Ayrıca bu defterlerde köyde tüm yaşayanların bilgileri de mevcuttur. Bununla birlikte tarihi bilgilerin bir diğer kısmını da kadı sicilleri dediğimiz dokümanlar oluşturmaktadır. Kadı sicilleri, mahkeme kayıtları olarak bölgenin hem sosyal, hem ekonomik, hem de adli vakalar olmak üzere bilgilerin yer aldığı geniş dokümanlardan oluşmaktadır. Bu sebeple Litros ve Avas Köylerine ait bilgilerin çoğu da günümüze bu kayıtlardan alınan bilgiler ışığında gelmektedir²⁰⁸.

Patrikhane verilerinde ise bahsi geçen bölgede ikamet eden Rum toplumunun, Osmanlı Devleti zamanında dini ve hukuki konularda Fener Rum Patrikhanesi'ne bağlı buldukları bilinmektedir. Bu bölge tarihinde iki defa toplu göç hareketinin yaşandığı yer olarak kayıt altına alınmıştır. Bunlardan birincisi 1913 yılında Balkan Harbi ile 1914 Birinci Dünya Savaşı öncesinde Balkanlardan gerçekleşen göçlerken. İkincisi ise 1923 yılında Türkiye ve Yunanistan arasında imza altına alınan "Mübadele Sözleşmesi" kapsamında gerçekleştirilen 1925 yılı göç hareketidir²⁰⁹.

206 T. C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Performans Programı 2015", https://www.esenler.bel.tr/Files/PLAN_ve_PROJELER/2015Performans_kitapcigi_icler.pdf (Erişim tarihi: 04. 09. 2018).

207 T. C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Haberler", <https://www.esenler.bel.tr/Content.aspx?CategoryID=32&ContentID=4052> (Erişim tarihi: 07. 01. 2019).

208 T. C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Performans Programı 2015", https://www.esenler.bel.tr/Files/PLAN_ve_PROJELER/2015Performans_kitapcigi_icler.pdf (Erişim tarihi: 04. 09. 2018).

209 Güldal ve Uçar, a.g.e., s. 140.

Türkiye içinden İstanbul'a gerçekleşen göçlerin büyük kısmına ev sahipliği yapan Esenler, 1935 yılı nüfus sayımında 604 kişi, 1940 yılı sayımında ise 860 kişi olarak kayıtlara geçmiştir. Bu yıllardan sonra sıra dışı yoğun göç alan bölgenin 1985 yılı nüfus sayımlarında %18 Bin 642 artarak 161.184 Kişi olduğu tespit edilmiştir. Bundan hemen 5 yıl sonra 1990'larda ise nüfus %58.06 artarak 254.776 kişiye yükseldiği görülmüştür. Bu hızlı ve kontrolsüz nüfus artışı sonraki yıllarda da devam etmiştir. Eski ismi ile Büyük İstanbul Otogarı olan 15 Temmuz Demokrasi Otogarı'nın Esenler mevki sınırında olması ayrıca göçün ve ilk şehirleşme serüveninin yaşandığı yer olmasına sebep olmuştur. Sürekli devam eden göç ile büyük şehir için adeta oryantasyon merkezi konumunda kalan Esenler ilçesi, kırsal ve kentlilik yaşamını bir arada sunmuştur. Sıra dışı göç ve nüfus çoğalması sürerken, 2010 yılı nüfus sayımında toplam nüfus %80.97 daha artarak 461.072'ye ulaşmıştır. Günümüzde Esenler ilçe nüfusu 2018 yılı verilerine göre 454.569'dur. Son yıllarda kentsel dönüşüm ve benzeri sebeplerle azalma eğilimine giren nüfusun, yaşanan ilçe sınırları genişlemesiyle yeniden eski trendine uyacağı düşünülmektedir²¹⁰.

Tablo-4 Yıllara Göre Nüfus Sayılarının Karşılaştırılması, 2018, (TÜİK)

Yıllar	1970	1980	1990	2000	2010	2018
Esenler	33.025	113.653	254.776	394.334	461.072	454.569
İstanbul	3.019.032	4.741.890	7.195.773	10.018.735	12.573.836	15.029.231
Türkiye	35.605.176	44.736.957	56.473.035	67.844.903	70.586.256	80.810.525

Kaynak: Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi , Yıllara göre il nüfusları, 1970-2018

Esenler'de yaşam alanı olarak tercih edilen konutlar kentleşme algısını yoğun göç üzerine inşa etmiştir. Bu nedenle hızlı, dayanıksız ve plansızdır. Kontrolsüzce inşa edilen gecekondular, kaçak ve çarpık kentleşmenin temel sebebini oluşturmaktadır. Böylece yaşam alanlarının denetim dışı gelişmesine sebep olan bir kültür benimsenmiş ve İstanbul şehrine özgü, mimarisinin ve kültürel dokusunun yansımalarından çok uzakta kalmış bir yapılaşma modeli tercih edilmiştir. Gecekondulaşma sonucu birçok arsa sahibi kendi arsası üzerine inşaat yapacak alanı bulamamış, birçoğu da yıllar sonra arsasını kontrole geldiğinde tanımadığı ve hak sahibi olduğunu iddia eden kişilerle karşılaşmıştır. Halk arasında havai hat adı verilen ve müteahhitlerin olmayan dairelere tapu ayırmaları ile mirasçılık sorunlarını daha da derinleştirmişlerdir. Bu anlamda Esenler Belediyesi kentsel dönüşüm

210 Esenler Belediyesi Belediye Başkan Yardımcısı Faruk Aydın ile görüşme 06. 01. 2019

kapsamında vatandaşların en etkin çözümü için projeler üretmeye ve bakanlıklar nezdinde çözüm aracı olmaya devam etmektedir²¹¹.

Anadolu'nun İstanbul'a verdiği göçlerde; çoğunluklu tercihin, ekonomik kaygılar üzerine kurgulandığı bilinmektedir. Bu unsuru Esenler'e mahsus incelemek gerekirse ilçeyi tercih etme sebebi, daha önce ilçeye gelmiş olan belirli bölgesel grupların veya ailelerin memleketçilik, hemşericilik bağları ile tercih sebeplerini dayanışma çerçevesinde kurgulamasından ötürüdür. Müteselsilen devam eden göçün Anadolu'nun aynı bölgelerinden gelenlerin ilçe içerisinde dahi aynı bölgelerde yoğunlaşmaya başlaması bu görüşü güçlendirmektedir²¹².

Bu anlamda TÜİK verilerini göre Esenler'de kayıtlı olan bireylerin hangi il nüfusuna kayıtlı oldukları aşağıdaki tabloda verilmiştir²¹³.

Tablo-5 Merkezi Dağıtım Sistemi, Nüfusa Kayıtlı Olunan Yer, 2019



Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi, Nüfusa Kayıtlı Olunan Yer. (TÜİK)

TÜİK 2018 yılı verilerine göre Esenler İlçesine kayıtlı vatandaşların memleketlerine göre sıralandığında ilk beş şu şekilde oluşmaktadır. Birinci sırada Malatya nüfusu 32.278 kişi ile ikinci sırada İstanbul nüfusu 28.486 kişi ile üçüncü sırada Kastamonu nüfusu 27.477 kişi ile dördüncü sırada Sivas nüfusu 24.301 kişi ile ve beşinci sırada ise Sinop nüfusu 22.256 kişidir.

211 Esenler Belediyesi Esenler İnşaat Anonim Şirketi Kentsel Dönüşüm Merkezi İletişim Direktörü Namık Sana ile görüşme 08. 03. 2019

212 **Yusuf Adıgüzel, Göç, Kentleşme ve Aidiyet Ekseninde Esenler'i Anlamak**, Şehir Yayınları, İstanbul, 2012, s. 24.

213 TÜİK, Merkezi Dağıtım Sistemi, Nüfusa Kayıtlı Olunan Yer, 2019, <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=95&locale=tr> (Erişim tarihi: 26. 02. 2019)

3.1.4. Esenler İlçesinde Yer Alan Kültür Varlıkları

Esenler bulunduğu bölge itibariyle gerek Bizans gerekse Osmanlı dönemlerinde av ve yaban hayatının yaşandığı, daha da çok yazlık ve avcılık için kullanılan bir bölgedir. Bu sebeple tarihi derin ve geniş olmasına rağmen günümüze ulaşan birkaç eser dışında kültürel varlıklar açısından çok zengin olduğu söylenilemez. Bunların arasından en dikkat çekenini ise Kanuni Sultan Süleyman tarafından Mimar Sinan'a yaptırılan eser olarak da bilinen 157,66 metre uzunluğundaki Avasköy Su Kemeridir. Bölgenin su yolları üzerinde bulunması ve su havzası olarak kullanılıyor olması su kemeri, çeşmeler, su sebilleri, su seviyesini ve basıncını ölçmeye yarayan su terazileri yönünden kültürel miraslara ev sahipliği yaptığı görülmektedir²¹⁴. (Şekil-5)



Şekil-5 Avasköy Su Kemerinin Öncesi ve Sonrası

Su seviyesini ve basıncını ölçmeye yarayan yapılara da su terazisi denilmektedir. Bu yapıların birçoğu İstanbul'da yok olmuştur. Esenler'de de yalnızca bir tane su terazisi kalmıştır.

214 Güldal ve Uçar, a.g.e., s. 88.



Şekil-6 Su Terazisi Mevcut Durumu ve Planlanan Hali

Esenler Nine Hatun mahallesinde adeta binalar arasına sıkışmış kalan yapının Esenler Belediyesi tarafından restorasyon çalışması yapılarak yeni çehresine kavuşması planlanmaktadır²¹⁵. (Şekil-6)



Şekil-7 Havaalanı Mahallesi Bulunan Su Sebili

Bölgede yerel su ihtiyaçlarının karşılanması üzerine inşa edilen yapılar Su Sebili denilmektedir. Günümüzde Esenler, Havaalanı Mahallesi olarak bilinen mevkide 08.03.1995 Tarih ve 6442 Sayılı sayılı İstanbul 1. Numaralı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kurulu Kararı ile Kültür Varlığı olarak tescil edilen bir diğer yapı ise Su Sebilidir²¹⁶. (Şekil-7)

215 Güldal ve Uçar, a.g.e., s. 90.

216 Güldal ve Uçar, a.g.e., s. 100.



Şekil-8 Adnan Büyükdeniz Dijital Kütüphanesi (Tarihi Litros Aya Yorgi Kilisesi)

Esenler Menderes Mahallesinde bulunan 561,34 m²'lik Aya Yorgi Kilisesinden günümüze kalan kalıntılar 1999 yılına dek korunması gereken kültürel varlıklar listesine alınmadığı için tescil edilmemiştir. Esenler Belediyesi'nin teşebbüsleri neticesinde bu yapı tescillenmiş ve rölöve projesiyle restore edilmiştir. Proje sonrasında Türkiye'nin ilk dijital kütüphanesi bu yapı üzerinde hayata geçirilmiştir²¹⁷. (Şekil-8).

İstanbul'un fethinden sonra Fatih Sultan Mehmet döneminin tanınmış ve önde gelen komutanlarından ve II. Beyazıt devri sadrazamlarından olan Davut Paşa 1483 yılında bu alanda bir köşk yaptırmıştır. Bu nedenle bölge Davutpaşa adıyla anılmaya



başlanmıştır²¹⁸. (Şekil-9)

Şekil-9 Yıldız Teknik Üniversitesi Davutpaşa Kampüsü

217 T. C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Projeler", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/12/1629/adnan-buyukdeniz-dijital-kutuphanesi.aspx> (Erişim tarihi: 07. 09. 2018).

218 Abdulkadir Özcan, Davud Paşa Sahrası, *İslam Ansiklopedisi*, Türk Diyanet Vakfı Matbaası, İstanbul, 1994, s. 44.

Davutpaşa Kışlası yeniçeri ocağının Vaka-i Hayriye ile lav edilmesinden sonra Sultan II. Mahmut tarafından 1826 yılında kurulan yeni ordu “Asâkir-i Mansure-i Muhammediye” askerleri için yaptırılmış askeri kışla binasıdır. (Şekil-9) Bu binanın amacı Avrupa'ya sefere çıkan Osmanlı askerlerinin bu mevkide konaklaması ve sefere hazırlanmasıdır. Padişah eğer savaşa katılacaksa bu alanda bir gece konaklar ve sefere öyle çıkılırdı bu nedenle içerisinde padişah için ayrıca bir yapılar da yer almaktadır. 1999 yılına kadar Türk Ordusuna hizmet eden kışla bu tarihten sonra Yıldız Teknik Üniversitesi'ne devir edilmiştir. Bu alan Esenler İlçesi içerisinde kalıp Yıldız Teknik Üniversitesi Davutpaşa Kampüsü adı ile anılmaktadır²¹⁹.

Yıldız Teknik Üniversitesi Davutpaşa Kampüsü içerisinde yer alan Sultan Abdülhamid tarafından yaptırılan Askeri Fırın'da, korunan kültürel varlıklar içerisinde yer almaktadır. Bu yapının restorasyon çalışması ise İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından desteklenmiş İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sanat ve Meslek Eğitimi Kursları kapsamında eğitim merkezi olarak işletilmeye devam etmektedir²²⁰. (Şekil-10).



Şekil-10 İSMEK Fırıncılık ve Pastacılık Okulu

Bir diğer eser ise aynı mevkide bulunan Otağ-ı Hümâyun-Hünkâr Kasrıdır. Türk askeri mimarisinin bir şaheseri olarak adlandırılan bu yapı ünlü mimar Sedefkâr Mehmet Ağa'nın eseridir. Davutpaşa Mevkii ile anılan bu bölge Bizans döneminde olduğu gibi Osmanlı seferlerinde de önemli bir askeri üs ve hareket noktası olarak tertip edilmiştir. Osmanlı Döneminin Rumeli'de ilerleyen zaferleri üzerine, bu üst mevkii oldukça değer kazanmıştır. Seferler için yapılacak hazırlıklarda ordu batıya doğru yöneldiğinde padişah ilgili sefere katılacak ise bu alanda konaklar ve ordunun

219 Güldal ve Uçar, a.g.e., s. 111.

220 T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Güncel", <https://www.esenler.bel.tr/Content.aspx?CategoryID=31&ContentID=4482> (Erişim tarihi: 15. 03. 2019).

başına geçer, katılmayacak ise ordu komutanına sancağı burada teslim eder, sefere orduyu uğurlar ve aynı yerde orduyu karşılardı. Otağ-ı Hümayun'un restorasyon çalışmalarına 1938 yılında başlanmış, aralıklarla 1971 yılına dek sürmüştür²²¹. Bir sonraki restorasyon çalışması ise Otağ-ı Hümayun İstanbul 2010 Avrupa Kültür Başkenti Hibe Programı kapsamında; İstanbul 2010 Avrupa Kültür Başkenti Ajansı ile Yıldız Teknik Üniversitesi tarafından ortaklaşa restore edilmiştir²²². (Şekil-11)



Şekil-11 Otağ-ı Hümayun Önceki Hali ve Restorasyon Sonrası

3.1.5. Esenler İlçesinde Ulaşım

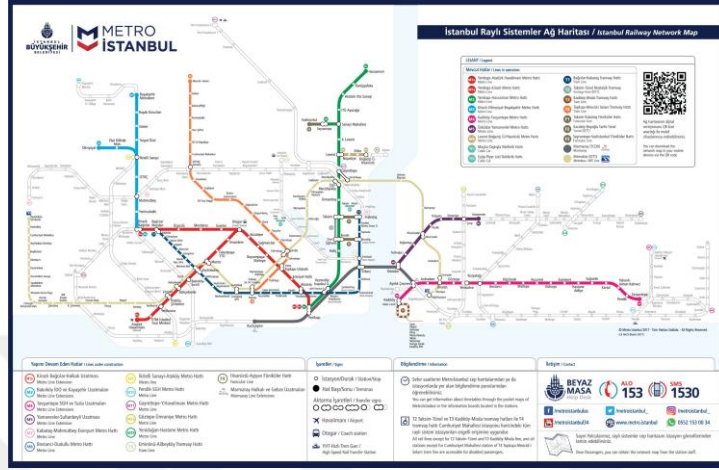
Esenler ilçesi İstanbul sur içi denilen bölgenin dışında kalması sebebiyle 1950'lere kadar İstanbul'un işlek olmayan yerlerindedir. 1950'li yıllardan sonra yaşanan yoğun göç dalgaları ise, İstanbul diye anılan sınırların genişlemesine neden olmuştur. Genişleyen sınırlar yeni ulaşım yollarını zorunlu kılmıştır. Bu anlamda Esenler bugün İstanbul'un en yoğun iki hattı olan E5 Karayolu ve TEM otoyolu ile O-3 Bağlantı Yolu kesişme noktasında kalmaktadır. Esenler'den 15 Temmuz Demokrasi Otogarı'na (eski adıyla Büyük İstanbul Otogarı) yürüme mesafesinde, köprülere ortalama 15dk, ana bağlantı yollarına 3dk ve yeni inşa edilen İstanbul Havalimanına ulaşım ise 30dk sürmektedir²²³.

221 Taha Toros Resmî İnternet Sayfası, "Arşiv Dosyaları", <http://earsiv.sehir.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/11498/4482/001581834010.pdf?sequence=3&isAllowed=y> (Erişim tarihi: 06. 01. 2019).

222 Sabah Gazetesi Resmî İnternet Sayfası, "Otağ-ı Hümayun Kültür Merkezi'ne dönüştürüldü", https://www.sabah.com.tr/yasam/2010/12/28/otagi_humayun_kultur_merkezine_donusturuldu (Erişim tarihi: 06. 01. 2019).

223 Esenler Belediyesi İşletme Müdürlüğü ESKAT Koordinatörü Nihat Duman ile görüşme 24. 01. 2019

Esenler’de toplu taşıma ile yolcu taşımacılığının büyük bir kısmını hafif metro oluşturmaktadır. Vatandaşlar Atatürk Havalimanı, Aksaray hattı üzerinde bulunan Terazidere istasyonunu kullanarak Esenler’den doğrudan ulaşım sağlayabilmektedir. Kirazlı Bağcılar, Otogar hattından ise Üç Yüzlü, Menderes ve Esenler istasyonları olmak üzere üç ayrı istasyon ile katılım sağlamak mümkündür²²⁴. (Şekil-12)



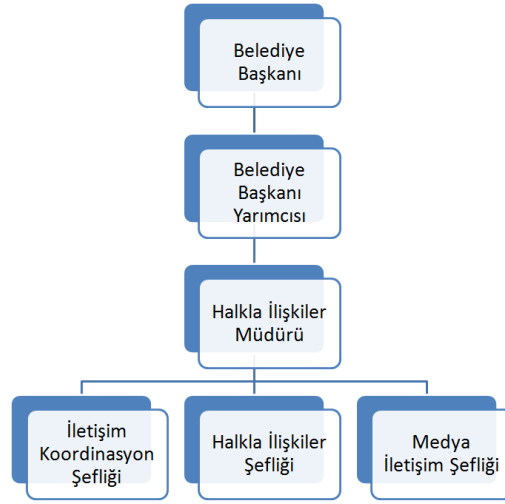
Şekil-12 İstanbul Toplu Ulaşım Haritası İnfografik Gösterimi

3.2. Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Esenler Belediye Meclisinin 26/02/2003 tarih ve 77 sayılı Meclis kararı ile kurulmuştur. Hiyerarşik olarak önce bir üst makam olan Belediye Başkan Yardımcısına ve sonrasında ise Belediye Başkanına bağlıdır. Müdürlük Birlik Mahallesi Mehmet Akif İnan Caddesi No 48/6 Esenler kapı sayılı adreste bulunan Belediye Başkanlık binası giriş katında 200 m2 Danışma, 30 m2 Çağrı Merkezi, 100 m2 İkrâm Kısmı, 200 m2 Çözüm Masası ve Müdürlük birimi olarak toplamda 530m2 alanda hizmet vermektedir. Müdürlükte 1 adet binek araç, 1 adet Mobil ESTİM Minibüsü, 3 adet motosiklet bulunmaktadır²²⁵.

224 Metro İstanbul Resmî İnternet Sayfası, "İstanbul Raylı Sistem Ağ Haritaları", <https://www.metro.istanbul/YolcuHizmetleri/AgHaritalari> (Erişim tarihi: 16. 02. 2019).

225 T. C. Esenler Belediyesi Resmî İnternet Sayfası, "Performans Programı 2017", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/352/3328/performans-programi.aspx> (Erişim tarihi: 13. 03. 2019).



Şekil-13 Halkla İlişkiler Müdürlüğü Teşkilatlanma Yapısı

Müdürlüğün insan kaynakları profili birim müdürü, şeflikler, memur personeller, sözleşmeli personeller, işçi ve diğer personellerden oluşmaktadır. Bu kapsamda 1 Müdür, 4 Memur, 2 Sözleşmeli Personel, 1 işçi personel ve 34 diğer personel ile toplamda 42 kişiden oluşmaktadır. Müdürlüğün teşkilatlanma yapısı ise İletişim ve Koordinasyon Şefliği, Halkla İlişkiler Şefliği, Medya İletişim Şefliği olmak üzere üç ayrı şeflik birimiyle çalışmalarını şekillendirmektedir²²⁶. (Şekil-13)

Müdürlük, Halkla İlişkiler Şefliğine bağlı olan (ESTİM) Esenler Toplumsal İletişim Merkezi'ni 2009 yılında hayata geçirerek Türkiye'de birçok yerel yönetim kuruluşuna model olan "Yönetişim Odaklı Halkla İlişkiler Projesi"ni başlatmış oldu. ESTİM 24 ayrı iletişim kanalıyla hizmet veren ve yerel ekonomik kaynakların etkin kullanılmasını hedefleyen iktisadi bir iletişim projesidir²²⁷.

3.3. ESTİM Ofis Hizmetleri

Estim ofis hizmetleri disiplin başlığı altında yer alan 6 ayrı hizmetin çalışma yeri Esenler Belediye Başkanlığı ana hizmet binasıdır. Ofis hizmetleri adı altında yer alan Danışma ve Karşılama, Çözüm Masası, Avrupa Masası, Mülteciler Masası, İkram Hizmetleri ve Çağrı Merkezi Hizmetlerinden oluşmaktadır. Bu hizmetler vatandaşın nitelikli ve güvenilir bilgiye ulaşmasını kolaylaştıran ve vatandaş öncelikli hizmetlerdir. Ofis hizmetleri başlığı altında sunulan bu hizmetlerde kurum kendi tanıtım çalışmalarına öncelik vermez. Bu nedenle halkla ilişkilerin temelleri arasında

226 T. C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Yönetmelikler", <http://m.esenler.bel.tr/icerik/133/1942/mudurluk-yonetmeliği.aspx> (Erişim tarihi: 04. 09. 2018).

227 T. C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Projeler", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/12/1623/estim-toplumsal-iletisim-merkezi.aspx> (Erişim tarihi: 07. 02. 2019).

olan reklam ve tanıtım işleri ofis çalışmalarında öncelikli değildir. Öncelik iletişimin yoğun olduğu bu grubun hizmet yönlü ağırlığı, vatandaş taleplerinin kesintisiz ve hızlı yerine getirilmesi ile sağlanır. Yürütme görevinin sağlandığı alandır. Aslında bu çalışma örnekleme kurumların sahada reklam ve tanıtımının olması ancak yüz yüze ve ev sahibi olduğu konumlarda misafirperverliği ile ön planda olduğu çalışmalardan esinlenerek hazırlanmıştır. Kalite, görgü ile sağlanarak, iletişimde sessizlik ve hoşgörü hâkimdir.



Şekil-14 ESTİM Danışma ve Karşılama Birimi

3.3.1. ESTİM Danışma ve Karşılama

Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü'ne bağlı ESTİM (Esenler Belediyesi Toplumsal İletişim Merkezi) Projesi vatandaş ile belediye arasındaki iletişim köprüsü görevini üstlenmektedir. Bunlardan Esenler Belediyesine bağlı kamu binalarında hizmet veren "Danışma ve Karşılama" birimi; hizmetlerini "Yer Hizmetleri" kapsamında ve "Size nasıl yardımcı olabilirim?" sloganıyla sunmaktadır. Bu kamu binalarına gelen vatandaşların yüz yüze iletişim kurdukları ilk nokta "Danışma ve Karşılama" birimi çalışanlarınca yani "Vatandaş Karşılama Temsilcileri" tarafından karşılanmaları beklenir. Bu görüşme "Güler Yüzlü İletişim" disiplini ile Halkla İlişkiler Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nde yer verilen esaslar doğrultusunda gerçekleşir. Hiçbir din, dil, ırk, cinsiyet ve farklılık gözetmeksizin ayrıca yaşlı ve güçten düşmüş olanlara da pozitif ayrımcılık sağlayarak bedensel veya fiziksel engellilere, okuma yazma bilmeyen vatandaşlara hizmet almak istedikleri konular kapsamında Türkçe, Kürtçe, Arapça, İngilizce ve Almanca olmak

üzere beş ayrı dilde hizmet verirler²²⁸. Vatandaşın ilgili birime ulaşmasına dek yanında eşlik eden host ve hostesler Danışma ve Karşılama biriminin temsilcilerinden oluşmaktadır. (Şekil-14)

Vatandaş Karşılama Temsilcileri belediyeye ait kamu binalarından hizmet almak için gelen tüm vatandaşların iş ve işlemlerine yönelik kayıtları otomasyon programına kayıt ederek ilgili birimde sıra beklemeden hizmet almasını da kolaylaştırırlar. Böylece hem vatandaş memnuniyeti hem de zamanı aktif kullanabilen personeller ile çalışma ağı, bilişim sistemi entegrasyonu ile sağlanmış olur. ESTİM Otomasyon Sistemi bu bilişim altyapısının temelini oluşturur. Vatandaşlar ilgili birimde kayıt işlemlerini tamamladıktan sonra kendilerine verilen akıllı kartlarla turnikelerden geçiş yaparak ihtiyaç duydukları hizmetlerden faydalanabilirler²²⁹.



Şekil-15 ESTİM Çözüm Masası Merkezi

3.3.2. ESTİM Çözüm Masası

Çözüm Masası; Esenler Belediye Başkanlığı ana hizmet binasında görev alan Çözüm Masası Personelleri aracılığıyla sağlanan bir yüz yüze iletişim modeli biçimidir. “Sizin İçin Ne Yapabilirim?” sloganıyla yola çıkan çözüm masası ekibi vatandaşların talep, şikâyet, istek ve temennilerini kayıt altına alarak ESTİM otomasyonuna işlerler. (Şekil-15) Vatandaşlar bu otomasyon sayesinde üretilen bir

²²⁸ T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "ESTİM", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/12/1623/estim-toplumsal-iletisim-merkezi.aspx> (Erişim tarihi: 07.06.2019).

²²⁹ Esenler Belediyesi Bilgi İşlem Departmanı Can Karataş ile görüşme 26. 03. 2019

bilet ile başvurularını takip edebilirler. Vatandaşlar bu iletişim türü sayesinde Belediyeye ait 22 müdürlükte yapacağı iş ve işlemlere yönelik tüm takibi tek bir merkezden yönetmiş olmanın kolaylığını yaşarlar.

Temsilciler başvuru sahiplerine yapılmasını istedikleri işlemlerinin türü, tipi ve yapısına göre iş ve kalite standartlarına gözeterek zaman dilimi tercihi yaparlar. Böylece ilgili işin süresini takip edebilmelerini ve sonuçlarından vatandaş ile birlikte o işin tamamlanma süresinde olası bir gecikmenin önüne geçilmesini de sağlayarak üst birim yetkililerini haberdar ederler²³⁰.

Bu yolla vatandaş yapmak istediği her iş için ayrıca belediyenin diğer birim ve müdürlüklerinde kayıt oluşturmaya, evrak teslim etmeye, vakit kaybetmeye uğratılmaz.

Bilgileri tek bir merkezde tutulduğundan yapılacak iş ve işlemler için vatandaş ismi değil, temsilci ismi görünür kılınır. Böylece olası şikâyetlerde şikâyet eden ile şikâyet olunan kamu kurum veya tüzel kişiliklerle iş yerleri veya sahipleri veya şahıs/kişiler karşılaşması durumu ortaya çıkmaz. Kişisel hakların ve verilerin korunması kapsamında yapılan bu çalışmada ancak bilgiler yargı mercilerinin görev alanına giren konularla ilgili kuruma yapılan başvurular hakkında resmi yollarla cevaplanabilir. Bu yolla yalnızca vatandaş yönünden değil, diğer kamusal alanlarda görev yapan personel ve yakınlarının da bu bilgilere erişimi engellenmiş olur²³¹.

Vatandaşlar bu yolla işlemlerini tek bir noktadan temsilcisi ile çözebilir. Yalnızca bağlı bulunduğu belediyeye bağlı iş ve işlemler kapsamında değil, diğer kurumlar bazında da iş ve işlemleri temsilcisi ile yürütebilir. Temsilci ilgili vatandaş için İSKİ, BEDAŞ, İGDAŞ, İETT, Emniyet Müdürlüğü, Türk Telekom gibi kurum dışı iş ve işlemler için de kayıt oluşturabilir ve çözüm ortaklıkları kapsamında 7 gün 24 saat, hızlı, etkin ve kesintisiz çözüm sağlar²³².

3.3.3. ESTİM Avrupa Masası

Esenler Belediyesi Toplumsal İletişim Merkezi çalışmaları kapsamında Eurodesk Temas Noktası olarak Hizmet veren ESTİM Avrupa Masası Esenler'de yaşayan gençlere yönelik Avrupa'nın kapılarını gençlere açmaktadır. Bu birim

²³⁰ Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü Erdal Yılmaz ile görüşme 26. 03. 2019

²³¹ Esenler Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü Tayfun Çolak ile görüşme 27. 03. 2019

²³² Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Koordinatörü Faik Taşer ile görüşme 24. 04. 2019

Erasmus+ hibe programlarından faydalanmak isteyen gençlere yönelik eğitim, seminer, konferans ve dil kursları düzenlemeye yönelik çalışmalar yürütür. (Şekil-16)

Gençlerin bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştirmesini sağlayan programlara erişebilmesi için rehberlik hizmeti sağlayan ESTİM Avrupa Masası, Erasmus+ hibe programından faydalanmak isteyen fakat dil yetersizliğinden dolayı katılamayan gençlere dil desteği vererek onların programdan maksimum düzeyde faydalanmasını amaçlamaktadır. Belediyenin Kadın Aile ve Gençlik Hizmetleri Müdürlüğünce sunulan kurslarına yönlendirilen öğrencilere, Avrupa hakkında bilgilerde sunulmaktadır. Katılmak istedikleri projelere yönelik ev sahibi ülke ile öğrenci arasında oryantasyonun sağlanması, Avrupa Gönüllü Hizmeti ve Gençlik Değişim Projeleri kapsamında yapılan bilgilendirmeler ve gönderen kurum olarak öğrencilere gerekli destek bu birim tarafından sağlanmaktadır²³³.



Şekil-16 ESTİM Eurodesk Avrupa Masası

Avrupa Masası aynı zamanda proje hazırlama, desteklenen projelerin yürütülmesi, uluslararası proje ortaklıkları kurma, ücretsiz soru yanıtlama hizmeti, fonlarla ilgili Avrupa bilgisine internet erişimi sağlanması, konferanslar, seminerler ve diğer etkinliklerin düzenlenmesi, stant çalışmaları, kaynak materyallerin basılması ve dağıtılması, ulusal ve uluslararası fuarlara katılım gibi hizmetleri de kapsamaktadır.

3.3.4. ESTİM Mülteciler Masası

Esenler Belediyesi Toplumsal İletişim Merkezinin Mülteciler Masası çalışmaları yoğunluklu olarak Esenler'de ikamet eden Suriyeli sığınmacıları kapsamaktadır. Suriye'de yaşanan olaylar sonucu tüm Türkiye'de olduğu gibi göçe maruz kalan binlerce Suriyeli sığınmacı kendilerine yaşam alanı olarak tercih ettikleri kentlere sığındılar. Esenler'de ise bu sayının 70 binin üzerinde olduğu öngörülmektedir. Kendi ülkelerinde şiddet, zulüm, savaş ya da felaketten kaçmış

²³³ Esenler Belediyesi Eurodesk Temsilcisi Sinem Aydemir ile görüşme 19. 03. 2018

olan her bireyin sığınma talep etme ve güvenli bir şekilde korumaya erişme hakkını kullanabilmesini sağlamak için çalışmalar sürdüren UNHCR (Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği) iş ortaklığı ile sağlanan ESTİM Mülteciler Masasında Suriyeli sığınmacılar için hizmetler sağlanmaktadır. (Şekil-17)



Şekil-17 ESTİM Mülteciler Masası

5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun 13. Maddesi, 30. Maddesi ve 76. Maddesi'nde yer alan yasal düzenlemeler dâhilinde; "Kent yaşamında, kent vizyonunun ve hemşerilik bilincinin geliştirilmesi, kentin hak ve hukukunun korunması, sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, sosyal yardımlaşma ve dayanışma gibi temel insani değerlerin toplumun her kesimi tarafından benimsenmesi ve ulaştırılması amacıyla çalışmaların yürütülmesi" ödevi kentte yaşayan Suriyeli ailelerinde tüm bu haklardan faydalanabilmesinin hukuki tabanını oluşturmuştur²³⁴.

UNHCR, mültecileri korumak ve mültecilerin sorunlarına çözüm bulmak amacıyla yürütülen uluslararası müdahaleye liderlik etme ve bu müdahalenin koordinasyonunu sağlama yetkisiyle 1950 yılında Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından kurulmuştur. UNHCR için temel amaç, mültecilerin haklarını ve refahını korumaktır. Evlerine gönüllü dönüş, yerel entegrasyon ve üçüncü bir ülkeye yerleştirme seçenekleriyle, her bireyin sığınma talebinde bulunma hakkını kullanabilmesini ve başka bir ülkede mülteci olarak güvenli bir şekilde barınabilmesini sağlamak için çalışmalar yürütmektedir²³⁵.

²³⁴ T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Mülteciler", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/31/5178/esenler-multeciler-konusunda-ornek-oldu.aspx> (Erişim tarihi: 07.06.2019).

²³⁵ Birleşmiş Milletler Mülteci Örgütü Resmi İnternet Sayfası, "Hakkımızda", <https://www.unhcr.org/tr/turkiyede-unhcr> (Erişim tarihi: 21. 02. 2019).

ESTİM Mülteciler Masası adı altında yürütülecek çalışmalar için UNHCR tarafından yetkili kılınmış sivil toplum kuruluşları ile 07/03/2016 Tarih ve Esenler Belediye Meclisi 2016/23 Meclis Karar Numaralı Halkla İlişkiler Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nin 7 Maddesi 2 fıkrasının (h) bendine istinaden ortaklık sağlanabileceği öngörülmüştür²³⁶.

Bu kapsamda ESTİM Mülteciler Masası ilçede yaşayan Suriyeli sığınmacıların yerel toplum ile entegrasyonu ve hukuki haklarına yönelik danışmanlık hizmetlerini sağlamak adına Türkçe Okuma Yazma Kursu eğitimi alanında yapılacak faaliyetlerin Esenler İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ortaklığı ile ilgili mevzuatlar çerçevesinde sürdürülebilmesi için iş birliği yapmıştır²³⁷.

İş yeri açmak ve çalıştırmak isteyen Suriyeli girişimciler için Mültecilerin Çalışma Ruhsatı ve Sosyal Hakları Hakkında bilgilendirme programları UNHCR ile sağlanmış, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile Göç İdaresinin desteklediği hizmet alanları bu programlar sayesinde duyurulmuştur. ESTİM Mülteciler Masası sayesinde kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet alacak Suriyeli sığınmacıların dolandırıcılığa uğramaması adına, resmi dairelerde ki iş ve işlemlerini yürütmeye kolaylık sağlayan tercüman desteği, simsarlık eğiliminde olan kişi ve gruplarında saf dışı kalmasını sağlanmıştır. Mülteciler Masası sayesinde Arapça-Türkçe tercümanlık hizmeti de sağlanmaktadır²³⁸.

ESTİM Mülteciler Masası sayesinde çalışma ruhsatları, kadına şiddetin önlenmesi, küçük yaşta evlilik ve çocuk evliliklerine yönelik yasaklar ve alınabilecek tedbirler, önlemler gibi ilçede yaşayan sığınmacıların refah seviyesini artırıcı ve toplumsal refaha katkısı yönünden bilgilendirme toplantıları ve sempozyumlar ve geziler düzenlenmeye devam edilmektedir²³⁹.

²³⁶ T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Yönetmelikler", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/133/1942/mudurluk-yonetmeli.aspx> (Erişim tarihi: 07.01.2018).

²³⁷ T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Haberler", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/32/5191/suriyeli-kadinlar-turkce-ogreniyor.aspx> (Erişim tarihi: 27.04.2019).

²³⁸ Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürü Ercan Zengin ile görüşme 22. 05. 2019

²³⁹ T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Haberler", <https://www.esenler.bel.tr/Content.aspx?ContentID=4438&CategoryID=32> (Erişim tarihi: 29.04.2019).



Şekil-18 ESTİM İkrâm Hizmetleri

3.3.5. ESTİM İkrâm Hizmetleri

Estim İkrâm Birimi Belediye Başkanlık binasına gelen tüm vatandaşların misafir edildiği mekândır. Belediye Başkanlık binası giriş katında bulunan bu mekânda kişiler dinlenirken sınırsız ve ücretsiz ikramlardan faydalanabilirler, bunlar çay, su, türk kahvesi, sütlü kahve, latte, cappuccino, espresso gibi kahve çeşitleri ile kek, lokum ve şekerleme gibi ürünleri de kapsar. Sıcak yaz günlerinde limonata ikramı da yapıldığı gibi kız ve erkek çocuklarına özel oyuncaklar ve çikolata ikramları da bu noktada vatandaşların hizmetine sunulur. Belediyenin sanat evi çalışanları ve öğrencileri ile hazırlanan canlı müzik, ney, piyano, keman dinletileri ve ebru sanatı gösterileri de özel gün ve haftalarda bu mekân da çalışanlara ve halka arz edilir. Misafirler ulusal ve yerel medya organlarının çıkarmış olduğu tüm yayınlara bu noktada ulaşabilirler gazete ve dergilerini okurken onlar için ikram birimi hostesleri gerek duydukları fotokopi ve evrakları tanzim edebilirler²⁴⁰. (Şekil-18)

Bilgilendirme ve halkla ilişkiler sunumunun yüz yüze iletişim ve beden dili ile devam ettiği bu sahada memnuniyet esaslı belediyecilik hizmetleri kapsamında ikram birimi personelleri tarafından memnuniyet çalışması yürütülür. Belediyenin tüm ESTİM personeli ile aynı eğitime tabi tutulan İkrâm Birimi personelleri de hizmet içi eğitim kapsamında eğitim alan iletişimcilerden oluşur. Yönetim, Halkla İlişkiler Müdürlüğü personelleri dışında vatandaşa enformasyon esaslı iletişim için irtibata geçilmesi fikrine çok sıcak bakmaz. Bu nedenle İkrâm personelleri dahi

240 T.C. Esenler Belediyesi, 2018 Mali Yılı Performans Programı, "Dokümanlar", https://www.esenler.bel.tr/Files/2019/performans_program/2018_MALI_YILI_PERFORMANS_PROGRAMI_SON_TASARIM_2.pdf (Erişim tarihi: 29.05.2019).

beden dili güçlü iletişim yönü zengin prezantabl halkla ilişkiler personellerinden oluşur.²⁴¹



Şekil-19 ESTİM Çağrı Merkezi Hizmetleri

3.3.6. ESTİM Çağrı Merkezi Hizmetleri

Esenler Belediyesi'nin Toplumsal İletişim Merkezi kapsamında sunmuş olduğu bir diğer hizmet ise ESTİM Çağrı Merkezi hizmetidir. "Size bir telefon kadar yakınız" sloganıyla başlayan hizmetin sürekliliği "kesintisiz hizmet" sloganıyla devamlılık kazanmaktadır. 7 gün 24 saat esaslı üzerine çalışan bir ekiple hizmet sunan çağrı merkezi, hizmet kalitesinde belediyenin tüm iş kalemlerine hâkim iletişim personeli ile memnuniyet odaklı ve kesintisiz hizmet sunmaktadır²⁴².

444 00 73 numaralı telefon ile sağlanan bu hizmette amaç; vatandaşın yönetime karşı olumlu hisler beslemesinin sağlanması ve açık, şeffaf bir dil ile vatandaşın yönetimden beklentilerinin alınması sağlanır. (Şekil-19)

Çalışmaların %100 vatandaş memnuniyeti üzerine kurgulanması hedef üstü çalışmayı zorladığından, maksimum faydanın sağlanması için gösterilen çaba ise personelin kalitesi ile yeni iş kalemlerinin ve alanlarının gelişmesine katkı sağlamıştır. Bu nedenle hizmetlerde dikey büyüme yerine yatay iş birlikleri ile genişleme sağlanmıştır. Her gün yeni gelişen bir özelliğiyle hizmet veren ESTİM, inovasyonu ilke edinmiştir. Bu nedenle sektörde de çağrı merkezleri için en önemli unsurlardan biri kalite birimiyle kayıtların dinlenmesi, personelin puanlanması,

241 Esenler Belediyesi İkrâm Hizmetleri Birimi Temsilcisi Abdurrahman Şentürk ile görüşme 22.01.2018

242 T.C. Esenler Belediyesi, 2018 Mali Yılı Performans Programı, "Dokümanlar", https://www.esenler.bel.tr/Files/2019/performans_program/2018_MALI_YILI_PERFORMANS_PROGRAMI_SON_TASARIM_2.pdf (Erişim tarihi: 29.05.2019).

hizmet kalitesinin puanlanması, çağrıda kalma süresi gibi alanların incelenmesine olanak sağlayan sistemlerin kullanılmasıdır. Diğer yandan kalite ile performansın ölçülmesi temel esas kabul edilmiş ve aynı otomasyon sisteminde iç aramalar, dış aramalar, molalar, çağrı karşılama sayıları, çağrı karşılama süreleri gibi diğer incelemelerde mümkün kılınmıştır²⁴³.

Çağrı merkezinde görev yapan mevcut personelin belirli aralıklarla, aday personellerin ise iş başı eğitimi kapsamında kurum içi eğitim almaları sağlanmaktadır. Bu eğitimler temel iletişim becerileri, kurumsal davranış ve temsil, çatışma ve stres yönetimi, ikna teknikleri ve zor insanlarla iletişim, yazılı iletişim teknikleri, iletişimde dili etkin kullanma, telefonda iletişim gibi eğitimlerden oluşmaktadır. Personellerin bu eğitimleri alması, sınava tabi tutulmaları ile başarılarının ölçülmesi, personellerin hizmet içi eğitim kapsamındaki ödevlerindedir. Ayrıca personellerle stres yönetimi, iş takibi, çözüme kavuşan talep, iş ve işlemlerin başvuru sahiplerine dönüşlerinin sağlanması ve vatandaş memnuniyeti anketi gibi bir dizi işin kalite standartları çerçevesinde sağlanması, ESTİM birimi için elzem özelliklerindedir. Çalışmaların motivasyonunu artırmak için eğitim, yemek, oyun, aktivite ve gezilerle organizasyonların sağlanması, severek işlerine bağlı personeller ile vatandaş memnuniyeti sağlama çabası doğru yönlü ilişki olarak kabul edilmektedir²⁴⁴.

Çağrı merkezi personelleri iş kalemleri içerisinde telefon yönlendirme ve santral hizmeti işleri, önemli gün ve programlarda telefonla bilgilendirme hizmetleri, ilgili müdürlük ve birimlerden gelen başvurulara yönelik cevapların tasnif edilerek ilgisine geri bildirim yapılması ile sağlanır. Diğer kamu kurumları ile gerekli bağlantılar sağlanmasını (İSKİ, İGDAŞ, BEDAŞ ve benzeri), başvuruda bulunan kişilere yönelik hizmet sonrasında memnuniyet anketi yapılması gibi hizmetleri de telefonda iletişim kurdukları vatandaşların imkânına sunarlar²⁴⁵.

Çağrı merkezi personelleri gelen telefon aramalarını Belediye adına açar ve E-belediye sisteminde kayıt altına alırlar. Yönetim birimleri bu kayıtları istedikleri zaman görüntüleme hakkına sahip olabildikleri gibi, personeller almış oldukları kayıtları ilgili müdürlük ve birimlere havale ederler. Ancak Estim Çağrı Merkezi personelleri gerekli gördükleri takdirde ve önem derecesi yüksek başvuruları

²⁴³ Esenler Belediyesi ESTİM Çağrı Merkezi Hizmetleri Görevlisi Sevim Yumurtacı ile görüşme 10.01.2018

²⁴⁴ Esenler Belediyesi ESTİM Ofis Koordinatörü O. Burak Uyar ile görüşme 10.01.2019

²⁴⁵ Esenler Belediyesi ESTİM Çözüm Masası Temsilcisi Büşra Tezel ile görüşme 11.01.2019

doğrudan Başkanlık makamına da ileterek bilgi sağlanabilmesini teyit ederler. Böylece vatandaş ile başkanlık makamı arasında kurulacak doğrudan bir bağda ilgili belediye başkanı yardımcısı veya belediye başkanı sahadan haberdar olarak konunun takipçisi olurlar. Belediye bu çalışma sayesinde ilçe genelinde oluşabilecek her türlü önem değeri yüksek vakadan haberdar olur böylece belediye yönlü asimetrik bilgi sorunu ortaya çıkmadığı gibi önem arz eden konuların takibinde hiyerarşik şemada veri kaybı oluşmaz²⁴⁶.



Şekil-20 ESTİM Organizasyon Hizmetleri

3.4. ESTİM Organizasyon Hizmetleri

Estim organizasyon hizmetlerinde bilginin işlenmesini ve sınıflandırılarak yorumlanmasına analiz edilmesine ağırlık verilmektedir. Bu nedenle ofis hizmetleri aksine tanıtım ve reklam ağırlıklı bir disiplini tercih eder. Yapılan hizmetlerin bilinirliğinin sağlanması kişi ve grupların hizmet bütünlüğünde Belediyenin yerini ve konumunu belirlemek öncelikli hedefler arasındadır. Doğumdan, ölüme insanın var olduğu her devreye şahitlik eden hizmetlerin sunumları ve bilgi oryantasyonu bu başlıkta verilen hizmetlerle sağlanır. Estim Organizasyon Hizmetleri başlığı altında yer alan 4 ayrı hizmetin çalışma yeri; sergi salonları, fuar alanları, kültürel ve kitle iletişiminin yüz yüze sağlandığı program alanları ve organizasyon yapılabilecek

²⁴⁶ Esenler Belediyesi ESTİM Çözüm Masası Temsilcisi E. Orhan Akkuş ile görüşme 11.01.2019

meydan ve merkezleri kapsar. Bu bağlamda Halk Günü Organizasyonları, Fuar Organizasyonları, Basın Toplantıları Organizasyonları ve Marka Projeler organizasyonundan oluşur. İletişimde çok seslilik ve eşitlik ilkesi hâkimdir²⁴⁷. (Şekil-20)

3.4.1. ESTİM Halk Günü Organizasyonları

Halk Günleri Organizasyonları adı verilen başkan ve yönetim erkinin vatandaş ile buluşması her hafta Çarşamba günü gerçekleşmektedir. Bu toplantılar halka açık olarak başkanlık konferans salonunda gerçekleştirilir. Halk günü görüşme yapmak isteyen vatandaşlar öncesinde ESTİM otomasyonuna kayıt edilir, sıraya alınır, başvuru veya şikâyet kaydı oluşturulur, varsa önceki başvurularının çözüme kavuşup kavuşmadığına dair veriler kişiye özel tanzim edilir ve raporlamalar başkan danışmanlığına teslim edilir. Böylece toplam görüşmeci sayısı, sırası, konuları, kişiye özel gerekli dokümanların hazırlanması ile çözüm için gerekli alternatif kanalların kontrol edilmiş olması; başkanlık makamı ile sunulacak çözüm önerilerinin süresini de belirlemektedir²⁴⁸.

ESTİM tarafından vatandaşlara ait verilerin düzenli raporlanması ve tanzim edilmesi aynı vatandaşın bugüne kadar sağlanan hangi hizmetlerden ne derece faydalandığı, memnuniyet oranı, çözüme kavuşmayı bekleyen talepleri ve çözüme kavuşturulmuş talepleri gibi kişiye özel dokümanlar ESTİM tarafından oluşturulur. (Şekil-21)



Şekil-21 Halk Günleri Organizasyonları

Başkanlık halk günü organizasyonu için görüşmelere temel altlık sağlama amacıyla olan bu veriler, kişiye ait cep telefonu numarası, ev adresi, T.C. kimlik numarası, taşınmaz mülk sicil numarası, aile bireyleri verileri, gibi temel sorgu girişi sağlanabilen kayıtlarla sistem üzerinden aratılır. İçerikler ise Danışma Kayıtları, Çağrı Merkezi Kayıtları, Çözüm Masası Kayıtları, Saha Kayıtları, Plebisit katılımcı listeleri ve katılım oranları, cep telefonu ile sağlanan hizmetler gibi belediye tarafından beş yüzden fazla projenin içeriğinde oluşturulan kayıtları ve organizasyon kayıtları ağlarını inceler. İlişkilendirilmiş veriler kişiye özel hazırlanır böylece Esenler Belediyesi Halk Günü Organizasyonu, hem güvenilir, hem şeffaf hem de hesap verilebilir bir ortamda veri güvenliği ve asimetrik bilginin önlenmesi adına çalışmalar yürütülmesi ile sağlanır. ESTİM personelleri bu tür organizasyonların temel ve güvenilir veri giriş işlemleri ile birlikte yürütme görevlerini üstlenirler. Sonuçlanan halk günü Organizasyonu, kişiler için memnuniyet anketi düzenlenmesi ile devam eder. ESTİM Bir sonraki güvenilir istatistiki verilerin ortaya çıkması için veri kayıplarının önlenmesi adına da çalışmalar yürütülür²⁴⁹.



Şekil-22 ESTİM Fuar Organizasyonları

²⁴⁹ T.C. Esenler Belediyesi, 2017 Mali Yılı Performans Programı, "Dokümanlar", https://www.esenler.bel.tr/Files/2014_Komisyon_Rapor/2017_MALI_YILI_PERFORMANS_PROGRAMI.pdf (Erişim tarihi: 29.05.2019).

3.4.2. ESTİM Fuar Organizasyonları

Halkla ilişkilerin temel amaçlarından bir diğeri de karşılıklı ve örgütlü olarak iyi niyet üretmektir²⁵⁰. Belediyeler de özel şirketler gibi yapmış oldukları yeni hizmetleri alanındaki en önemli tanıtım mecrası olan fuarlarda sergileyerek vatandaşlarına duyururlar. Esenler Belediyesi ise hizmetlerini duyurmak için katılım sağladıkları fuarlarda vatandaşlarla iletişimin belirli bir kalitede sunulmasını ESTİM ile sağlar. (Şekil-22) ESTİM gerek sahasında katılımcı olarak yer almayı tercih ettiği fuarlarda, gerekse hizmet alanı farklı bir müdürlüğün iş ve işleyişini kapsayan fuarlarda vatandaş memnuniyeti odaklı iletişim görevini üstlenir. İletişim kazalarının yaşanmaması adına ve alıcılarda kalıcı intibainın oluşturulması çalışması ESTİM Fuar Organizasyonları kontrolünde sağlanır. Fuar tecrübeli vatandaş temsilcileri, sahne yönetimi ve prezantabl personelleri ile sunum kabiliyeti ve ikna yönü güçlü bireylerin bir arada olduğu organizasyonlarda başarı iyileştirilmekte ve çalışma alanı olarak personellerin panayırılar, fuarlar, sergiler, açılışlar, konferanslar, davetler gibi sorumluluk alanları genişletilmektedir²⁵¹.



Şekil-23 ESTİM Basın Lansmanı Organizasyonları

250 Nuran Yıldız, "Halkla İlişkilerin İdeolojik Bir Yöntem Olarak İşleyişi", *Amme İdaresi Dergisi*, 2003, 35-59, s. 38.

251 T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Yönetmelikler", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/133/1942/mudurluk-yonetmeligi.aspx> (Erişim tarihi: 07.01.2018).

3.4.3. ESTİM Basın Lansmanı Organizasyonları

Esenler Belediyesi tüzel kişiliği nezdinde Halkla İlişkiler Müdürlüğü, belediye tarafından yapılmış hizmetlerin duyurulmasını, o hizmetin işlerliği ile sağlanacak fayda kadar önem arz ettiği fikrini savunur. Zira ilgili hizmetin nihai tüketici tarafından talep edilebilmesinin temelinde, bilinirlik esasının yer olduğu fikri savunulmaktadır. Bu nedenle yılın belirli dönemlerinde hizmet almanakları hazırlandığı gibi basın ile paylaşılan haber ve metinlerin, görsel içerik ve videoların, toplumsal ve sosyal bilinirlik çalışmalarının, ulusal ve yerel medya tarafından tam, net, doğru açık ve birinci kaynaktan güvenilir bir şekilde bilgi sağlanmasının yolu bu organizasyonların hayata geçirilmesine bağlıdır²⁵².(Şekil-23)

Esenler Belediyesi'nden de bilgi almak isteyen vatandaşların bilgi edinme tercihleri üzerine ESTİM saha ekipleri tarafından yapılan anketlerde; adına yapılan hizmetlerden haberdar olmak isteyen kamularına karşı ulaşmanın en kolay yolunun medya unsuru ile yerine getirildiği tespit edilmiştir. Bu nedenle Esenler'de yapılan hizmetlerin, medya ile net bir şekilde vatandaşlara ulaştırılabilmesi için basın lansmanı ve toplantılar düzenlemek, bilinirlik çabasının tohumları niteliğindedir²⁵³.

Yalnızca kendi vatandaşlarına karşı değil aynı zamanda aynı hizmeti talep eden diğer il ve ilçelerdeki vatandaşlar içinde bu materyaller bilgilendirici ve bilinçlendirici olur. Bu sayede yapılan projeler öncü belediye olma rolü ile aynı hizmeti sağlamak isteyen diğer kamu kuruluşlarına da örnek olur.

Her ne sebeple olursa olsun, kamu kurumlarının basına demeç verebilmesi şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin, laik ve demokratik yönetimlerin başarısı olarak nitelendirilmektedir. Yerel yönetimlerin yönetim ilkesi kapsamında hesap verebilir bir konumda oluşu, hem kamuları tarafından hem de sosyal sorumluluk ve etik değerler açısından önemlidir.

Estim Basın Lansmanı Organizasyonları ile basına verilecek proje bilgilerinin her kesim ve eğitim düzeyi tarafından anlaşılabilir olması için sade bir dil kullanır. Böylece basın kitlerinin hazırlanması, katılımcıların daveti, karşılanması, yönlendirilmesi, masa ve oturma düzeninin sağlanması, konuşmacıların ve sahne

²⁵² Esenler Belediyesi ESTİM Basın Lansmanı Organizasyonu Personeli Emre Koşapınar ile görüşme 20.01.2018

²⁵³ Esenler Belediyesi Basın Danışmanı Hüseyin Akman ile görüşme 26. 02. 2019

yönetiminin düzeni, organizasyon öncesi ve sonrası çalışmalar gibi birçok alanda hizmetin yürütülmesini sağlar²⁵⁴.

3.4.4. Marka Projeler Organizasyonu

Marka Projeler Organizasyonu; Esenler Belediyesi'ne ait marka projelerin desteklenmesi, geliştirilmesi ve örneklem kapsamında pilot çalışmalarının modellenmesine izin verilen proje organizasyonlarıdır. Bunlar kısaltmalar tablosunda yer verilmekle birlikte; ESTİM, ESÇEP, ESKAM, ESKAT, EDİM, ESAYDAM, ESGEV, ESEV, ESHIP, ESTEX, RASİS, Mihmandar, Anne Üniversitesi, Esnaf Üniversitesi, Askıda Ekmek, %100 Hayat, Esenler Şehir Düşünce Merkezi, Dijital Kütüphane, Çocuk Sokağı, Millet Bahçesi, İkinci Bahar Kiraathanesi, Dede Torun Yaşam Merkezi, gibi marka projelerdir. Bu ve benzer daha birçok projeye ev sahipliği yapan Esenler Belediyesi'nin organizasyonlarında ESTİM Vatandaş Temsilciliği modeliyle yürütme görevi üstlenir²⁵⁵. (Şekil-24)



Şekil-24 Esenler Marka Projeler (Çorba Çeşmesi)

3.5. ESTİM Saha Hizmetleri

Esenler yoğun nüfusu, düzensiz ve çarpık mimarisi, yokuşları ve engebeli arazisi ile ulaşım, otopark, çevre temizliği ve çevresel sağlık bilinci gibi alanlarda fiziki çalışma yapılması zor bir mevkiden meydana gelmektedir. Bu nedenle sahada sunulacak hizmetlerin çoğu yerinde belediyeçilik hizmetleri kapsamında değerlendirilmiştir. Farklı nüfus ve kültürel yapısı çeşitlilikle birlikte uyumu zorlaştırdığı kadar aynı çeşitlilikle kültürel zenginliği de beraberinde getirmiştir.

²⁵⁴ Esenler Belediyesi ESTİM Basın Lansmanı Organizasyonu Personeli Serdar Ergin ile görüşme 20.01.2018

²⁵⁵ Esenler Belediyesi İşletme Müdürü Yavuz Eres ile görüşme 11.07.2018

Esnaf, hane ziyaretleri, meslek gruplarının istekleri, sivil toplum kuruluşlarının sahada etkinliği ve kent yaşayanların kent algısını analiz edebilmek adına saha hizmetleri kurulmuştur. ESTİM için saha hizmetleri, çoğunlukla iletişimin bilgi toplama esaslı ara yüzünü oluşturmaktadır. Bu nedenle ilçede yaşayanların olaylara bakış açılarını, tepki sürelerini ve tepki yönlerini belirlemek adına bireylerin iletişim nabzını tutmak için kurulmuştur. Bu alanda 3 disiplin başlığına yer verilmiştir. Bunlar sırasıyla ESTİM Yüz Yüze İletişim, ESTİM Mobil Ekip ve ESİM Motorize Ekiptir²⁵⁶.

3.5.1. ESTİM Yüz Yüze İletişim

ESTİM Saha Temsilcileri Esenler'de hane bazlı gezileri yaya olarak "çözüm kapınızda, siz zahmet etmeyin biz size geliriz" sloganıyla yaparlar. Motorize personellerinde de görevleri içerisinde bulunan yol, sokak ve caddelerde, rutin gezi ve kontroller sağlanmasını yaya olarak gerçekleştirirler. Böylece vatandaşlarla iletişim kurma ve Belediyenin yapmış olduğu işleri vatandaşa anlatma imkânını yakalamış olurlar. Bu yönüyle temsilcilerin görevi iletişim esaslı bir saha uygulaması ortaya koymaktır. Tam ve doğru bilgiyi, merak edilenleri birinci ağızdan duymak, vatandaş için şeffaf, güvenilir ve hesap verilebilir bir hizmet ağının kendilerine kadar ulaştığını görmek "çalınmamış kapı, girilmemiş gönül bırakmayacağız!" söylemini doğrular nitelikte olduğunu savunmak üzerinedir. Esenler Saha Temsilcileri doğrudan belediye başkanı adına bu saha taramasını yürütürler. Ve gerektiğinde vatandaşla belediye başkanını telefonla görüştürerek güven tazelerler²⁵⁷. (Şekil-25)

²⁵⁶ Esenler Belediyesi ESTİM Motorize Hizmetler Birimi Personeli Ayhan Çorman ile görüşme 20.01.2018

²⁵⁷ Esenler Belediyesi ESTİM Saha Hizmetleri Birimi Personeli Eyüp Alp ile görüşme 20.01.2018



Şekil-25 Esenler Saha Temsilcileri

Esenlerde ikamet eden vatandaşlara ve esnaflara yönelik anket ve bilgilendirme çalışmaları yaparak hane bazlı ziyaretler gerçekleştirir, evlere ve iş yerlerine misafir konumunda giderek ağırlanırlar. ESTİM Saha Temsilcileri belediye tüzel kişiliği adına kurumsal kimlik ve kıyafetleriyle bu ziyaretleri gerçekleştirirler. Bu ziyaretler, taziye, kutlama, asker merasimi, ev ve hasta ziyaretleri olabileceği gibi yeni doğan tebrik ve hediye ziyaretleri gibi çeşitlilikler de göstermektedir.

Temsilciler her ziyaret ortamında toplumsal huzurun sağlanmasına ve sahanın nabzını tutmaya yönelik çalışmalar yapar notlar alırlar. Birim amirleri, bölgesel sorunların tespiti ve sahanın taleplerine uygun çalışmaları tanzim etmek için müdürlük bazlı organizasyonlar ve projeler düzenlerler. Halkla İlişkiler üzerine memnuniyet esaslı çözüm önerilerinin alınması, tüm Esenler İlçesine yönelik hane hane baskılı materyal dağıtımı (Gazete, broşür, vb.), özel gün ve programlarda görev alınması, ESTİM Saha Temsilcilerinin asli görevlerindedir. Bu ekip olası bir sorun tespitini, sahada vatandaşların anlık taleplerini yerinde tespit ederek çözüm masasına bildirmek suretiyle programına devam eder. Böylece vatandaşın sorunu bir sonraki rutin gezi içerisinde aynı alanda yapılan ziyaretlerle ve memnuniyet anketi düzenlenmesi ile sonuçlandırılır. Belediye açılış ve etkinliklerinde karşılama ve yönlendirme hizmeti sağlanması da bu ekibin görevlerindedir. Estim Saha

Temsilcileri 2009 yılından 2018 yılına dek Esenler’de 145 bin adet bağımsız birim ziyareti gerçekleştirmiştir²⁵⁸.



Şekil-26 ESTİM Mobil Ekip

3.5.2. ESTİM Mobil Ekip

ESTİM Mobil Ekip ise Belediye Başkanlık Binasına gelemeyen vatandaşlara yönelik Esenler Dört Yol Mevkiinde, Esenler İlçesini oluşturan 16 mahallenin merkezinde, Esenler meydanlarında mobil minibüs ile belediyecilik hizmeti sağlanmasıdır. Mobil minibüsün hizmet vereceği haftalarda hangi mahallede hizmet sağlayacaksa o mahallenin temel isteklerine ve o mahalleye yapılan yatırım ve hizmetlere yönelik dokümanları bölge halkıyla paylaşması sağlanır. Böylece mahalle sakinleri kendilerine fayda sağlayacak hizmetleri doğrudan tanıma imkânı bulurlar. Gerek kentsel dönüşüm gerekse bölgesel talepleri içeren, park, okul, otopark, kaldırım ve yolların genişletilmesi, sosyal tesis ve yaşam alanlarının inşası, kamu binaları talepleri, sağlık ocağı, eczane, hastane, kültür merkezi vb. konularla çalışma raporlarını tanzim ederek müdürlük makamına vatandaş memnuniyeti çerçevesinde sunar ve görevlerini tamamlarlar²⁵⁹. (Şekil-26)

²⁵⁸ Esenler Belediyesi ESTİM Saha Personeli Mehmet Candan ile görüşme 20.01.2018

²⁵⁹ Esenler Belediyesi ESTİM Mobil Ekip Personeli Mustafa Bülbül ile görüşme 24.01.2018



Şekil-27 ESTİM Motorize Ekip

3.5.3. ESTİM Motorize Ekip

Esenler’de ikamet eden, yaşlı yalnız ve bakıma muhtaç kişilerin anlık olarak ihtiyaçlarının çözümüne yönelik Hayat Butonu Projesi kapsamında lojistik destek de sağlayan motorize ekibin sloganı “Hızlı ve Yerinde Hizmet” tir. (Şekil-27) Ellerinde bulunan dijital veri giriş ve kayıt cihazları ile belediye otomasyonuna bağlı olarak fotoğraflı doküman yükleyebilen bu ekip görevini hızlı çözüm masasına sahadan bilgi ulaştırarak yapar. Yol, sokak ve caddelerde, rutin gezi ve kontroller sağlayarak olaylara anlık müdahale eder ve tespitler sağlar. Ev ve iş yerlerinde oluşabilecek toplumsal zararların (Su baskını, taşkınlar, ağaç devrilmeleri, inşaat birikintileri, çukur ve kazaya sebep olabilecek moloz kalıntıları, gaz sızıntıları vb. gibi) azaltılmasına yönelik çevresel sorun tespitleri yaparlar. ESTİM Motorize halkla ilişkiler personellerinin belediyeye ait ek hizmet binaları, diğer kamu kurumları ve başkanlık binası arasında gerekli resmi evrakların taşınması ve teslimi çalışmaları, Esenler’de ki tüm resmi kurum ve kuruluşların mevcut baskılı materyallere yönelik askı panolarının kontrolü ve afişlerinin güncellenmesi çalışmalarını da bu ekip yapmaktadır. Basın ve Yayın Müdürlüğü ile de koordinasyonlu çalışan bu ekip baskılı materyal dağıtımının vatandaşa ulaştırılmasında yürütme görevi üstlenerek sahada vatandaşa anında bilgi vermekle yetkilidir. Sahada vatandaşların anlık taleplerini yerinde tespit ederek çözüm masasına bildirmek, Esenler’de 3.5 milyon kişinin günlük geçiş sağladığı ana arterlerde bulunan 10 Led ekran ve 45 pankart alanındaki olumsuzlukları tespit etmek ve ilgili birime bildirmek, büro ekibine ve ESTİM Saha Ekibine lojistik destek sağlanmak ESTİM Motorize Ekibin görevleri arasındadır. Böylece acil müdahale ekibi olarak görev yapan motosikletli halkla

ilişkiler temsilcilerinin sahada vatandaşa ulaşması daha kolay ve hızlı ve güvenilir olmaktadır²⁶⁰.

3.6. ESTİM Bilgi Hizmetleri

ESTİM Bilgi Hizmetleri, resmi yollarla kuruma ulaşan başvuruların takip edildiği ve sonuçlandırıldığı hizmetler bütünü temsil eder. Bu disiplin başlığı altında önceki adıyla Başbakanlık İletişim Merkezi olarak hizmet veren BİMER yerine, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi olarak yenilenen CİMER. İçişleri Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından kurulan Açık Kapı Projesi. 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında hizmet veren Bilgi Edinme Birimi ve yine İçişleri Bakanlığı kontrolündeki 81 il merkezinde hayata geçirilen Muhtarlık Bilgi Sistemi yer almaktadır²⁶¹.

3.6.1. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Başbakanlık İletişim Merkezi sisteminden sonra Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Sistemine geçilmesi yerel yönetimler olarak hizmet veren kamu kurumlarının resmi iş ve işlemlerde sağladığı hizmetlerin üst denetim mekanizması ile yerel yönetimde yaşanabilecek olası aksaklıklarla hiyerarşik düzende bürokratik engellere takılarak yavaşlatılması önlemiştir.

Öyle ki kimi zaman tüm kamular sağlanan hizmetlerden maksimum düzeyde faydalanabilmesi için haberdar olmadığı hususların çözümünü okumak ve öğrenmekten çok şikâyetçi olma yolluyla öğrenmektedir. Nitekim sağlanan hizmetlerden haberdar olmadığı için faydalanamayan birçok vatandaş çözümü üst yönetimlerin yaptırım gücü ile vatandaşın ulaşılabilirlik sağlayabildiği bir kanal üzerinden (E-devlet) çözebileceği, hatta bu şekilde daha kolay hizmete erişebileceğini halk arasında zihinlerinde nakşetmişlerdir. Oysaki yerel yönetimler tüm başvuruları hizmet standartları gereğince belirli takvim içerisinde ve kamusal planlamalarını stratejik planları ile kamularına duyurarak yaparlar. Performans esaslı bütçeleme ile de hesap verirler. Nitekim sağlanacak fayda için hizmet üretmek kamu kurum ve kuruluşlarının sorumluluğuyla birlikte planlamalarıdır. Ancak vatandaşların bu anlamda tutumu verimsizdir. Daha çok şikâyet merkezi konumunda gördüğü birçok üst makamın yaptırım gücü, doğasında tavsiye niteliğindedir. Hizmette yerleşme ilkesi kişi ve gruplara değil kamuların toplam faydasına hizmet edecek

²⁶⁰ Esenler Belediyesi ESTİM Motorize Sorumlusu İlker Timoçin ile görüşme 20.01.2018

²⁶¹ Esenler Belediyesi ESTİM Çözüm Merkezi Sorumlusu İhsan Demirbaş ile görüşme 15. 02. 2019

bir bakış açısıyla hizmet sağlanması, sağlanacak faydanın da ençoklanması ile mümkün olmaktadır. Bu nedenle kurumların çalışmasında da ilkeler vatandaş memnuniyetinin önünde tutulmaktadır²⁶².

3.6.2. Açık Kapı Projesi

Esenlerde yaşayan vatandaşlar ile yinelenen iletişim kurulması, taleplerin hızla alınarak takip edilmesi ve 7 gün içerisinde sonuca ulaştırılması amacıyla İçişleri Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından 14 Mayıs 2018 tarihi itibarıyla Açık Kapı Projesi hayata geçirilmiştir. Esenler için eğer vatandaşlar belediyeye yapmış oldukları başvuruya ait aksayan hizmetler ile ilgili cevap alamamış ise bizzat, Esenler İlçe Kaymakamı, İl Valiliği Açık Kapı Birimlerine veya www.acikkapi.gov.tr internet adresi üzerinden başvuru yapabilmektedirler²⁶³.

Bu hizmet kapsamında vatandaşlar başvuru tekrarına düşen kişilerin resmi başvuru süresi olan 30 gün yinelenen süreyi beklemek yerine, istemiş olduğu cevabi sonuca 7 gün içerisinde ulaşmaktadır.

3.6.3. Bilgi Edinme Birimi

4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında gelen başvuruların incelenmesi ve kayıt altına alınarak ilgili müdürlüğe havalesi sonrası cevabi metnin ilgisine tebliği aracılığıyla sonuçlanmaktadır. Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde yürütülen bu iş Esenler Belediyesi adına gelen tüm başvuruların merkezi olarak ESTİM Bilgi Edinme merkezinde toplanmaktadır. ESTİM Çözüm Masası ve Müdürlük Yazışmalar kısmı ile ilişkilendirilmiş olarak çalışmalar devam etmekte ve resmî sorumluluk olarak yürütülmektedir.²⁶⁴

3.6.4. Muhtarlık Bilgi Sistemi

Muhtarlıkların etkinlik ve işlerliğinin sağlanmasıyla birlikte vatandaşların muhtarlıklar aracılığıyla sorun, dilek, şikâyet, istek ve taleplerini belirtebileceği ve doğrudan sistem üzerinden muhtarlık makamına 15 gün içerisinde bilgi geri dönüşünün sağlanması ile yönetilen bir web ara yüzü sistemidir.

²⁶² T.C. Esenler Belediyesi, Temel Politikalar ve Öncelikler, "Dokümanlar", https://www.esenler.bel.tr/Files/Stratejik_Plan/YENIStratejik_Plan_2017.pdf (Erişim tarihi: 07.01.2019).

²⁶³ T.C. İçişleri Bakanlığı Resmî İnternet Sayfası, "Açık Kapı Projesi", <https://www.acikkapi.gov.tr/> (Erişim tarihi: 01. 04. 2019).

²⁶⁴ Resmî Gazete, Sayı 25269, 24 Ekim 2003.

İçişleri Bakanlığı genelgesi ile 81 il merkezinde valilikler ve belediye başkanları doğrudan sistemden sorumlu tutulmuşlardır. Böylece sistem üzerinden üçer aylık dönemler sonunda rapor alınması, olumlu ve olumsuz cevap sayılarının karşılaştırılması ve olumlu sonuçlanmayan başvuruların gerekçeleri sisteme işlenmektedir²⁶⁵.

Muhtarlık Bilgi Sisteminde başvuru süreci Esenler Belediyesi adına gelen her türlü dilek istek ve şikâyetlerin kayıt altına alınması, ilgili müdürlük ile yazışmaların yapılması ve tekrar sisteme cevabi yazının ve sonucun işlenerek başvurunun kapatılmasıyla sonuçlanmaktadır. Esenler Belediyesinde Muhtarlık Bilgi Sistemi ESTİM Çözüm Masası ile ilişkilendirilmiş olarak çalışmaktadır²⁶⁶.

3.7. ESTİM İletişim Hizmetleri

ESTİM İletişim Hizmetleri, kişiselleştirilmiş iletişim kanalları ile bireysel ulaşımı en kolay hale getiren iletişim kanallarından oluşmaktadır. Bu yönüyle teknoloji yoğun bir iletişim sistemi olma özelliğini taşırlar. Vatandaşlar iletişim kanalları tercihlerini istedikleri an, kendileri sağlarlar. Böylece mobil cihazlarından ve internet bağlantılı bilgisayarlarından sunulan hizmetlere erişim sağlarlar. Bu hizmetler; Başkana Telefon, Başkana Mesaj, Mobil Uygulamalar İle İletişim, Sosyal Medya İle İletişim, SMS İle İletişim, Web İle İletişim olmak üzere 6 ayrı iletişim kanalının kullanımından meydana gelmektedir. Aşağıda yer verilen iletişim kanallarından Başkana Telefon iletişim kanalı hariç tümü, tek yönlü kurulabilen iletişim tercihlerinden oluşmaktadır²⁶⁷.

3.7.1. Başkana Telefon

Günümüz teknolojilerine rağmen eskimeyen iletişim aracı olma özelliğini taşıyan ve kişisel iletişimin adeta yüz yüze iletişimde olduğu kadar kuvvetli gerçekleştirildiği telefonlar, günümüzde yanımızda da taşıyabildiğimiz mobil hallerini alan cep telefonlarına dönüşmüştür. Her ne kadar özel iletişimlerin sağlandığı bu araçlar sıklıkla arayan kişinin ve aranan kişinin birbirlerini tanıması şeklinde meydana gelen konuşmalardan oluşsa da, günümüzde siyasi ve yönetici konumunda olan aktörlerin kamularıyla buluşmasında erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik

²⁶⁵ T.C. İçişleri Bakanlığı Resmî İnternet Sayfası, "Muhtarlık Bilgi Sistemi Projesi", <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiislem/muhtar-bilgi-sistemi-projesi> (Erişim tarihi: 01. 03. 2019).

²⁶⁶ T.C. Esenler Belediyesi, 2017 Mali Yılı Performans Programı, "Halkla İlişkiler Çalışmalarının Geliştirilmesi", https://www.esenler.bel.tr/Files/2014_Komisyon_Rapor/2017_MALI_YILI_PERFORMANS_PROGRAMI.pdf (Erişim tarihi: 29.01.2019).

²⁶⁷ Esenler Belediyesi Çözüm Masası Temsilcisi Elif Bağlama ile görüşme 20.01.2018

sağlayan bir kavrama dönüşmüştür. Esenler Belediyesi Başkana Telefon adı altındaki iletişim kanalıyla vatandaşların doğrudan Belediye Başkanına ulaşmasının önü açılmıştır. Bu yol ile iletişimin aracı olarak gerçekleştirilebildiğini göstermek, ulaşılabilir olmak, vatandaşlarda güven tazelemiştir. Çoğu teşekkür ve memnuniyetini belirtmek üzere arayan vatandaşların hizmete 7/24 ulaşabilmesi mümkün kılınmıştır. Belediye Başkanı bu telefona gelen çağrılara bizzat kendisi bakmakta müsait olmadığı anlarda ise iletişim kurulamayan çağrılara dönüş yaparak temas kurmaktadır²⁶⁸.

3.7.2. Başkana Mesaj

Esenler Belediye Başkanı adına açılmış olan ve internet sitesi üzerinden hizmet sağlanan "Başkana Mesaj" adlı mail platformudur. Hızlı ve güvenilir şekilde işlemesi için gerekli altyapı Belediyenin Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından sağlanmakta olup yetkilendirme dereceli mail yönetimi söz konusudur. Mailler doğrudan belediye başkanının kullanmış olduğu bilgisayar kullanıcı hesabı ile ilişkilendirilmiştir. İlgili başkan yardımcısı, halkla ilişkiler müdürü ve halkla ilişkiler şefi ile verilerin anlık kontrolleri sağlanabildiği gibi tüm kayıtlar 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında değerlendirilmektedir. Böylece kurumun gelen evrak kayıt sistemine otomatik olarak eklenmesi ve maillerin yazılı dilekçe kapsamında değerlendirilerek 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun çerçevesinde işlem görmesinin önünü açmaktadır. Başkana Mesaj sistemi vatandaş gözünde ihbar hattı şeklinde yapılabilecek başvuruların da kullanılabileceği bir iletişim aracı olarak gözükmektedir. Bu nedenle Başkana Mesaj iletişim kanalı, veri güvenliği ve güvenilirliği yönünden kanunlara bağlanmıştır²⁶⁹.

3.7.3. Mobil Uygulamalar İle İletişim

ESTİM İnteraktif, uygulamalar sayesinde vatandaşlara sağlanan hizmetleri kapsar. Akıllı cep telefonu kullanıcıları olan vatandaşların ESTİM Mobil iletişim uygulamasını IOS ve Android işletim sistemli cep telefonlarına kurarak, belediye tarafından sağlanan hizmetlere kolayca erişim sağlayabilmeleri hedeflenmiştir. Bu program sayesinde vatandaşlar belediyenin etkinliklerini ve haberlerini anında görebilme, istek ve şikâyetler oluşturabilme, mobil uygulama üzerinden belediyeye navigasyon sayesinde ulaşabilme, belediyenin devam eden veya tamamlanan tüm projelerine ulaşabilme, belediyeye olan borçlarını takip edebilme ve çevrimiçi olarak

²⁶⁸ Esenler Belediyesi Basın Danışmanlığı Birimi Ziya Çandır ile görüşme 20.01.2018

²⁶⁹ Esenler Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü Ferdi Ateş ile görüşme 13.02.2018

ödeyebilmektedirler. Vatandaşlar Esenlerde'ki nöbetçi eczanelerin bilgi listesi ve harita üzerinden yol tariflerine erişebilme, belediye tarafından sağlanan kültürel-sosyal tüm etkinlikleri de takip edebilme imkânına sahip olurlar²⁷⁰.

3.7.4. Sosyal Medya İle İletişim

Günümüz teknolojik kaynaklarının iletişim kanalları kapsamında yenilikler getirmesi ve alternatif iletişim kanallarının gelişmesi ESTİM Birimini de bu alanda hizmet veremeye zorlamıştır. Facebook, Twitter, WhatsApp gibi kanallarla ESTİM sosyal medya hesapları üzerinden gelen talep ve önerilerin koordine ederek çözüme kavuşmasını sağlamak ve kamusal içerikli önlem ve tedbir amaçlı duyuruların genel bilgilendirmesini bu kanaldan tekrar etmek kamuda erken uyarı sisteminin güçlenmesini sağlamıştır. Planlı su kesintileri, elektrik kesintileri, kazı çalışmaları, trafik bilgileri ve trafiğe kapatılarak çalışma yapılacak yollar ve alternatifleri, sosyal medya hesaplarından da paylaşarak duyurmak hizmet bilinirliği artırmaktadır. Böylece bilgi edinme tercihini sosyal medya üzerinden talep eden takipçilere yönelik aktif bilgilendirme ve karşılıklı iletişim sağlanmış olmaktadır. Aynı anda birçok kişiye kitle iletişim araçları sayesinde ulaşabilmenin ötesinde karşılıklı aynı konuya taraf olmaya da imkân tanıyan sosyal medya araçları, bu hesapları takip ettiklerinde doğrudan güvenilir ve birinci ağızdan bilgiye ulaşma imkânına kavuşabilmektedirler²⁷¹.

3.7.5. SMS İle İletişim

Esenler Belediyesi Toplumsal İletişim Merkezi olarak ilçe genelinde ve mahalle/sokak bazlı anket çalışmaları SMS portal üzerinden sağlanmakta olup vatandaşlara ücretsiz olarak hizmet sağlamaktadır. Vatandaşlar bu hattı kullanarak kendi sokak veya mahallesinde yapılması planlanan her türlü aksiyona katılım sağlayabilmekte ve görüş bildirebilmektedir.

Belediyenin yapmış olduğu proje ve detaylarına yönelik bilgilerinde sorulduğu bu sistemde vatandaşların projelerden haberdar olup olmaması üzerine hem bilinirliği ölçülmekte, hem de gerekli reklam tanıtım ve duyuruların ihtiyaç analizi yapılmaktadır. "Esenler Belediyesi'nin Oruçreis Mahallesi'nde yeni açılmış olan Kadın Aktivite Merkezinde ücretsiz ve yalnızca bayanlara özel spor hizmeti

²⁷⁰ Esenler Belediyesi Özel Kalem Danışmanlığı Nuran Mızrak ile görüşme 20.01.2018

²⁷¹ Esenler Belediyesi Sosyal Medya Danışmanlığı Burak Battal ile görüşme 20.04.2019

sağlandığını biliyor muydunuz?” gibi viral ve tanıtım içeren SMS’ler hem hizmetlerin tanıtımlarını hem de bilinirlik sağlanmasını hedeflenmektedir²⁷².

SMS portal aynı zamanda bir proje için öncesinde yapılan reklam çalışması çeşidinin verimliliği de ölçülmektedir. Örneğin yerel medya haberleri ile advertorial sağlanması sonrasında aynı bölgede yaşayan vatandaşların okuma oranına göre haberdar olma arasındaki bağ ölçümü SMS portal ile sağlanmıştır. Böylece başarılı reklam ürünleri ve tercihleri sıralaması kaynakların daha verimli kullanılabilmesi adına örnekler oluşturmaktadır.

Sağlıklı sosyal çevrenin oluşturulabilmesi adına kentlilik bağına güçlendiren ve kent ile toplum arasındaki ilişkiyi düzenli sağlanan aktivitelerle güçlendirme çalışmaları, aidiyet bilincine sahip bir vatandaşlık bilincini de sağlamaktadır. Bu nedenle günün uzun bir zamanını cep telefonu ile geçiren gençlere yönelik sağlanan hizmetlerin SMS kanalı ile kendilerine bildirilmesi, hem kendilerinden olan bir iletişim kanalını tercih ettiği için cevaplanma içgüdüüne, hem de SMS anketleri dönüşleri ile bu sistemin başarısını göstermeye yetmektedir. Örneğin ortalama 2 saatlik bir zaman dilimi kapsayan ve 10 bin SMS’lik bir anket çalışması için 4 bin katılımcı ile geri dönüş sağlanması; bir otobüs hattının sokak ve güzergâh çalışması düzenlemesi için yeterli bilgiye ve kanaate ulaşılması anlamındadır. Bu çalışma Birlik Mahallesi’nde yapılmış ve SMS iletişimi örnekleri arasındadır. Bu çalışmalar ile hem nitelikli ve katılımcı esaslı haberleşme, hem de zaman maliyeti ve kaynak maliyetini minimize edilmektedir²⁷³.

3.7.6. Web İle İletişim

Vatandaşlara daha nitelikli hizmetler sağlayabilmek için vatandaş taleplerinin doğru incelenmesi gerekmektedir. Böylece vatandaşların tercih ettiği iletişim kanallarını da kendilerine özel düzenlemek, kişisel ve özel tercihlerini desteklemek, katılımcılık ve demokrasi anlayışının sağlanabilmesi adına temellendirmek hem yerelde hizmet veren kamu kurumlarının sorumluluğu hem de yönetim erki olarak tercih edilmenin ön sebebidir.

Bu nedenlerle gelişen teknolojik alt yapı yatırımlarının büyük kısmı kişisel verilerin güvenliği, iletişim kanallarının genişletilmesi, her gün genişleyen veri ağının ve veri yükünün büyümesi ile veri depoları içerisinde doğru sınıflandırılmış dataalara

²⁷² Esenler Belediyesi Özel Kalem Danışmanlığı Nuran Mızrak ile görüşme 20.01.2018

²⁷³ Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürü Ercan Zengin ile görüşme 23.01.2019

erişimin kolaylaşması üzerinedir. Halkla ilişkiler alanında başarının sağlanması ise teknolojik gelişmelerin iletişim kanalları üzerindeki etkisiyle mümkün hale gelmiştir²⁷⁴.

World Wide Web, adı ile anılan ve internet üzerinde yayınlanan birbirleriyle bağlantılı metinlerin, görsel içeriklerin, videoların ve daha pek çok sınıf verinin kullanıcı ile sunucu arasında paylaşılması. Hem bu verilerin üretilebilmesi hem de üretilen verilerin yayınlanabilmesi için yatırımları gün geçtikçe artırmakta kurumlar için kaçınılmaz masraflar haline dönüşmektedir. Esenler Belediyesi bu teknolojik yatırımlarını Halkla İlişkiler ve ESTİM projesi için 2009 yılında tamamlayarak başlatmış ve yenilemeye devam etmektedir. Yalnızca halkla ilişkiler bağlamında 2 sunucu, 30 adet PC bilgisayar, 5 adet Macintosh Bilgisayar, 6 Adet yazıcı, 1 tarayıcı, 1 telsiz ana kumanda merkezi, sahada giriş sağlayabilen 15 tablet, whatsapp sistemi yönetimi için mobil cihazlar ve ESTİM otomasyon sistemi ile dış sunucular ve veri analiz yazılımlarıyla hizmet sağlamaktadır²⁷⁵.

Yanlış yatırımlar, yinelenen içerikler ve doğru yönetilemeyen web sayfaları hedefine ulaşamamaktadır. Esenler Belediyesi Web sayfası erişimi adresi ise www.esenler.bel.tr' dir. Bu web sayfası aracılığı ile hem kitle iletişiminin sağlanması hem de kişisel başvuruların sağlanması mümkün kılınmıştır. Böylece internet sağlanabilen her ortamda vatandaşlar belediye hizmetlerine erişim sağlayabildiği gibi belediye de vatandaşa ulaşabilmiş olmaktadır. Anonslar, duyurular, kutlamalar, haberler, organizasyonlara yönelik içerikler ve mottolar, ortak dilin gelişmesine ve aynı yönde bakış açısının sağlanabilmesi adına zenginliğin planlı olarak kurgulanması ile mümkün kılınmaktadır²⁷⁶.

Web iletişimi ile sağlanan verilerin birçoğu kullanıcılarda kişiselleştirilebilir çerez yönetimini de yanında sağlar, internet çerezlerinin çoğu inanılmaz derecede basittir, ancak kendi başlarına bir yaşam süren şeylerden biridir. Çerezler, İnternet gizliliği kaygıları ve tartışmaların halen devam etmesi nedeniyle, popüler sorunlar arasında görülmektedir. Öte yandan, çerezler Web'de gezinmeyi daha kolay hale getiren yetenekler sağlar. Neredeyse her büyük sitenin tasarımcıları bunları kullanır çünkü daha iyi bir kullanıcı deneyimi sağlamak ve sitenin ziyaretçileri hakkında doğru bilgi toplamak çerezlerle mümkündür. Daha erişilebilir bir bilgi havuzunun

²⁷⁴ Esenler Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü Temel Öztürk ile görüşme 13.02.2018

²⁷⁵ T.C. Esenler Belediyesi, 2017 Mali Yılı Performans Programı, "Teknolojik Altyapı", https://www.esenler.bel.tr/Files/2014_Komisyon_Rapor/2017_MALI_YILI_PERFORMANS_PROGRAMI.pdf (Erişim tarihi: 29.01.2019).

²⁷⁶ Esenler Belediyesi Kültür İşleri Müdürü Hüseyin Cerrahoğlu ile görüşme 16.02.2018

geliştirilebilmesi adına çalışmalar yürüten ESTİM, kamularına hizmet etmek isteyen kurumlar için örnek teşkil etmektedir²⁷⁷.

3.8. ESTİM VIP Hizmetler

Esenler'de VIP hizmet adı altında ve vatandaş mağduriyetleri talepleri üzerine kurgulanmış bir hizmet dizisi devreye girmiştir. Belediyecilik alanında örneğine İstanbul'da rastlanılmayan bir şehir sorunu Esenler'de çözüm kapınızda sloganıyla yola çıkan ESTİM Birimi tarafından çözüme kavuşmaktadır. Bu hizmetler Çağrı Merkezi kanalıyla bütünleşik çalışmaktadır. VIP Hayat Butonu, VIP Kandaş, VIP Taksi, VIP Çilingir, VIP Tamirci hizmetlerini kapsamaktadır²⁷⁸.

3.8.1. VIP Hayat Butonu

Esenlerde ikamet eden, yaşlı yalnız ve bakıma muhtaç kişilerin anlık olarak ihtiyaçlarının çözümüne yönelik; belediyecilik hizmeti sağlanması amacıyla geliştirilmiş acil görüşme butonu ile sağlanan halkla ilişkiler hizmetidir. Bu hizmet kapsamında evlerinde yalnız yaşamak zorunda kalan 100'e yakın vatandaşın evlerine yerleştirilen hayat butonlarına sayesinde ESTİM Çağrı Merkezi Personeline sıra beklemeden bağlantı kurulması mümkündür. Çağrı Merkezi Birimindeki Hayat Butonu masasına gelen çağrının özel bir donanımla hangi vatandaştan geldiğini görüntüleyebilmesi mümkündür. Bu ekranda ilgili kişinin özlük bilgileri, ikametgâh adresi, varsa yakınlarına ulaşılacak iletişim bilgileri, epikrizi, kullandığı ilaçları ve en son iletişim kurulan zaman gibi ekranlara erişim mümkündür. Böylece acil müdahale ekiplerinin yönlendirilmesinde gerekli bilgilerin sağlanması görevini Hayat Butonu Temsilcisi yürütmektedir. Hayat Butonu Temsilcisi olacak iletişim uzmanları, Belediyenin Arama Kurtarma Birimi olan ESKAT eğitimcilerinden ve sivil savunma uzmanından acil durum yönetimi ve kriz yönetimi eğitimleri alırlar²⁷⁹.



Şekil-28 Acil Hayat Butonu Kolye

Hayat butonu ilerleyen teknoloji ve Esenler Belediyesi Hayat Butonu projesi ile kurtarılan hayatların vermiş olduğu motivasyon ile “Acil Hayat Butonu” adı altında kolyeye de dönüşmüştür.(Şekil-28) Evde yalnız ve bakıma muhtaç kişilerin evlerinde hayat butonuna kadar erişebilecek imkânları olmadığı; gerek tuvalet gerek banyo gibi mekânlarda olası bir krizin çözümü için boyunlarında takılı olan kolyeden iletişim kurulabilmesi sağlanmıştır. Bu hallerde doğabilecek çağrılar için Hayat Butonu Temsilcisi “acil” kodu ile ESTİM Motorize Halkla İlişkiler Personelini bölgesi kapsamında olay yerine yönlendirerek durumdan haberdar olma yolunu da tercih etmektedir. İçerisinde bulunan elektronik devre sayesinde bu kolyeyi taşıyan vatandaşlar evleri dışında da güvende oluyorlar. Tüm İstanbul’da olduğu gibi Esenler’in çarpık kentleşme sonucunda meydana gelen yoğun trafik sorunu içerisinde acil müdahale ekiplerinin ve ambulansların vakaya ulaşma süresini neredeyse beşte bire düşerek ESTİM Motorize Halkla İlişkiler Personelinin vakaya ulaşması sağlanmaktadır. Yine ESKAT’a bağlı eğitimci ve sivil savunma uzmanı eğitimcileri eşliğinde ilk yardım ve müdahale eğitimine tabi tutulan ESTİM Motorize Halkla İlişkiler Personelleri vakaya ulaştıklarında ilk yardımı sağlayabilmektedir²⁸⁰.

Hayat Butonu Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü’nün iletişim kanalı ile birlikte Sosyal İşler Müdürlüğü uhdesinde "Kimsesizlerin Kimi Projesi" ile ve Sağlık İşleri Müdürlüğü “Yerinde Hizmet” projeleri ortaklığı kapsamında yürütülmektedir. Bu projelerde amaç Esenler’de tek başına ikamet eden yaşlı ve kimsesizlerin kamu hizmetlerinden faydalanmalarını sağlamaktır. Ev temizliğinden, sıhhi yaşam koşullarının sağlanmasına, saç, sakal tıraşı gibi kişisel bakımlarından kıyafetlerinin yıkanıp, ütülenip, sıcak yemek gibi ev desteğine. İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ile sağlanan protokoller kapsamında dâhil olunan projelerle “Dede Torun Sohbetleri” kapsamında evde kitap okumaktan sohbet etmeye. Yaşlı nesillerle genç nesillerin buluşturulması ve kuşaklar arası bağın güçlendirilmesine yönelik sosyal ve kültürel hareketliliğin sağlanmasına kadar birçok sosyal hizmet sağlanmaktadır. Sağlık koşullarının iyileştirilmesine yönelik ise Sağlık İşleri Müdürlüğü’nün “Yerinde Hizmet” kapsamında evden çıkmakta dahi zorlanan bu bireylere evde sağlık hizmetlerinin sağlanmasıdır. Raporlarının düzenlenmesine, doktor kontrollerinin sağlanmasına, düzenli şeker, tansiyon gibi ölçümlerin yapılmasına, hasta taşıma koşullarına uygun ambulanslarla diyaliz merkezlerine götürülmesine ve evde ilaç

²⁸⁰ Esenler Belediyesi Sağlık İşleri Müdürü Dr. Mustafa Uzun ile görüşme 27.01.2019

uygulamalarının sağlanmasına dek tam teşekküllü bir hizmet dizisini sağlamaktadır²⁸¹.

Tüm bu işlemlerde ESTİM personelleri iletişim esaslı yürütme görevini üstlenmektedir.

3.8.2. VIP Kandaş

Esenler Belediyesi Toplumsal İletişim Merkezi datalarında bulunan kişilerin tercih etmeleri halinde kandaş programından faydalanabilmeleri mümkündür. Kan ve iletişim bilgileri kayıtlı kişilerin, kan kardeşliği desteğiyle Esenler'de hayat kurtarmayı amaçlayan bu projenin destekçisi ve yürütücüsü Türk Kızılay ortaklığıdır. Bu sayede kan vermek isteyen bireylerle kana ihtiyacı olan bireylerin bir araya gelmeden Türk Kızılay aracılığıyla desteklenmesini sağlamaktır. ESTİM Çağrı Merkezi aracılığıyla kan ihtiyacı ilgili kan grubundaki kişilere SMS bilgilendirme kanalıyla iletilerek aynı kan grubunda olmayanların da bilgi kirliliğine maruz kalmalarının önüne geçilmiştir²⁸².

3.8.3. VIP Tesisatçı

Esenler'de 154 bin 722 bağımsız bölüm bulunmaktadır. Yaklaşık 500 bin kişinin yaşadığı Esenler'de vakalar hızlı, değişken ve acil olmaktadır. 45 bin ile 60 bin arasında riskli konut yapısının iç tesisatları eski ve bakıma muhtaçtır bu nedenle gece gündüz oluşabilecek arızalara yönelik tedbirler kısıtlı olmaktadır. Gece çağrılarının bazıları evinde su tesisatı patlayan birçok ailenin ilk olarak ESTİM'i aramasıyla hayata geçirilen VIP Tesisat Hizmetleri gece gündüz demeden anlaşmalı ve nöbetçi tesisatçı sistemiyle devreye alınmıştır. Böylece vatandaşlar olası bir arızada teknik servis bedeli belirli olan ve istedikleri an ulaşabilecekleri, ruhsatlı ve gerekli mesleki donanımına sahip kuruluşlardan 7/24 ESTİM Çağrı Merkezini arayarak hizmet alabilirler²⁸³.

3.8.4. VIP Çilingir

Kimi zaman dalgınlık, kimi zaman ise çöp çıkartmak için dahi kapıya çıktığı anda anahtarı içeride unutup kapıda kalma vakaları yaşayanları duymuşuzdur. Neredeyse her insanın başına belki de ömründe en az bir defa denk gelen çilingir ihtiyacında güvenilirlik çok kıymetlidir. Vatandaşlar kapılarını güvenilir kişilere

²⁸¹ Esenler Belediyesi Sosyal Yardım İşleri Müdürü Özcan Hamza ile görüşme 16.01.2019

²⁸² Esenler Belediyesi Sağlık İşleri Müdürlüğü hasta hizmetleri birimi ile görüşme 27.01.2019

²⁸³ Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü Tuğba Karadağ ile görüşme 12.01.2019

açtırmak istemekte haklı oldukları gibi bazen mesai saatleri dışında bu hizmete erişmekte güçlük çekmektedirler. Esenler Belediyesi bölgelerine en yakın alanlarda nöbetçi esnaf sistemini devreye alarak, gece gündüz güvenilir ve ruhsatlı esnafın desteklenmesini de sağlamak üzere yerinde çözüm hizmeti kapsamında hizmet verebilecek esnaflarla iş birliği yaparak, çilingir hizmetini devreye almıştır. Çağrı Merkezi ile bütünleşik çalışan bu sistemden 7/24 faydalanabilmek mümkündür²⁸⁴.

3.8.5. VIP Taksi

Esenler'de resmi taksi durağı sayısı yetersiz olduğundan vatandaşlar taksi ihtiyaçlarını kendi buldukları bölgelerde karşılamakta zorlanmaktadır. VIP Taksi hizmeti ile ESTİM Çağrı Merkezine ulaşan vatandaşlara, hızla buldukları yere yakın taksilerden yönlendirme sağlanır. Bu taksiler Çalışma Usul ve Esaslarına riayet eden, ticari taksi sürücüsü tanıtım belgesi olan şoförlerden ve güvenilir taksilerden oluşmaktadır. İstenildiğinde engelli, hasta ve yaşlı yolcuların araçlara inip-binebilecekleri şekilde dizayn edilmiş taksilerden yönlendirilmesi de sağlanır. Böylece gerek güvenlik, gerekse durak hizmetleri kapsamında sağlanan standartlara uyulması hedeflenmiştir. Olası kayıp, unutulmuş eşyalarda alınması gereken tedbirler ile nezaket ve hoşgörünün hâkim olduğu kalite, memnuniyet odaklı hizmet sağlanması üzerine inşa edilmiştir²⁸⁵.

²⁸⁴ T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "ESTİM", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/12/1623/estim-toplumsal-iletisim-merkezi.aspx> (Erişim tarihi: 07.06.2019).

²⁸⁵ Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü Nagehan Andağ ile görüşme 12.01.2019

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA SÜREÇLERİ VE SONUÇ

Bu bölümde, araştırmada kullanılacak süreçler ve teknikler uygulama örnekleri ile izah edilecektir. Bunlar, araştırma yolu ile problem çözmeye yönelik süreçlerin açıklamalarından oluşmaktadır.

4.1. Araştırmanın Varsayımları

Esenler Belediyesi'nin Halkla İlişkiler Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliği, Üçüncü Bölüm, Madde 7, (g) bendinde; "Halkla İlişkilerde elde edilen sonuçları değerlendirmek, bu alanda faaliyetlerin etkinliğini arttıracak önlemleri belirlemek üzere anket çalışmaları yapmak" ibaresi ödev olarak yer almaktadır. Bu görev ve çalışma yönetmeliği kapsamında hizmetlerin incelenmesine olanak sağlayacak veriler, Halkla İlişkiler Müdürlüğü etik kurulunca hazırlanan anket soruları ile tespit edilmiş ve ayrıca bir anket çalışması yapılmasına gerek görülmemiştir. Esenler Belediyesi'nin yapmış olduğu ve sonuçlarını kamuya açık olarak paylaştığı sonuçlar veri olarak kayıt edilmiştir. Esenler Belediyesi ortaklığı ile çıkarılan Kentim Esenler Gazetesi ve diğer tarafsız yerel medya yayın organlarında yer verilen anket sonuçlarına yönelik veriler; Esenler Belediyesi Stratejik Planı ve her yıl yayımlanan mali yıl performans raporları / faaliyet raporları ile karşılaştırılmıştır. Esenler Belediyesi adına tarafsız anket kuruluşları tarafından yapılan son beş yıla ait anket çalışmalarının veri ve içerikleri de, vatandaşlar ile paylaşılan stratejik plan ve yıllık faaliyet raporlarından elde edilerek incelemeye tabi tutulmuştur. Bu sebeple verilerin elde edilmesinde ve sunulmasında yer verilen katılımcı görüşlerinin anket sorularına şeffaf, samimi ve dürüstçe doğru cevaplar verdikleri varsayılmıştır²⁸⁶.

4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmalara, Esenler ilçe sınırında ikamet eden kişiler katılım sağlamış ve ilçe dışından katılım kabul edilmeyerek sınırlandırılmaya gidilmiştir. Yöntem olarak, genel tarama modeli çerçevesinde literatür tarama, gözlem, görüşme, izleme-değerlendirme ve son beş yıla ait Esenler Belediyesi tarafından bağımsız anket kuruluşlarına 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu kapsamında yaptırdığı anketler

²⁸⁶ T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Yönetmelikler", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/133/1942/mudurluk-yonetmeli.aspx> (Erişim tarihi: 27.04.2019).

kullanılmıştır. Bu anket çalışmaları 2015 yılı 2500 kişi, 2016 yılı 2540 kişi, 2017 yılı 2505 kişi, 2018 yılı 2511 kişi, 2019 yılı 3038 kişi ile toplamda 5 yılda 13.094 kişilik katılımcı ile yapılmıştır. Bu anket çalışmaları Esenler Toplumsal İletişim Merkezi içerikli verilerinin incelenmesi ve yorumlanması ile çalışma gerçekleştirilmiştir.

Bu tez çalışması halkla ilişkiler çalışmalarının yerel ekonomik kaynaklar üzerindeki etkisini yorumlamaya yönelik bu alanda yapılmış çalışmalar içerisinde toplam sayı ve örneklem büyüklüğü açısından öncü niteliğindedir.

4.3. Araştırmanın Modeli

Kantitatif araştırma modeli kullanılarak, bilimsel, istatistikî verilere ve sonuçlara ulaşmak için büyük örneklerde de en güvenilir teknik olan; yüz yüze anket tekniği ile nicel verilere ulaşılmış ve bu verilerle problemlerin çözümlerine yol gösterecek şekilde istatistiksel analizler yapılmıştır. Bununla birlikte hizmeti yerine getiren personellerle ve birim yöneticileri ile mülakatlar yapılmış görüşlerine yer verilmiştir.

4.4. Araştırma Örnekleme

Yapılan bu araştırmalarda 0,95 güven aralığı içinde, hata payı +/- %2,0'dir. Tesadüfî örneklem yöntemi uygulanmış olan bu anketlerde her yıl anketler aynı tarih ve zaman dilimlerinde gerçekleştirilmiştir. Tüm ilçeye eşit olarak dağılacak şekilde örneklem oluşturulmuştur.

4.5. Verilerin Toplanması

Nicel veri açısından; literatür taraması ile birlikte Esenler Belediyesi'nin yayınlamış olduğu baskılı tanıtım materyalleri ve stratejik planlar incelenmiş olup, yıllık faaliyet raporları ve anket sonuçları veri kabul edilmiştir. Nitel veri açısından çalışanlarla yüz yüze ve çalışma ortamlarında mülakat yapılarak ilgili iş ve iş akışlarının takibi ve ilgili personeller arasındaki dağıtımına yönelik Esenler Belediyesi birim yöneticileri ile görüşme sağlanmış, tecrübe ve iş bilgilerine başvurulmuştur.

4.6. Verilerin İşlenmesi, Çözümü ve Yorumlanması

Esenler Belediyesi örneği üzerine hazırladığımız bu çalışmanın diğer il ve ilçe belediyeleri tarafından incelenmeye sunulması ve uygulanmasında model teşkil edecek verilerin, IBM SPSS® sürüm 23 ile analiz edilmesi sağlanmıştır.

IBM SPSS® yazılım platformu sayesinde “F” testi, varyans analizi ile farklı gruplara ait ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı incelenmiş ve çözümlenmesi yapılmıştır. Bu kapsamda oluşturulan verilerin incelenmesinde mülakatlar esas alınarak yorumlaması sağlanmıştır.

4.7. Araştırmanın Bulguları

Bu veriler Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü ESTİM çalışmalarına konu olan içeriklerden meydana gelmektedir. Esenler Belediyesi tarafından bağımsız araştırma şirketlerine 2015-2018 yılları arasında, 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu kapsamında işletilen “Vatandaş Memnuniyeti Anketi” verileridir. Bu veriler tarafsız anket çalışmalarının verileri olmakla birlikte Esenler Belediyesi’nin kamu ile paylaşılmış kısımlarından oluşmaktadır.

Tablo-6 Aştırmaya Katılanların Cinsiyet Durumlarına İlişkin Dağılım

Cinsiyetinizi belirtiniz.												
Soru 1	2015		2016		2017		2018		2019		5 yıllık Ortalama	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Erkek	1380	55,2	1265	49,8	1255	50,2	1261	51	1567	51,5	6728	51,38
Kadın	1120	44,8	1275	50,2	1250	49,8	1250	49	1471	48,5	6366	48,46
Toplam	2500	100	2540	100	2505	100	2511	100	3038	100	13094	100

2015-2019 yıllarında yapılan araştırmalar 5 adettir. Bu araştırmalara katılanların demografik durumları bize araştırmadaki etki eğrisini göstermesi açısından oldukça önemlidir. Araştırmaya katılanların her yıl cinsiyetiniz sorusuna verdiği yanıt ise bize yıl yıl yapılan dengeli bir denek çalışması olduğunu ve ortalama denek göstergelerinin nüfus göstergelerine paralellik gösterdiği görülmektedir. Buna göre aritmetik ortalaması alınan anketlerin yıllara göre değerlendirmesi de dâhil olmak üzere anketlere katılanların 6728’i (%51,38) erkek, 6366’sı (%48,46) kadındır (Tablo-6). 2017 TÜİK verilerine göre Esenler ilçesinde nüfusa kayıtlı 454.569 kişi yaşamaktadır, ancak bu sayı Esenler’de oturup ikametgâh adresi kayıtlı olmayan ve geçici sığınmacı statüsünde olan yabancı vatandaşların katılımıyla 500.000’den fazla olduğu düşünülmektedir²⁸⁷. Kayıtlı

²⁸⁷ Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürü Ercan Zengin ile görüşme 12.03.2019

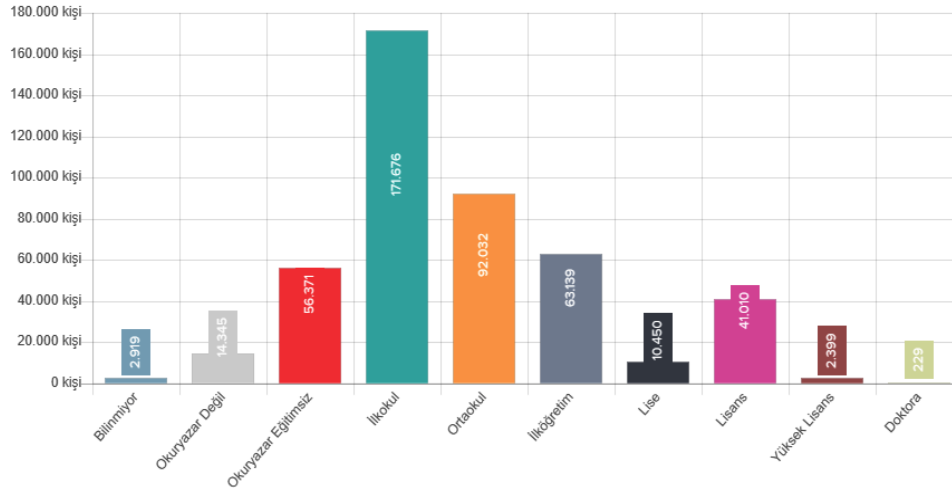
nüfusa göre Esenler’de yaşayan erkek oranı %51,16, bayan oranı ise %48,84’tür. Araştırmaya katılanların da erkek oranı %51.38, bayan oranı ise %48.46’dır.

Tablo-7 Araştırmaya Katılanların Yaş Durumlarına İlişkin Dağılım

Hangi yaş aralığındasınız?												
Soru 2	2015		2016		2017		2018		2019		5 yıllık Ortalama	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
26-35	751	30,04	745	29,33	605	24,14	728	29	865	28,5	3694	28,21
36-45	725	29	730	28,75	638	25,46	653	26	745	24,5	3491	26,66
45-60	445	17,8	469	18,46	421	16,9	427	17	508	16,7	2270	17,33
18-25	331	13,24	345	13,58	375	14,9	427	17	525	17,3	2003	15,29
60+	248	9,92	251	9,88	466	18,6	276	11	395	13	1636	12,49

Araştırmaya katılanların yaş durumlarına baktığımızda, 18-25 yaş arası 2003 (%15,29), 26-35 yaş arası 3694 (%28,21), 36- 45 yaş arası 3491 (%26,66), 45-60 yaş arası 2270 (%17,33) ve 60 yaş üzeri 1636 (%12,49) kişi bulunmaktadır. (Tablo-7). Araştırmaya katılanların çoğunluğunun 26-35 yaş ve 36-45 yaş arasında olduğu en az katılımın ise 60 yaş ve üzeri grupta olduğu görülmektedir. Çalışma yaşı açısından en verimli ve aile ekonomisinin temel girdisini sağlamaya yönelik 25–45 yaş aralığındaki kişilerin araştırmaya katılan kişilerin çoğunluğunu oluşturduğu görülmektedir. Kamusal iletişim ile bilinirliği sağlanan hizmetlerin aktif iş gücüne katılan bireylere duyurulması ve dönüş sağlanması, aile ve bireyin ekonomik verimlilik açısından hizmetlere ulaşmada harcama yönünü değiştirerek birikim yapmasını olanak sağlayacaktır.

Araştırmaya katılanların eğitim durumlarına baktığımızda ilkokul 5072, ortaokul 2166, lise 2332, ön lisans 1447, lisans 835, yüksek lisans ve üzeri ise 242 kişiden oluşmaktadır. Bu verilerden katılımcıların yaklaşık %44’ünün lise ve üstü eğitilmiş olduğu anlaşılmaktadır (Tablo-8). Eğitim seviyesindeki %66’lık kısım ise ilkokul ve ortaokul mezunlarından oluşmaktadır. Bu katılım, Esenler İlçesi’nin eğitim seviyesi üzerine TÜİK tarafından paylaşılan araştırmaya uyum sağladığını ve ilçenin eğitim düzeyine paralel bir araştırma yapıldığını örneklem güvenilirliği açısından göstermektedir. (Şekil-29)



Şekil-29 TÜİK İlçe Bazlı Eğitim Durumu Göstergesi, Esenler İlçesi

Tablo-8 Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumlarına İlişkin Dağılımı

Hangi Eğitim Durumuna Sahipsiniz?												
Soru 3	2015		2016		2017		2018		2019		5 yıllık Ortalama	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
İlkokul	975	39	1026	40,4	939	37,5	947	37,7	1185	39	5072	38,73
Lise	625	25	584	23	666	26,6	728	29	729	24	3332	25,44
Ortaokul	425	17	389	15,3	471	18,8	334	13,3	547	18	2166	16,54
Önlisans	269	10,76	332	13,1	281	11,2	258	10,3	307	10,1	1447	11,05
Lisans	144	5,76	168	6,6	118	4,7	199	7,9	206	6,8	835	6,37
Lisans üstü	62	2,48	41	1,6	30	1,2	45	1,8	64	2,1	242	1,84
İlkokul	975	39	1026	40,4	939	37,5	947	37,7	1185	39	5072	38,73

Araştırmaya katılanların eğitim durumlarına baktığımızda ilkokul 5072, ortaokul 2166, lise 2332, ön lisans 1447, lisans 835, yüksek lisans ve üzeri ise 242 kişiden oluşmaktadır. Bu verilerden katılımcıların yaklaşık %44'ünün lise ve üstü eğitilmiş olduğu anlaşılmaktadır (Tablo-8). Eğitim seviyesindeki %66'lık kısım ise ilkokul ve ortaokul mezunlarından oluşmaktadır. Bu katılım, Esenler İlçesi'nin eğitim seviyesi üzerine TÜİK tarafından paylaşılan araştırmaya uyum sağladığını ve ilçenin eğitim düzeyine paralel bir araştırma yapıldığını örneklem güvenilirliği açısından göstermektedir. (Şekil-29)

Tablo-9 Araştırmaya Katılanların Çalışma Durumlarına İlişkin Dağılımı

Hangi Mesleği İcra Etmektesiniz?												
Soru 4	2015		2016		2017		2018		2019		5 yıllık Ortalama	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
İşçi	1386	55,44	1366	53,78	1189	47,47	1183	47,11	1271	41,85	6395	48,83
Çalışmıyor	497	19,88	530	20,87	426	17	673	26,8	778	25,6	2904	22,17
Öğrenci	347	13,88	274	10,79	448	17,88	381	15,17	632	20,8	2082	15,9
Emekli Diğer	236	9,44	338	13,31	400	15,98	235	9,36	316	10,4	1525	11,64
Esnaf Sanayici	28	1,12	24	0,94	37	1,48	28	1,12	33	1,09	150	1,145
Memur	6	0,24	8	0,31	5	0,19	11	0,44	8	0,26	38	0,29
2500	100	2540	100	2505	100	2511	100	3038	100	13094	100	2500

Araştırmaya katılanların çalışma durumlarına baktığımızda beş yıllık 2015 yılı işsizlik oranları ilçe bazında %19,88'iken 2016 yılında bu rakam artarak %20,87'ye çıkmıştır. 2017'de bu rakam beş yıllık ortalamasının en düşük verisini oluşturmuş ve %3 puan gerileyerek %17'de sabitlenmiştir. Seyreden 2018 yılında ise Esenler İlçesi için işsizliğin hızla arttığı ve en yüksek işsizlik oranına ulaştığı görülmüştür. 2018 yılı %26,8 çalışmayan nüfusun 2019 yılında %1,2 puan gerileyerek %25,6'da kaldığı görülmüştür. Esenler'de genel 5 yıllık işsizlik rakamları %22,17 olarak oluşurken, 2018 yılı Kasım TÜİK işgücü istatistikleri ve işsizlik oranları 2019 yılı Şubat ayında açıklanmıştır²⁸⁸. Bu kapsamda 15-24 yaş grubu işsizlik oranının %23,6 olduğu görülmüştür. TÜİK 2018'de işsizliğin oransal olarak arttığını belirtmekte ancak Türkiye geneli işsizlik oranınının 15-64 yaş aralığı için %12 olduğunu belirtmiştir²⁸⁹. Araştırma verilerine göre Esenler'de ki işsizlik oranları TÜİK'in açıkladığı işgücü istatistiklerinin üzerinde kalmıştır. (Tablo-9)

288 İstanbul Ticaret Borsası Resmi İnternet Sayfası, "İşgücü İstatistikleri", [http://www.istib.org.tr/resim/siteici/files/%C4%B0%C5%9Fg%C3%BCc%C3%BC%20%C4%B0statistikleri%2C%20Kas%C4%B1m%202018\(1\).pdf](http://www.istib.org.tr/resim/siteici/files/%C4%B0%C5%9Fg%C3%BCc%C3%BC%20%C4%B0statistikleri%2C%20Kas%C4%B1m%202018(1).pdf) (Erişim tarihi: 05. 03. 2019).
289 TÜİK Resmi İnternet Sayfası, "İşgücü İstatistikleri", http://tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1007 (Erişim tarihi: 16. 04. 2019).

Tablo-10 ESTİM Projesinin Bilinirliği İle İlgili Dağılımı

ESTİM (Toplumsal İletişim Merkezi) Projesini Biliyor musunuz?												
Soru 5	2015		2016		2017		2018		2019		5 yıllık Ortalama	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Evet	1648	65,92	1860	73,22	2130	85,02	2170	86,41	2830	93,15	10638	81,24
Hayır	852	34,08	680	26,77	375	14,97	341	13,58	208	6,84	2456	18,75
Toplam	2500	100	2540	100	2505	100	2511	100	3038	100	13094	100

Araştırmaya katılanlara sorulan bir diğer soru ise “ESTİM (Toplumsal İletişim Merkezi) Projesini biliyor musunuz?” sorusudur. Bu soruya 2015 yılında 1648 kişi (%65,92) gibi büyük bir oran evet cevabını vermiştir. 2016 yılında bu rakam 1860 kişi ile katılanların (%73,22)’si evet cevabını vermiş, 2017 yılı 2130 kişi ile (%85) evet, 2018 yılında ise 2170 kişi ile (%86,41) evet cevabı vermiştir. 2019 yılı diğer tüm yıllara nazaran en yüksek oranda bilinirliğin arttığı yıl olarak görülmüştür. 2830 kişi (%93,15) ile katılımcılar ESTİM’i bildiklerini söylemişlerdir. Araştırmaya katılanların 5 yıllık seyrine bakıldığında %65,92 bilinirlikten ESTİM, %93,15 bilinirliğe kavuşmuştur. Ortalama frekans değeri bu kapsamda 10.638 kişi katılım ile %81,24 bilinirliğe evet cevabı verdiği görülmüştür. Projenin vatandaşlar tarafından bilinirlik sağlanması, bilgi edinme tercihi olarak kullanmasına pozitif yönde etki edeceği düşünülmektedir. (Tablo-10)

Tablo-11 Belediye Hizmet Binasındaki Temsilcilerin Bilinirliği İle İlgili Dağılımı

Belediyemizde Bir ESTİM Vatandaş Temsilciniz Olduğunu Biliyor muydunuz?												
Soru 6	2015		2016		2017		2018		2019		5 yıllık Ortalama	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Evet	1430	57,2	1650	64,96	1830	73,05	2013	80,16	2135	70,27	9058	69,17
Hayır	1070	42,8	890	35,03	675	26,94	498	19,83	903	29,72	4036	30,82
Toplam	2500	100	2540	100	2505	100	2511	100	3038	100	13094	100

Yine bir diğer soru olan “Belediyemizde bir ESTİM Vatandaş Temsilciniz olduğunu biliyor muydunuz?” sorusuna katılımcıların 2015 yılında %57,20 ile evet, 2016 yılında %64,96 ile evet, 2017 yılında %73,05 ile evet, 2018 yılında artan seyri bozmayan bir şekilde %80,16 ile evet denildiği görülmüştür. 2019 yılında da artış devam ederek katılımcılar 2135 kişi ile %70,27 evet diyerek 5 yıllık genel ortalama sınırını yukarıya çekmiş ve ortalama üzerinde kalmışlardır. Bu anlamda 5 yıllık verilerin ortalama değeri 9.058 kişinin (%69,17) evet dediği yönünde oluşan ESTİM Vatandaş Temsilcisinden büyük oranda haberdar olduğu yönündedir. (Tablo-11)

Tablo-12 ESTİM Temsilcilerinden Hizmet Alanların Dağılımı

Son 1 yıl içerisinde ESTİM temsilcilerinden hizmet aldınız mı? (Hayır) ise 8. soruya cevap verilmeyecektir.												
Soru 7	2015		2016		2017		2018		2019		5 yıllık Ortalama	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Evet	1840	73,6	1890	74,40	1760	70,25	2096	83,47	2520	82,94	10106	77,18
Hayır	660	26,4	650	25,59	745	29,74	415	16,52	518	17,05	2988	22,81
Toplam	2500	100	2540	100	2505	100	2511	100	3038	100	13094	100

Araştırmaya katılım sağlayanlara 7. ve 8. sorunun bağlı soru olarak sorulduğu görülmekte ve son 1 yıl içerisinde katılım ESTİM'den hizmet alan bireylerin memnuniyeti sorulmaktadır. Bu bağlamda 2015 yılında hizmet alanların sayısı 1840 kişi (%73), 2016 yılında 1890 kişi (%74,40), 2017 yılında 1760 kişi (%70,25), 2018 yılında 2096 kişi (8,47) ve 2019 yılında 2520 kişi (82,94) olduğu görülmüştür. Hizmet alanların toplam katılımcılara oranı 10.106 kişi olarak %77,18'dir. (Tablo-12)

Tablo-13 ESTİM Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Dağılımı

Estim personellerinin size sağlamış oldukları hizmetlerden ne derece memnun kaldınız?												
Soru 8	2015		2016		2017		2018		2019		5 yıllık Ortalama	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5 Çok Memnunum	1210	65,76	1216	64,33	1467	83,35	1849	88,21	2391	94,88	8133	80,47
4 Memnunum	571	31,03	587	31,05	211	11,98	157	7,49	26	1,031	1552	15,35
3 Ne memnunum ne değilim	41	2,22	37	1,95	42	2,38	51	2,43	61	2,42	232	2,29
2 Memnun değilim	7	0,38	27	1,42	25	1,42	21	1,00	16	0,63	96	0,94
1 Hiç memnun değilim	11	0,59	23	1,21	15	0,85	18	0,85	26	1,03	93	0,92
Toplam	1840	100	1890	100	1760	100	2096	100	2520	100	10106	100

Böylece 7. Soruya evet cevabı veren hizmet alanların toplamı olan 10.106 kişiye (%77,18) ESTİM personellerinden almış oldukları hizmetin 1 hiç memnun değilim, 2 memnun değilim, 3 ne memnunum ne değilim, 4 memnunum ve 5 çok memnunum şeklinde değerlendirilmesi istenmiştir. Katılımcılar 2015 yılında %65,76 ile çok memnunum, 2016 yılında %64,33 ile çok memnunum, 2017 yılında %83,35 ile çok memnunum, 2018 yılında %88,21 ile çok memnunum ve 2019 yılında

%94,88 ile çok memnunum diyerek memnuniyet oranlarını açıklamışlardır. 5 yıllık genel ortalama verilerinde ise 8.133 kişi ile %80,47 çok memnun olduğu, 1552 kişi ile %15,35 memnun olduğu, 232 kişi ile %2,29 ne memnun ne değil olduğu, 96 kişi ile %0,94 memnun olmadığı ve 93 kişi ile %0,92 hiç memnun olmadığı görülmüştür. Araştırmaya katılanlardan 5 yılda 10.106 kişinin hizmet aldığı ve genel toplamda 9.685 kişi ile %95,82'sinin hizmetlerden memnun olduğu görülmüştür. (Tablo-13)

Tablo-14 Talep, İstek ve Şikâyetlerin Bildirimine Yönelik Dağılım

Talep, istek ve şikâyetlerinizi belediye yetkililerine nasıl bildiriyorsunuz?												
Soru 9	2015		2016		2017		2018		2019		5 yıllık Ortalama	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Çağrı Merkezini Aracılığıyla	650	26	711	28	752	30	803	32	1002	33	3918	29,91
Çözüm Merkezi Aracılığıyla	700	28	660	26	576	23	552	22	486	16	2974	22,78
Cep Telefonu Uygulamaları Aracılığıyla	100	4	102	4	150	5,5	200	8	334	11	886	6,76
Saha Personelleri Aracılığıyla	225	9	178	7	125	5	100	4	151	5	779	5,94
Halk Günü Organizasyonlarında	150	6	127	5	176	7	151	6	151	5	755	5,76
Belediye WEB Sayfası Aracılığıyla	125	5	152	6	125	5	151	6	184	6	737	5,62
Sosyal Medya Aracılığıyla	100	4	127	5	125	5	126	5	213	7	691	5,27
CİMER Portal Aracılığıyla	100	4	127	5	125	5	101	4	151	5	604	4,61
Belediye Başkanına Telefon İle	150	6	127	5	100	4	76	3	122	4	575	4,39
Mobil Minibüs Aracılığıyla	50	2	76	3	150	5,5	125	5	121	4	522	3,98
Belediye Başkanına Mesaj İle	100	4	102	4	76	3	76	3	92	3	446	3,4
Motorize Personeller Aracılığıyla	50	2	51	2	25	1	50	2	31	1	207	1,58
Toplam	2500	100	2540	100	2505	99	2511	100	3038	100	13094	100

Araştırmaya katılanlara yöneltilen bir diğer soru ise “Talep, istek ve şikâyetlerinizi belediye yetkililerine nasıl bildiriyorsunuz?” sorusudur. Katılımcılara ESTİM projesinin bilgi edinmeye dayalı hizmetleri sınıflandırılmış olarak sunulmuş ve katılımcıların bu seçeneklerden yalnızca bir tanesini işaretlemesi istenmiştir. Bu kapsamda 2015 yılında 650 kişi (%26), 2016 yılında 711 kişi (%28), 2017 yılında 752 kişi (%30), 2018 yılında 803 kişi (%32), 2019 yılında ise 1002 kişi (%33) ile

yıllara göre artarak Çağrı Merkezi hizmetleri aracılığıyla talep, istek ve şikâyetlerini bildirmeyi tercih ettiklerini belirtmişlerdir. (Tablo-14) Çağrı Merkezi ile sunulan hizmetlerin diğer iletişim hizmetlerine göre karşılaştırmasına son 5 yıllık ortalama veriler ışığında bakılacak olursa; 3.918 kişi ile (%29,92) Çözüm Merkezi Hizmetleri (%22,71) ile sunulan hizmetlerin dışındaki tüm kalemlerden açık ara ve ilk sırada yer aldığı görülmüştür. Katılımcılar birinci sırada açık ara telefonla iletişim kurarak çağrı merkezinden hizmet almayı ve bizzat belediye hizmet binalarına giderek Çözüm Merkezinden hizmet almayı tercih ettiği görülmüştür. Aynı zamanda Çağrı Merkezi hizmetleri tercihi 5 yılda %26'dan, %33'e yükselerek kendi içerisinde %26,92 pozitif yönde değişim göstermiştir. Bu değişimin Çağrı Merkezi personelleri üzerindeki iş yükü dağılımını da artırdığı yönde bilgileri yüz yüze yapılan mülakatlarla doğrulanmıştır²⁹⁰.

Çözüm Merkezi'nden hizmet almak isteyenlerin tercihlerine bakıldığında her ne kadar ikinci sırada yer alsada yıllar geçtikçe tercih edilme oranının Çağrı Merkezi Hizmetleri aksine azaldığı görülmektedir. Bu kapsamda 2015 yılında 700 kişi (%28), 2016 yılında 660 kişi (%26), 2017 yılında 576 kişi (%23), 2018 yılında 552 kişi (%22), 2019 yılında 486 kişi (%16) ile tercih edilmiştir. Son beş yılda tercih bandı %28'den %22'ye gerileyerek, kendi içinde %21,42'lik bir değişim meydana gelmiştir. Bu anlamda genel ortalama itibarıyla azalan bir seyir izlemektedir. Buna rağmen 5 yıllık ortalama tercih verileri incelendiğinde araştırmaya katılanlar arasında en çok tercih edilen ikinci hizmet kanalı olmayı ve 2.974 kişi ile %22,71 tercih edildiği görülmüştür. (Tablo-14)

Yapılan diğer sözlü mülakatlarda 2014 yılında Belediye Başkanlığı ana hizmet binasının ilçe merkezinden uzaklaşması nedeniyle hizmet binasına şahsen başvuru erişimin azaldığı ve bu yüzden çağrı merkezi hizmetleri iş yükünün artarak, Çözüm Merkezi hizmetlerinin iş yükünde gerileme olduğu görüşü paylaşılmıştır. Hizmetlerin yerine getirilmesinde iş yükü dağılımının değişmesi çağrı merkezi hizmetlerini 3 vardiya ve 6 kişiden, 5 vardiyalı 10 kişilik düzene güçlendirilmesi, Çözüm Merkezi hizmetlerinin ise 10 bölgeci düzenden, 5 bölgeci düzene çekilmesi kararı alınarak personel performansları ve iş yükü dağılımları dengelenmiştir²⁹¹.

290 Esenler Belediyesi ESTİM Çağrı Merkezi personeli Ufuk Doğdu ile görüşme 26. 01. 2019

291 Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Ofis Hizmetleri Koordinatörü O. Burak Uyar ile görüşme 22. 02. 2019

Saha Çalışmaları verilerine bakıldığında katılımcıların 2015 yılında 225 kişi (%9), 2016 yılında 178 kişi (%7), 2017 yılında 125 kişi (%5), 2018 yılında 100 kişi (%4) ve 2019 yılında 151 kişinin (%5) tercih ettiği görülmüştür. (Tablo-14) 5 yıllık seyre bakıldığında %9'dan, %5'e kendi içerisinde %44,4 oranında bir azalma görülmektedir. Yapılan yüz yüze mülakatlarda ise saha çalışmalarında görev alan personellerin son beş yılda 20 kişilik bir ekipten, 10 kişilik bir ekibe dönüştürülmesi %50 oranında azaltıldığı bilgisi paylaşılmıştır²⁹².

Araştırma sonuçlarında en çok dikkat çeken değişim "Cep Telefonu Uygulamaları Aracılığıyla" iletişim kurulması yönündeki artıştır. Gelişen teknolojik kaynak kullanımı ve haberdar olma yönündeki iletişim araçları zenginliği gün geçtikçe Belediye hizmetlerine ulaşımında tercih edilmeye başladığını göstermektedir. 2015 yılında 100 kişi (%4), 2016 yılında 102 kişi (%4), 2017 yılında 150 kişi (%5,5), 2018 yılında ise 200 kişi (%8) ve 2019 yılında 334 (%11) kişidir. (Tablo-14) Sürekli artan cep telefonu uygulama kullanımı ile iletişim kurma tercihi, genel payın içerisinde her ne kadar düşük olsa da, kendi içerisinde yüzde değişim açısından önemli yere sahiptir. 2015 yılı %4'ten, 2019 yılında %11'e değişmesi %175 artış göstermesi anlamındadır. Bu kapsamda TÜİK'in 2016 yılında Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması ve e-Devlet kapısından faydalanma oranlarındaki artışlarla aynı yönde olsa da oransal olarak daha düşük seyretmektedir. E-Devlet hizmetleri kullanım oranı Türkiye geneli %81,4 olarak belirlenmiştir²⁹³.

Araştırmaya katılanların Esenler Belediyesi hizmetlerinden nasıl haberdar oldukları yönünde kendilerine yöneltilen sorulara verdikleri cevaplar 10. Soruda ve Tablo-15'de incelenmiştir. Bu kapsamda 2015 yılında 652 kişi (%26,08), 2016 yılında 524 kişi (%20,62), 2017 yılında 443 kişi (%17,68), 2018 yılında 403 kişi (%16,04), 2019 yılında ise 506 kişi (%16,65) ile yıllara göre azalan oranda olmasına rağmen ilk sırada Çağrı Merkezi hizmetleri ile haberdar oldukları görülmektedir. Araştırmanın 5 yıllık ortalama verisi her ne kadar 2528 kişi ile %19,03 olarak ilk sırada yer alsa da son yıl olan 2019 yılı verileri %16,04 ile ortalamanın altında kalmıştır. Bu oransal gösterim bizlere Esenler Belediyesinin yapmış olduğu kamusal hizmetlerin vatandaşlar tarafından bilinirlik kazanmasında haberdar olma yönünden en çok Çağrı Merkezi Hizmetlerinin kullanıldığını göstermiş ancak gün geçtikçe

292 Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Saha Hizmetleri Koordinatörü Çetin Andağ ile görüşme 22. 02. 2019

293 T. C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Resmi İnternet Sayfası, "e-Devlet İçin Genel Görünüm", <http://www.edevlet.gov.tr/e-devlet-icin-genel-gorunum/> (Erişim tarihi: 15. 03. 2019).

değişen bir haberdar olma kanalının da geliştiğini ve tercihlerin değiştiğini göstermektedir.

Tablo-15 Hizmetlerden Haberdar Olma Yoluna Yönelik Dağılım

Esenler Belediyesi'nin hizmetlerinden nasıl haberdar oluyorsunuz?												
Soru 10	2015		2016		2017		2018		2019		5 yıllık Ortalama	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Çağrı Merkezini Aracılığıyla	652	26,08	524	20,62	443	17,68	403	16,04	506	16,65	2528	19,3
Sosyal Medya Aracılığıyla	348	13,92	441	17,36	557	22,24	568	22,62	556	18,3	2470	18,86
Diğer	477	19,08	488	19,25	426	17,02	516	20,58	528	17,36	2435	18,59
Afiş ve Pankart Sunumlarıyla	403	16,12	423	16,65	396	15,8	326	12,99	442	14,54	1990	15,19
SMS Bilgilendirme Hizmetleriyle	296	11,84	243	9,56	258	10,29	221	8,8	345	11,35	1363	10,4
Cep Telefonu Uygulamaları Aracılığıyla	102	4,08	148	5,82	172	6,86	229	9,11	281	9,24	932	7,11
Belediye WEB Sayfası Aracılığıyla	126	5,04	150	5,9	146	5,82	127	5,05	212	6,98	761	5,81
TV ve Radyo Kanallarıyla	96	3,84	123	4,84	107	4,29	121	4,81	168	5,58	615	4,74

Diğer bir veri olan sosyal medya kullanımı ile belediye hizmetlerinden haberdar olma tercihi; 2015 yılında 348 kişi (%13,92), 2016 yılında 441 kişi (%17,36), 2017 yılında 557 kişi (%22,24), 2018 yılında 558 kişi (%22,62), 2019 yılında ise 556 kişi (%18,30) ile artan oranda gerçekleşmiştir. (Tablo-15) Bu artış yönü diğer tüm hizmetlerden haberdar olma yönünde genel 5 yıllık ortalamasının 2470 kişi (%18,86) ile tercihlerin ikinci sırasında olmasını sağlamıştır. Bu nedenle azalan çağrı merkezi hizmetlerinin aksine artan bir sosyal medya bilgilendirme hizmeti sağlanmasının, mobil cihazların iletişim için “çağrı yapma” hizmetinden çok, diğer özellikleri yönünden kullanımını gözler önüne sermiştir. Yapılan yüz yüze mülakatlarda ESTİM Çağrı Merkezi Hizmetleri çağrı alımlarında yerel telefon kullanımı ile ulaşan kişilerin oranı %7 iken, cep telefonu numaralarından alınan çağrılarının %93 olduğu belirtilmiştir²⁹⁴. TÜİK tarafından yapılan Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırmasında ise Türkiye geneli hanelerin %96,9'unda cep telefonu veya akıllı telefon bulunurken, sabit telefon bulunma oranı %25,6 olduğu söylenmiştir. Bu anlamda ESTİM çağrı merkezine ulaşan bireylerin cep telefonu ile

294 Esenler Belediyesi ESTİM Çağrı Merkezi vardiya sorumlusu Tarık Bostan ile görüşme 26. 01. 2019

hatta bağlanma oranları tercih edilme yönünden TÜİK göstergeleri üzerinde olmakla birlikte, internete bağlı cep telefonu, tablet ve bilgisayarlardan ulaşım sağlanması ile gerçekleştirilen sosyal medya kullanımı gün geçtikçe artış göstermektedir. TÜİK tarafından açıklanan aynı raporda aynı dönemde hanelerin %22,9'unda masaüstü bilgisayar, %36,4'ünde taşınabilir bilgisayar mevcut iken tablet bilgisayar bulunma oranı %29,6 olduğuna yer verilmiştir²⁹⁵. Bu veriler ışığında sosyal medya kullanımının artması ve hizmetlerden haberdar olma yönündeki gelişme artan nitelikli olup araştırmaya katılanların tercihleri ile aynı yönlüdür.

Cep telefonu uygulamaları ile ilgili hizmetlerden haberdar olma yönünde yapılan tercihlere bakıldığında; 2015 yılında 102 kişi (%4,08), 2016 yılında 148 kişi (%5,82), 2017 yılında 172 kişi (%6,86), 2018 yılında 229 kişi (%9,11), 2019 yılında ise 281 kişi (%9,24) olduğu görülmüştür. Bu bağlamda veriler artan tercihli bir yön göstermektedir. Bu tercihler cep telefonu kullanımına yönelik yukarıda paylaşılan TÜİK ve mülakat verileri ile uyuşmakta ve yalnızca telefonunun çağrı yapmak dışında kullanıldığını göstermektedir. Cep telefonu uygulamaları, kısa mesaj, sosyal medya kullanımı ve yapılan çağrılarla birlikte Esenler Belediyesi hizmetlerinden haberdar olma oranı, tüm hizmetlerden haberdar etmeye yönelik hizmet kanallarının son beş yıllık ortalama veriler kapsamında karşılaştırılması ile bu dört hizmetin toplamı %55,67 olarak karşımıza çıkmaktadır. (Tablo-15)

Bir diğer yönden bilgilendirme hizmetlerinin kamu yükündeki en önemli gider kalemlerinden biri olduğu bilinmekte ve baskılı materyal üretimine yönelik giderlerin vatandaşlarında bıraktığı etkilerin ölçülmesidir. Bu nedenle Afiş ve Pankart Sunumlarıyla bilgi edinme kalemi diğer tüm önemli bilgi edinme araçları arasından başarılı olunan bilgi edinme yöntemlerinin üçüncü sırasında yer almaktadır. 2015 yılında 403 kişi (%46,12), 2016 yılında 423 kişi (%16,65), 2017 yılında 396 kişi (%15,8), 2018 yılında 326 kişi (%12,99), 2019 yılında ise 442 kişi (%14,54) olduğu görülmüştür. Bu veriler ışığında günümüz teknoloji çağı olmasına rağmen ve geri dönüşümlerin artırılması, küresel ısınmaya yönelik tedbirler gibi konularda eleştiriye maruz kalmakla birlikte baskılı materyaller ile tanıtım ve haberdar etme yöntemi hala geçerliliğini korumaktadır. Gerek gazete, dergi, mecmua ve bülten gerekse afiş, pankart ve el ilanları haberdar etmeye yönelik kamu bilgilendirme araçlarının başında gelmektedir. Hem maliyetli hem de zahmetli olan bu bilgilendirme araçlarının tercihi kamuların memnuniyeti esasında sürdürülmeye devam

295 TÜİK Resmî İnternet Sayfası, "Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması", <http://www.tuik.gov.tr/PdfGetir.do?id=21779> (Erişim tarihi: 20. 04. 2019).

etmektedir. Araştırmaya katılanların son beş yıllık tercihleri ortalamasına bakıldığında afiş ve pankart sunumlarıyla bilgi edinme oranı %15,19 gibi azımsanmayacak bir rakama sahiptir. Bununla birlikte yüz yüze yapılan görüşmelerde Esenler Belediyesi'nin kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanılmasına yönelik diğer çevre ilçe belediyeleri arasında en az baskılı materyal üretimi sağlayan belediye olduğu²⁹⁶ ve yerel ekonomik fayda sağlanması adına günlük toplanan 400 ton çöpün 40 tonunun geri dönüşüm tesisinde işlendiği bilgisine yer verilmiştir²⁹⁷.

Tablo-16 Çağrı Merkezi Görüşmeleri Memnuniyet Raporu

ESTİM Çağrı Merkezi Raporu		
2014	Çağrı Sayısı	7.560
	Memnuniyet Oranı	88,98%
2015	Çağrı Sayısı	8.536
	Memnuniyet Oranı	93,46%
2016	Çağrı Sayısı	9.361
	Memnuniyet Oranı	91,80%
2017	Çağrı Sayısı	11.497
	Memnuniyet Oranı	96,60%
2018	Çağrı Sayısı	12.388
	Memnuniyet Oranı	92,40%
Genel Toplam		49.342
Genel Memnuniyet		92,65%

Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü Görev ve Çalışma Yönetmeliğinde yer verilen vatandaş memnuniyeti anketleri dışında kurumsal yapının güçlendirilmesi adına performans esaslı memnuniyet anketleri de yapılmaktadır. Bu anketler doğrudan hizmet alan vatandaşların birim temsilcilerinden almış oldukları hizmetlerin memnuniyetini göstermekle birlikte, hizmet kalitesinin iyileştirilmesine yönelik gerekli önlem ve tedbirlerin oluşturulabilmesi için gerekmektedir. Tablo-16'da Çağrı merkezinden hizmet alan vatandaşların çağrı sonunda katıldıkları anketlere yer verilmiştir. 2014 yılında (%88,98), 2015 yılında (%93,46), 2016 yılında (%91,80), 2017 yılında (%96,60), 2018 yılında (%92,40) ve genel beş yıllık ortalama da 49.342 kişinin katılımı ile %92,65 oranında memnuniyet oranı olduğu görülmüştür. Neredeyse her yıl artış göstererek memnuniyet/kalite oranı ölçümlerinde çok iyi anlamına gelen genel ortalama bant aralığı kabulü %85-%100 bandında gerçekleştiği görülmüştür.

296 Esenler Belediyesi ESTİM Baskılı Materyaller Sorumlusu Bilal Gültekin ile görüşme 27. 01. 2019
297 T. C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Haberler", <https://www.esenler.bel.tr/Content.aspx?ContentID=5583&CategoryID=32> (Erişim tarihi: 09.02.2019).

Memnuniyet odaklı halkla ilişkiler modeli geliştirilmesinin temel amacı hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyeti üzerinden ölçülmesidir. Böylece sağlanan hizmetler kapsamında vatandaşın istek ve talepleri yerine getirilmese dahi vatandaşın yerine getirilmesi mümkün olmayan talebinin izahı ile memnuniyet sağlanmakta olup vatandaşın gönlü alınmaktadır²⁹⁸.

Tablo-17 Çözüm Masası Görüşmeleri Memnuniyet Raporu

ESTİM Çözüm Merkezi Raporu		
2014	Müracaat Sayısı	7.150
	Memnuniyet Oranı	93,60%
2015	Müracaat Sayısı	8.569
	Memnuniyet Oranı	92,90%
2016	Müracaat Sayısı	7.896
	Memnuniyet Oranı	96,80%
2017	Müracaat Sayısı	8.125
	Memnuniyet Oranı	94,70%
2018	Müracaat Sayısı	6.385
	Memnuniyet Oranı	96,30%
Genel Toplam		38.125
Genel Memnuniyet		94,86%

Yine Tablo-17’de yer verilen çözüm masası görüşmeleri memnuniyet anketinde vatandaşların 2014 yılında (%93,60), 2015 yılında (%92,90), 2016 yılında (%96,80), 2017 yılında (%94,70), 2018 yılında (%96,30) ve genel beş yıllık ortalamada 38.125 kişinin katılımı ile %94,86 oranında memnuniyet oranı olduğu görülmüştür.

Bu çalışma belediye başkanlığı ana hizmet binasına şahsen başvuru için gelen vatandaşların görüşme sonrasında katıldıkları anketlerle sağlanmıştır. Yüz yüze iletişimde sağlanan bu başarının temelinde personelin güler yüzü, eğitimi ve mesleki yeterliliği yer almaktadır. Personeller düzenli olarak hizmet içi eğitimlerle, moral ve motivasyon etkinlikleri ile gezi ve organizasyonlarla desteklenerek belediyenin iletişim yüzü olma sorumluluğunu üstlenmesi tavsiyesini yerine getirirler²⁹⁹.

298 Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürü Ercan Zengin ile görüşme 15. 01. 2019

299 Esenler Belediyesi ESTİM Çözüm Merkezi Sorumlusu İhsan Demirbaş ile görüşme 15. 02. 2019

Tablo-18 Danışma Birimi Görüşmeleri Memnuniyet Raporu

ESTİM Danışma ve Karşılama Raporu		
2014	Müracaat Sayısı	16.510
	Memnuniyet Oranı	96,70%
2015	Müracaat Sayısı	16.830
	Memnuniyet Oranı	98,10%
2016	Müracaat Sayısı	23.181
	Memnuniyet Oranı	96,90%
2017	Müracaat Sayısı	32.969
	Memnuniyet Oranı	98,48%
2018	Müracaat Sayısı	24.310
	Memnuniyet Oranı	96,46%
Genel Toplam		113.800
Genel Memnuniyet		97,33%

Bir diğer gerçekleştirilen kurumsal yapının güçlendirilmesi adına performans esaslı memnuniyet anketi ise Tablo-18’de yer verilen danışma birimi görüşmeleri memnuniyet anketidir. Bu anketteki verileri incelediğimizde; 2014 yılında (%96,70), 2015 yılında (%98,10), 2016 yılında (%96,90), 2017 yılında (%98,48), 2018 yılında (%96,46) olarak gerçekleştiğini. Genel beş yıllık ortalamada 113.800 kişinin katılımı ile %97,33 oranında tüm ESTİM birimleri arasındaki en yüksek memnuniyet oranını yakaladığını ve her yıl memnuniyet kalitesini artırdığını görüyoruz.

Danışma ve karşılama birimi temsilcileri tüm ESTİM biriminin en başarılı ve mesleki yeterliliği en yüksek personellerinden seçilmektedir. Danışma ve karşılama birimi vatandaşların ana hizmet binalarına geldiklerinde ilk iletişim kurdukları nokta olarak bilinmektedir. Bu noktalarda görev yapan personellerin belediyenin tüm hizmet kalemlerinde görev yapan personellerin iş ve işleyişlerine hâkim olması beklenir. Bu sebeple danışma ve karşılama birimi temsilcisi olacak personeller bir yıldan uzun bir süre oryantasyona tabi tutulmaktadır. Örneğin belediyeye gelen bir vatandaşın danışma birimi temsilcisine “–Ruhsat çıkarttırmak istiyorum” dediğinde, danışma personelinin tüm ruhsat işlemleri kalemlerini vatandaşa sunması beklenir. Böylece gelen vatandaşın Fen İşleri Müdürlüğü tarafından sağlanan “kazi ruhsatımı”, Plan Proje Müdürlüğü tarafından sağlanan “yapı ruhsatımı”, İmar Müdürlüğü tarafından sağlanan “kat ruhsatımı”, Ruhsat Müdürlüğü tarafından sağlanan “iş yeri çalıştırma ruhsatımı” gibi daha birçok çeşit ruhsat tipini ve alt kısımlarını bilmesi beklenir. Bu sebeple vatandaşların yanlış yönlendirilmesinin önüne geçilmiş olunur. Danışma birimi okuma yazma bilmeyen vatandaşlara, yaşlı, hasta ve güçten düşmüş vatandaşlara, yabancı uyruklu vatandaşlara ve engelli

vatandaşlara talep etmeleri halinde host ve hosteslik ederek yer hizmetleri görevi sunarlar. Vatandaş memnuniyetinin en samimi ve profesyonel ortamda sağlanmasını tesis ederek, misafirperver ev sahibi ve misafir ilişkisi kurarlar³⁰⁰.

Tablo-19 Saha Birimi Raporu

ESTİM Saha Raporu		
2014	Görüşülen Kişi Sayısı	10.430
	Memnuniyet Oranı	87,60%
2015	Görüşülen Kişi Sayısı	10.350
	Memnuniyet Oranı	88,60%
2016	Görüşülen Kişi Sayısı	10.260
	Memnuniyet Oranı	91,10%
2017	Görüşülen Kişi Sayısı	10.408
	Memnuniyet Oranı	96,50%
2018	Görüşülen Kişi Sayısı	10.180
	Memnuniyet Oranı	87,69%
	Görüşülen Kişi Sayısı	51.628
	Memnuniyet Oranı	90,30%

Bir diğer gerçekleştirilen performans esaslı memnuniyet anketi ise Tablo-19'da yer verilen danışma birimi görüşmeleri memnuniyet anketidir. Bu anketteki verileri incelediğimizde; 2014 yılında (%87,60), 2015 yılında (%88,60), 2016 yılında (%91,10), 2017 yılında (%96,50), 2018 yılında (%87,69) olarak gerçekleştiğini. Genel beş yıllık ortalamada 51.628 kişinin katılımı ile %90,30 oranında memnuniyet yakaladığını ve neredeyse her yıl memnuniyet oranını artırdığını görüyoruz.

Saha çalışmaları olarak ESTİM'in mobil ekip denilen minibüs ile mobil belediyeçilik hizmeti sağlayan personeller, motorize ekipte görev alan personeller ve sahada yüz yüze iletişim kuran personeller ile sağlanan vatandaş görüşmeleri sonrasında yapılan anketleri içermektedir.

Saha personelleri cadde ve sokaklarda rutin gezi ve kontroller sağlayarak tüm esnafları ziyaret ederler. Vatandaşlarla sıcak temas kurarlar, sohbet eder belediye başkanının selamlarını iletirler ve varsa talep, görüş ve şikâyetlerini alırlar. Bu anlamda vatandaşın geri bildirimlerini raporlar ve belediyenin sahadan haberdar olmasını sağlarlar. Estim saha personelleri sahadan bilgi girişini sağlayarak vatandaşın beklentilerini alırlar. Böylece vatandaş talepleri arasında öne çıkan ve çoğunlukça dile getirilen toplumsal sorun ve fikirlerin bilinirliğini buldukları birim

300 Esenler Belediyesi Danışma Birim Sorumlusu Mustafa Kara ile görüşme 15. 02. 2019

yetkililerine sunarlar. Bu anlamda vatandaşla belediye arasındaki bilgi akışının köprüsü olma görevini ifa ederler. Tam net ve doğru bilgilerin sağlanması için lokal ve kitlesel beklentileri oluşturan görüşlerin birleştirilmesinde görev alırlar. Böylece ekipler koordineli ve ortak görev yaparlar³⁰¹.

H1’de yer alan; “Belediye ile muhatapları arasındaki iletişiminin güçlenmesi, yerel ekonomiye katkı sağlar.” Hipotezimizin geçerliliğinin kontrolü aşağıda yer alan Tablo-20’de sayısal verilerle incelenmiştir. Esenler Belediyesi’nin arz ettiği hizmetlerin muhatapları olan vatandaşlar tarafından bilinme oranına göre harcamalarında sağladıkları ekonomik fayda, yerel ekonomik aktörlerin “yönetilen” kesimi için “bilgi çıkışı” ibaresi ile sağlanmaktadır. Esenler Belediyesi’nin harcama kalemlerinde enformasyonun sağladığı faydalar ise vatandaşların ihtiyaçları olan taleplerine göre yönlendirilebilmesini sağlayan yerel ekonomik aktörün “yöneten” kesimi için “bilgi girişi” ifadesi ile şekillenmektedir. Böylece yöneten ile yönetilenin yönetim ibaresiyle bilgi girişi ve bilgi çıkışının ise halkla ilişkiler ile şekillenmesini sağlamaktadır. Belediye ile muhataplarının yönetim odaklı halkla ilişkiler modeli çerçevesinde ekonomik fayda üretmesi ise yerel ekonomik aktörlerin hem gelirlerinde hem de harcamalarında fayda sağlanmasına, arz edilen hizmetlerin talepler doğrultusunda planlanmasına katkı sağlayarak yerel ekonomiye ek katkı sağladığı görülmüştür.

301 Esenler Belediyesi ESTİM Saha Ekipleri Sorumlusu M. Burak Çelik ile görüşme 15. 02. 2019

**Tablo-20 Esenler Belediyesi ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
2014- 2018 Yılları Karşılaştırmalı Bütçe Raporu**

Esenler Belediyesi ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü 2014- 2018 Yılları Karşılaştırmalı Bütçe Raporu					
Bütçe Yılı (BY)	Belediye Bütçesi (BB)	Halkla İlişkiler Müdürlüğü Bütçesi (HMB)	Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün Gerçekleşen Bütçe Tutarı (HMGB)	Halkla İlişkiler Müdürlüğü Bütçe Fazlası (HMBF)	Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün Bütçe Gerçekleştirme Oranı (HMBGO)
BY	BB	HMB	HMGB	HMBF=(HMB-HMGB)	HMBGO=(HMB/HMGB)
2014	250.500.000,00 □	4.050.000,00 □	3.534.680,39 □	515.319,61 □	87%
2015	276.837.000,00 □	2.473.000,00 □	2.305.568,11 □	167.431,89 □	93%
2016	278.871.000,00 □	4.008.000,00 □	2.635.497,42 □	1.372.502,58 □	66%
2017	280.200.000,00 □	5.185.000,00 □	5.035.147,64 □	149.852,36 □	97%
2018	320.000.000,00 □	7.273.000,00 □	6.215.559,69 □	1.057.440,31 □	85%
Bütçe Yılı	Halkla İlişkiler Müdürlüğü Bütçesinin Belediye Bütçesindeki Payı (HMBBP)	Halkla İlişkiler Müdürlüğü Harcamalarının Belediye Bütçesindeki Payı (HMHBBP)	ESTİM Bilgi Girişinin Belediye Bütçesine Ek Katkıları BGBBK	ESTİM Bilgi Çıkışının Vatandaş Bütçesine EK Katkıları BÇVBK	ESTİM Bilgi Girişi ve Bilgi Çıkışı Sayesinde Tasarrufların; Belediye Bütçe Büyüklüğüne Göre Karşılaştırılması =K1
	HMBBP=(HMB/BB)	HMHBBP=(HMB/BB)	BGBBK	BÇVBK	K1=(BGBBK+BGBBK)/(BB)
2014	1,62%	1,41%	48.195.000,00 □	78.328.517,44 □	50,51%
2015	0,89%	0,83%	29.428.700,00 □	51.091.389,32 □	29,09%
2016	1,44%	0,95%	47.695.200,00 □	58.402.622,83 □	38,05%
2017	1,85%	1,80%	61.701.500,00 □	111.578.871,70 □	61,84%
2018	2,27%	1,94%	86.548.700,00 □	137.736.802,73 □	70,09%
Kaynaklar: ³⁰² , ³⁰³ , ³⁰⁴ , ³⁰⁵ , ³⁰⁶ , ³⁰⁷ .					

Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü, ESTİM projesinin işletilmesinden sorumlu olan birimdir. Müdürlüğün son beş yıla ait bütçesi, bütçe harcaması ile oluşan bütçe gerçekleştirme tutarları ve gerçekleştirme tutarlarından arta kalan bütçe fazlalarına Tablo-20'de yer verilmiştir. Yanı sıra bu tabloda Esenler Belediyesi bütçesi ile Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün gerçekleşen bütçesi karşılaştırmalı olarak verilerek bilgi girişi ve bilgi çıkışı sayesinde belediye bütçesinde sağlanan fayda ve vatandaş bütçesinde sağlanan faydalara da yer verilmiştir.

³⁰² T.C. Esenler Belediyesi, 2014 Mali Yılı Performans Programı, "Halkla İlişkiler Bütçe Raporu", https://www.esenler.bel.tr/Files/PERFORMANS_2014.compressed.pdf (Erişim tarihi: 29.01.2019).

³⁰³ T.C. Esenler Belediyesi, 2015 Mali Yılı Performans Programı, "Halkla İlişkiler Bütçe Raporu", https://www.esenler.bel.tr/Files/PLAN_ve_PROJELER/2015Performans_kitapcigi_icler.pdf(Erişim tarihi: 4.2.2019).

³⁰⁴ T.C. Esenler Belediyesi, 2016 Mali Yılı Performans Programı, "Halkla İlişkiler Bütçe Raporu", https://www.esenler.bel.tr/Files/mudurlukler/malihizmetlermudurlugu/2016_MALI_YILI_PERFORMANS_PROGRAMI.pdf (Erişim tarihi: 05.02.2019).

³⁰⁵ T.C. Esenler Belediyesi, 2017 Mali Yılı Performans Programı, "Halkla İlişkiler Bütçe Raporu", https://www.esenler.bel.tr/Files/2014_Komisyon_Rapor/2017_MALI_YILI_PERFORMANS_PROGRAMI.pdf (Erişim tarihi: 05.02.2019).

³⁰⁶ T.C. Esenler Belediyesi, 2018 Mali Yılı Performans Programı, "Halkla İlişkiler Bütçe Raporu", https://www.esenler.bel.tr/Files/2019/performans_program/2018_MALI_YILI_PERFORMANS_PROGRAMI_SON_TASARIM_2.pdf (Erişim tarihi: 07.02.2019).

³⁰⁷ Esenler Belediyesi Mali Hizmetler Müdürlüğü Eser Erdaş ile görüşme 19.04.2019

Halkla İlişkiler Müdürlüğün 2014 yılında bütçesi 4.050.000,00□ iken 3.534.680,39□ harcayarak toplam kendi bütçesinin %13'ünü artırmıştır. Böylece artırılan 515.319,61□ harcamalarından birikim sağlamış ve Mali Hizmetler birimine devretmiştir. 2015 yılında da Halkla İlişkiler Müdürlüğü %7 kendi bütçesini artırarak 167.431,89□, 2016 yılında %44 kendi bütçesini artırarak 1.372.502,58□, 2017 yılında kendi bütçesini %3 artırarak 149.852,36□, 2018 yılında kendi bütçesini %15 artırarak 1.057.440,31□ birikim sağlamıştır. Toplamda 5 yılda Halkla İlişkiler Müdürlüğü kendi bütçesinden 3.262.546,75□ tasarruf ederek hizmetlerini yerine getirmeyi başarmıştır.

Halkla İlişkiler Müdürlüğü yalnızca harcamalardan kısarak tasarruf etmek dışında harcamaların doğru ve planlı gerçekleşmesini sağlayarak birçok kamu kaynağının verimliliğini artırmış ve vatandaş bütçesinde oluşacak mükerrer harcamaların da önüne geçilmesini sağlayarak vatandaşların bütçelerinde harcamaları kısarak tasarruf etmelerini sağlamıştır. Böylece yalnızca ESTİM hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen bilgi girişinin belediye bütçesine ek katkıları yıl yıl şöyle gerçekleşmiştir. 2014 yılında 48.195.000,00 □, 2015 yılında 29.428.700,00 □, 2016 yılında 47.695.200,00 □, 2017 yılında 61.701.500,00 □, 2018 yılında ise 86.548.700,00 □'dir. Yanı sıra ESTİM bilgi çıkışının vatandaş bütçesinde sağladığı faydalar ise; 2014 yılında 78.328.517,44 □, 2015 yılında 51.091.389,32 □, 2016 yılında 58.402.622,83 □, 2017 yılında 111.578.871,70 □, 2018 yılında ise 137.736.802,73 □'dir. (Tablo-20)

ESTİM hizmetlerinin yerinme getirilmesi için yapılan harcamalar, Halkla İlişkiler Müdürlüğünün bütçesini oluşturmakta ve halkla ilişkiler Müdürlüğü bütçesi ise Esenler Belediyesi Bütçesinin bir kısmına tekabül etmektedir. Halkla İlişkiler Müdürlüğü Esenler Belediyesi Bütçesinde görece küçük bir bütçeye sahip olsa da, sağladığı faydaya yönelik sonuçlar göz doldurucu niteliktedir. Tablo 20'de yer verilen bilgileri incelediğimizde; 2014 yılında belediye bütçesinin %1,41'i ile yapılan harcamalar sonucunda bilgi girişi ve bilgi çıkışı sağlanmış ve belediyenin bütçe büyüklüğüne oranla %50,51 yerel ekonomik fayda sağlandığı görülmüştür. 2015 yılında ise %0,83 bütçe harcaması ile Esenler Belediyesi bütçesi büyüklüğünün %29,09'u kadar yerel ekonomik fayda sağlanmıştır. 2016 yılında %0,95 bütçe harcamasıyla ilgili yılın bütçe büyüklüğünün %38,05 oranı kadar yerel ekonomik fayda üretilmiştir. 2017 yılında bütçe harcaması %1,80 olarak belirlenmiş ve belediye bütçesinin %61,84'ü kadar yerel ekonomik fayda sağlanmıştır. 2018

yılında da %1,94 oranında bütçe harcaması yapılarak bütçe büyüklüğünün %70,09'u kadar yerel ekonomik fayda sağlanmıştır. (Tablo-20)



SONUÇ

Tezin ilk kısmını teşkil eden birinci bölümde; Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nde belediyeciliğin nasıl ortaya çıktığı, Osmanlı Devleti'nden günümüze ilk belediyecilik örneklerinden ve belediyecilik yönünden hangi mirasların kaldığı, yerel yönetim birimi olan belediyeciliğin kavramsal çerçevesi, idari yapısı ve esaslarından bahsedilmektedir.

İkinci bölümde ekonomi disiplini ile halkla ilişkiler disiplini arasındaki bağlantının kurulması, yönetimde yönetim kavramının şekillenmesi ve halkla ilişkiler odaklı iletişim kurulmasının ekonomi esaslı işlemesi hususu literatür yönünden ele alınmıştır.

Üçüncü bölümde ise Esenler Belediyesi örneği üzerinde çalışma şekillendirilmiş, toplumsal iletişim merkezi projesi, çalışma standartları yönünden ele alınmış, ekonomik bir aktör olan kamu kurumları kapsamında belediyeler ve muhatapları nispetinde ise ilçede ikamet eden vatandaşlar ele alınarak harcama ve tüketim yönleri kesişimi incelenmiştir.

Kamu kaynaklarının verimlilik esası çerçevesinde kullanılmasının bilinirlik sayesinde nasıl şekillendiği ile bu bağın şeffaflık etik ilkesi kapsamında değerlendirilmesinin faydaları üzerinde durulmuştur. Bu bölümde araştırma süreç ve tekniklerin işletilmesi sayesinde elde edilen bulgular incelenmiş ve hesap verilebilirlik etik ilkesinin işlerlik kazanmasında ESTİM projesinin rolü incelenmiştir.

Bu bağlamda; vatandaşları tarafından talep edilen hizmetlerin mükerrer harcamaları bilgi enformasyonu ile önlenerek ilk derecede birikim ve verimlilik unsuru çalıştırılmaktadır. İkinci derecede ise kamu kurumlarının kaynak kullanım verimliliği sayesinde tasarruflar unsuru çalıştırıldığı görülmektedir. Bu iki unsur neticesinde ekonomik fayda sağlanması amacına, yönetim kapsamında erişile bilindiği görülmüştür. Yönetişim her ne kadar tarafların ortak yönetimde rol alması gibi görülse de, ortak fikirler etrafında enformasyonla buluşması tanımına daha yakın olduğu görülmektedir.

Kamu kurumları, yönetirken hizmet ettiği toplumlar hakkında işlem tesis edeceği zaman merkezi hükümetin belirlemiş olduğu genel hizmetler dışında, taşrada öncelikli sorunların çözümüne yönelik tedbirler de almak zorundadır. Bu

nedenle yönetimin, yöneteceği toplumu doğru anlaması, bilgi toplaması, analiz etmesi ve yorumlaması gerekmektedir. Bu adımlar yalnızca yönetim için veri girişi sağlamaktadır. Diğer yönden yönetimlerin veri çıkışı da sağlamak için doğru, şeffaf, güvenilir bilgiyi, vatandaşına duyurması ve propaganda yaparak güven tazelemesi gerekmektedir.

Eğer bu bilgilendirme türü iletişimin bireysel ağırlığı üzerinden değil de, daha çok memnuniyetin bireyselleşmesine yönelik tedbirlerle geliştire bilirse, o zaman bilgi tüketim hazzı ile çeşitlenecektir. Böylece kişi yaşadığı şehir veya kent için kendini önemli addedecek ve yaşadığı çevre için sorumluluk bilinci ile aidiyet duygusu kazanacaktır.

Başarılı halkla ilişkiler modeli oluşturmanın temelinde iletişim hizmetlerin sınıflandırılması ve kişi odaklı sağlanması ön şartı vardır. Esenler Belediyesi ESTİM projesi ise vatandaş memnuniyeti odaklı halkla ilişkiler modelini, bireyin memnuniyeti üzerine tesis etmiştir. Bu sebeple kamusal aktörleri tanıma, haklarında ve tercihleri yönünde bireysel bilgi edinme, kişiye özel bilgilendirme gibi hizmetlerin sınıflandırılmasında alt kırımaların öncüllüğü başarılı halkla ilişkiler yönetiminde yönetişimin önemsenmesine ışık tutmaktadır.

Yönetişim ise yöneten ile yönetilenin ortak karar alabildiği bir yönetim şeklidir. Tarafların alacakları kararlarda asimetrik bilgi enformasyonu sorunu ile karşılaşmaları için ESTİM yürütme görevi üstlenir.

Yönetimin vatandaşlar adına yapılan hizmetlerden maksimum oranda yararlanabilmesinin sağlanması vatandaş memnuniyetini artıracığı gibi, vatandaşta bireysel aidiyet bilincini de sıcak tutacaktır. Ekonomik fayda açısından bakıldığında kamu adına yapılan harcamalardan faydalanan kişilerin maksimum düzeyde faydalanması kamu kaynaklarının etkin kullanılması anlamına gelmektedir. Bu anlamda atıl kapasitenin önlenmesinde ESTİM sürükleyici rol oynar.

Bu durumda vatandaş adına işlem tesis edecek yetkililerin, vatandaş beklentileri doğrultusunda hareket ederek talep yönlü arz oluşturmaları ve bu arzın bilinirliğinin sağlanarak sunulması; vatandaşların ihtiyaç duydukları hizmeti kendi istekleri doğrultusunda yerine getirildiği hissi ile de aidiyet oluşturacaktır. Böylece hizmetin vatandaş tarafından tercihi ile benzer hizmetlere ulaşmak için üstleneceği emek ve maliyetin, harcamaya dönüşmemesi gerek birikim, gerekse tasarruf artışı

ile ekonomik fayda sağlamaktadır. Hiçbir tasarruf ve birikime dönmeyen hizmetler ise beşeri sermayenin gelişmesine katkı sağlayarak ekonomik anlamda büyümeye yol açmaktadır.

ESTİM ekonomik aktörlerin yönetilen tarafında memnuniyeti ve aidiyeti gerçekleştirerek, kültürel, sosyal, bilişsel, eğitsel ve bütçe esaslı maliyetlerin harcama kalemine dönüşmeden birikmesine katkı sağlar. Böylece aile bütçesinde yer bulamayan sosyal, kültürel, sanatsal, eğitsel ve spor esaslı etkinliklerin yerine getirilmesi sağlanır. Kültürlenme adına sağlanan devinim yaşam kalitesi ölçütlerinde makasın daha da açılmasını önler ve beşeri sermayeyi destekler. Ekonomik imkânlar yönünden daha özgür bireylerin erişebildiği olanaklara erişim sağlayabilmek de sosyal gelişmişlik açısından eşitliği destekleyerek, vatandaş gözünde sosyal devlet olgusunun işlerliğine katkı sağlamaktadır. Böylece yönetime karşı beslenen hislerin olumlu olması gerek siyasi aktörlerin gerekse bürokrasinin devamlılığını sağlamaktadır.

ESTİM ekonomik aktörlerin yöneten tarafında ise, doğru kaynak kullanımı ile tercih edilmeyecek bir hizmetin gerçekleşmesini önleyerek ekonomik fayda sağlar. ESTİM doğru bilgi akışı ile gerçek ihtiyaç sahiplerini belirlemede etkin rol oynayarak sosyal yardımların doğru kişilere ulaştırılmasını ve bu kapsamda ekonomik fayda sağlanmasına da hizmet eder. ESTİM'in bir diğer kapsayıcı rolü ise doğru bilgi akışı ile vatandaşların öncelikli ihtiyaçlarını belirleyerek yapılması planlanan hizmetlerin yönünü değiştirmek suretiyle ekonomik fayda sağlanmasıdır.

ESTİM bilgi girişi ile sağladığı faydaların dışında bilgi çıkışı ile de ekonomik fayda sağlamaktadır. Bunlardan ilki baskılı materyal üretimini azaltarak ekonomik fayda sağlanmasıdır. Türkiye kâğıt ve kâğıt ürünleri sektöründe dışa bağımlı olduğu gibi tüketimde dünyada dokuzuncu sırada olup ihracatta yirmi birinci sıradadır. Türkiye'nin yıllık genel kâğıt ihtiyacıysa 5 milyon tonun üstünde olup yurt dışına her sene kâğıt ithalatı için ortalama 3 milyar dolar harcanmaktadır. Esenler Belediyesi ise her yıl tanıtım ve duyuru faaliyetleri hizmet alımına 5 milyon TL bütçe ayırmaktadır. Bu bütçe ESTİM'in duyuru hizmetlerine verdiği emek ve işgücüne rağmen oluşan rakamdır. ESTİM her yıl bülten, kitapçık, gazete ve baskılı materyal bazında 750.000 parça ürünün dağıtımını da üstlenmektedir. Böylece Esenler içi materyal dağıtımını lojistik maliyetlerini ortadan kaldırarak yıllık en az 3 milyon TL

ekonomik fayda daha sağlamaktadır³⁰⁸. ESTİM yine bilgi çıkışı ile belediye tarafından ücretsiz sağlanan hizmetlerin vatandaşlara duyurularak bilgi sahibi olmasını destekler. Böylece haberdar olan kesimlerin bütçe harcama kalemleri içerisinde var olan aynı hizmete yönelik mükerrer harcamalarda önlemiş olur.

Bu tez ile Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü çalışmaları kapsamında projelendirilmiş ESTİM'in vatandaş memnuniyeti ile sağlamış olduğu yönetim odaklı halkla ilişkiler modelinin açıklanmasında; gerek kurumun kendi çalışan personelleri tarafından, gerekse vatandaş memnuniyeti anketi çalışmaları ile özel araştırma şirketlerinin sağladığı verilerden alınan bilgilere yer verilmiştir. Bu veriler tüm araştırmaların ESTİM adı altındaki hizmetleri tanımlayan kısımlarından birebir gölge kopyası çoğaltılarak sağlamış olup, Halkla İlişkiler Müdürlüğü çalışmalarının yer verildiği stratejik plan ve performans programlarından, kamu ile paylaşımına açık platformlardan ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Temsilcileri mülakatlarından elde edilen bilgileri içermektedir.

Bu bilgiler açıklanması hâlinde devletin emniyetine, dış ilişkilerine, millî savunmasına ve millî güvenliğine açıkça zarar verecek ve niteliği itibarıyla Devlet sırrı olan gizlilik dereceli bilgi veya belgelerden oluşmamaktadır.

Verilerin güvenilirliği; ilgili mevzuat ve kanunlarda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idarî ve teknik tedbirleri alan Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından kamu ile paylaşılmış ve sağlanmıştır.

Bu tez çalışması; halkla ilişkiler projelerinin yönetim kapsamında, yerel ekonomik aktörleri etkilemesi yönünden ele alınarak, "ekonomik fayda sağlanması" amacına hizmet edip etmediği yönünde araştırmaya tabi tutulmuş, "belediye ile muhatapları arasındaki iletişiminin güçlenmesi, yerel ekonomiye katkı sağlar", hipotezini doğrulamıştır. Böylece hipotezin kabul edilmesine karar verilmiş "bilgi girişinin belediye bütçesine", "bilgi çıkışının ise vatandaş bütçesine" fayda sağladığı görüşü üzerinde karar kılınmıştır (Tablo-20).

308 T. C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Performans Programı", <https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/352/3328/performans-programi.aspx> (Erişim tarihi: 04. 03. 2019).

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

- ADIGÜZEL Yusuf, Göç, Kentleşme ve Aidiyet Ekseninde Esenler'i Anlamak, Şehir Yayınları, İstanbul, 2012.
- ADORNO W. Theodor, Kültür Endüstrisi: Kültür Yönetimi, Çev. Nihat Ülner, İstanbul, 2009.
- AKTAŞ Cihan, Rüzgârlarla iyi geçinmek, İlbey Matbaası, İstanbul, 2018.
- AYDEMİR Okay ve AYDEMİR Ayla, Halkla İlişkiler ve Medya, MediaCat Yayınları, İstanbul, 2007.
- BARBER Benjamin, Çev. Mehmet Beşikçi, Güçlü Demokrasi: Yeni Bir Çağ için Katılımcı Siyaset, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1995.
- BAYRAKTAR Erdoğan, Gecekondu ve Kentsel Yenileme, Ekonomik Araştırmalar Merkezi Yayınları, Ankara, 2006.
- BOZKURT Ömer, ERGUN Turgay, Kamu Yönetimi Sözlüğü, TODAİE Yayınları, Ankara, 1998.
- CONRAD Lodziak, İhtiyaçların Manipülasyonu: Kapitalizm ve Kültür, Çev. Berna Kurt, Çitlembik Yayınları, İstanbul, 2003.
- DİNÇER Ömer ve Cevdet Yılmaz, Değişimin Yönetimi için Yönetimde Değişim, T. C. Başbakanlık Yayınları, Ankara, 2003.
- DUNSİRE Andrew, Modern Governance: New Government Society Interactions, Sage Pub., 1993.
- ERASLAN Yayınoğlu Pınar, Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler, Birsen Yayınevi, İstanbul, 2005.
- ERDOĞAN İrfan, Teori ve Pratikte Halkla İlişkiler, Erk Yayınevi, Ankara, 2006.
- ERYILMAZ Bilal, "Yerel Yönetim Sendromu", Yeni Türkiye, İstanbul, 1995.
- ERYILMAZ Bilal, Bürokrasi ve Siyaset, Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul, 2002.
- ERYILMAZ Bilal, Kamu Yönetimi, Erkam Matbaası, İstanbul, 2007a.
- ERYILMAZ Bilal, Tanzimat ve Yönetimde Modernleşme, İşaret Matbaası, İstanbul, 2006.
- EŞ Mecit, Maliye Tarihi Ders Notları, Eser Ofset, Trabzon, 1998, Yayımlanmamış Ders Notu.
- GÖYMEN Korel, Türkiye'de Kent Yönetimi, Boyut Kitapları, İstanbul, 1997.
- GÖZLER Kemal, Türk Anayasa Hukuku Dersleri, Ekin Y., Bursa, 2000.
- GÖZLER Kemal, Anayasa Hukukuna Giriş, Ekin Kitapevi Yayınları, Bursa, 2002.
- GREEN Richard T. and HUBBEL Lawrence, Refounding Democratic Public Administration, Sage pub., "On Governance and Reinventing Government", USA, 1996.

GRUNIG James E. and HUNG Chun Ju Flora, The Effect Of Relationships On Reputation and Reputation on Relationships: A Cognitive, Behavioural Study, pres for paper presented to the Public Relations Society Of America Educator's Academy, Miami, Florida, 2002.

GRUNIG James E., Halkla İlişkiler ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik, Çev. Elif Özsayar, Rota Yayınları, İstanbul, 2005.

GRUNIG ve GRUNIG, "PublicRelations in strategic management andstrategic management of publicrelations: Theoryan devidence from the IABC Excellence Project", Journalism Studies, 2000.

GÜLDAL Fatih ve UÇAR Ahmet, Esenler' in Tarihi, Zencefilm Medya, İstanbul, 2012.

HIRST Paul, Debating Governance, Democracy and Governance, Oxford University press, New York, 2000.

KALABALIK Halil, Avrupa Birliği Ülkeleri ile Karşılaştırmalı Yerel Yönetim Hukuku, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005

KAZANCI Metin, Kamuda Ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler, Turhan Kitabevi, Ankara, 1995.

KELEŞ Ruşen, Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınevi, İstanbul, 2000.

KOOIMAN Jan, Debating Governance, Societal Governance: Levels, Modes, and Orders of SocialPolitical Interaction, Jon Pierre (Ed.), Oxford University press, New York, 2000.

KOOIMAN Jan, Modern Governance: New Government Society İnteractions, Sage Pub., London, 1993.

KUZEY Pelin, "Şeffaflık ve İyi Yönetişim", İyi Yönetişimin Temel Unsurları, Ayrıntı Basımevi, Ankara, 2003.

LAWNICZAK R., "Re- examinig the economic roots of public relations", Public Relations Rewiew, 2009.

LEATHERS Dale Gordon, Successful Nonverbal Communication, USA, 1997.

L'ETANG Jacquie ve Magda Pieczka, Çev. Gülcan Işık, Derya Tellan, Ed. Sema Yıldırım Becerikli, "Diplomasi Olarak Halkla İlişkiler", Halkla İlişkilerde Eleştirel Yaklaşımlar, Vadi Yayınları, Ankara, 2002.

MAYNTZ Renate, Modern Governance: New Government Society İnteractions, Sage Pub., "Governing Failures and the Problem of Governability: Some Comments on a Theoretical Paradigm", London, 1993.

MIHÇIOĞLU Cemal ve MAVİŞ Fermani, Halkla İlişkiler Nedir, Detay Yayınları, Eskişehir, 1986.

ORTAYLI İlber, Tanzimat Devrinde Osmanlı Mahalli İdareleri 1840-1880, Türk Tarih Kurumu Yayınları, Ankara, 2000.

OSBORNE David, ve GAEBLER Ted, Reinventing Government, Plume printing house, New York City, 1992.

- ÖZBİLGİN Erol, Bütün Yönleriyle Osmanlı, İz Yayıncılık, İstanbul, 2003.
- ÖZCAN Abdulkadir, Davud Paşa Sahrası, İslam Ansiklopedisi, Türk Diyanet Vakfı Matbaası, İstanbul, 1994.
- ÖZODAŞIK Mustafa, Halkla İlişkiler ve İletişim, T. C. Anadolu Üniversitesi Yayınevi, Eskişehir.
- PELTEKOĞLU Filiz Balta, Halkla İlişkiler Nedir?, Beta Yayınları, İstanbul, 2009.
- PETERS B. Guy and PIERRE John, Journal of Public Administration Research and Theory, La Follette School of Public Affairs. Pres, 1998.
- PIERRE John, Governance, Politics and the State, New York, 2000.
- RHODES R.A.W., Political Studies, The New Governance: Governing Without Government, Oxford University press, New York, 1996.
- ROBERTSON K. G., Public Secrets: A Study in the Development of Governmental Secrecy, Publisher Palgrave Macmillan, UK, 1982.
- ROLOFF Michael E., Interpersonal Communication: The Social Exchange Approach, Sage Pub., Beverly Hills CA, 1999.
- SAMSUN Nihal, "Hesap Verilebilirlik ve İyi Yönetişim", İyi Yönetişimin Temel Unsurları, Ayrıntı Basımevi, Ankara, 2003.
- SARTORI Giovanni, Çev. Tunçer Karamustafaoğlu ve Mehmet Turan, Demokrasi Teorisine Geri Dönüş, Yetkin Yayıncılık, Ankara, 1996.
- SETTOON R. P. and Wayne, Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader–Member Exchange, and Employee Reciprocity", Journal of Applied Psychology, 1996.
- SUNAY Cengiz, "Türkiye'de Yerel Siyasetin Tarihi Gelişimi", Okutan Yayıncılık, İstanbul, 2008.
- TANZİ Vito, 1997, The Changing Role of the State in the Economy: A Historical Perspective, IMF Working Paper, Washington, 1997.
- THEAKER Alison, Halkla İlişkilerin El Kitabı Çev. Murat Yaz Media Cat Yayınları, İstanbul, 2008.
- TORTOP Nuri, Kamu Kuruluşlarında Halkla ilişkiler, TODAİE Yayınları, Ankara, 1975.
- TUZCUOĞLU Ferruh, Metropolitan Yönetim, Sakarya Kitapevi, Sakarya, 2003.
- UĞUR Aydın, "Sivil Toplum için Kent Yerel Siyaset ve Demokrasi Seminerleri", Demokrasi Kitaplığı Yayınevi, İstanbul, 1999
- ULUSOY Ahmet ve AKDEMİR Tekin, Mahalli İdareler Maliyesi, Seçkin Yayınları, Ankara, 2004.
- WEBER Max, Çev. Taha PARLA, Sosyoloji Yazıları, İletişim Yayınları, İstanbul, 2003.

MAKALELER

AIMAO Zhang, "Transaction governance structure: Theories, empirical studies, and instrument design", *International Journal of Commerce & Management*, Vol.16 Issue 2, p. 59-85.

BAL Tolga, "Performans Esaslı Bütçeleme (Peb) Sistemi Ve Sistemin Uygulanabilirliğinin Artırılmasına Yönelik Öneriler", *Sayıştay Dergisi*, İstanbul, 2016. s. 1-29.

BLAU Peter M., "Justice In Social Exchange", *Sociological Inquiry*, 1964, Volume 34, Issue 2, 193-206.

BOSTANOĞLU Özer, "Türk Belediyeciliğinde Güncel Tarihsellik", *Amme İdaresi DERĞİsi*, 1990, 74-93.

COLE Alistair and JOHN Peter, "Local Policy Networks in France and Britain: Policy Co-ordination in Fragmented Political Sub-Systems" *West European Politics*, 1995, s. 89- 109.

ÇELİK Behiç, "Türk Belediyeciliğinin Tarihsel Gelişimi", *Yeni Türkiye*, 1995, 588-597

ÇUKURÇAYIR Arif, "Türkiye'de Yerel Siyasetin Tarihi Gelişimi", *Yerel Siyaset*, 2008, 35-66.

ÇUKURÇAYIR M. Akif, SİPAHİ Esra B., "Yönetişim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminde Kalite", *Sayıştay Dergisi*, İstanbul, 2003, 15-36.

DÖNMEZ Mustafa, "Türkiye'de Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi", *Türk İdare DERĞİsi*, 1995, 165-173.

DRACK Manfred and Wilfried Apfalter, "On the making of a system theory of life: Paul A Weiss and Ludwig von Bertalanffy's conceptual connection", *Quarterly Review Of Biology* , 2006, p. 349-373

EKEN Musa, "Kamu Yönetiminde Gizlilik Geleneği ve Açıklık İhtiyacı", *Amme İdaresi Dergisi*, cilt:17, sayı:2, 1994,

ERCAN Hülya, "Türkiye'de Sivil Toplum Tartışmaları Üzerine", *C. Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 2002, 69-79.

ERSOY Neşet, "Anadolu'da Sivil Toplum Örgütlenmesinin Tarihsel Gelişimi", *Türk İdare Dergisi*, 2003, 129-157, s. 135.

GÜNDOĞAN Ertuğrul, "Yönetim Reformlarının Gerekliliği Bağlamında İyi Yönetişim ve Türkiye'de Uygulanabilirliği", *Sivil Toplum Dergisi*, 2004, 1-49, s. 17.

GÜRAN Sait, "Yönetimde Açıklık", *İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi*, 2011, 101-112, s. 105.

HOŞTUT Sibel, "Çok Uluslu Şirketlerde Halkla İlişkiler Uygulamaları, Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, Antalya, 2016, Cilt:14 Sayı:1 , s. 11.

KARADAĞ Arif, "Osmanlıdan Günümüze Türk Kentinin Değişen Kimliği", *Türk İdare Dergisi*, 2003, 147-162, s. 147.

KARAMAN Zerrin Toprak, "Güçlü Başkan ve Güçlü Meclis Tercih", *Yeni Türkiye Dergisi*, 1995, 102-123, s. 103.

KARAMAN Zerrin Toprak, "Yönetim Stratejilerindeki Gelişmeler", *Türk İdare Dergisi*, 2000, 37-53.

- KETTL F. Donald, Public Administration Review, "The Transformation of Governance: Globalization, Devolution And The Role Of Government", Publisher; University of Wisconsin Madison, USA, 2000, 488-498.
- KÖSE Ömer, "Yerel Yönetim Olgusu ve Küreselleşme Sürecinde Yükselişi", Sayıştay Dergisi, 2004, 3-42.
- KÖSEKÂHYA Gamze, "Katılımcılık ve İyi Yönetişim" Maliye Bakanlığı ABDİB Yayınları, Ankara, 2003, 17-54.
- LAMBA Mustafa, "Türkiye'de Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Yansımaları: Hükümet Programları Üzerinden Nitel Bir İnceleme", SDÜ İİBF Dergisi, Isparta, 2015, c20, 127-141.
- METİN Hatice ve Mustafa ALTUNOK, "Karşılaştırmalı Bir Yaklaşımla Kamu Yönetimi ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler", Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2012, 79-99.
- ORTAYLI İlber, "Osmanlı Kadısı: Tarihi Temeli ve Yargı Görevi", Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 1974, 117-128.
- ORTAYLI İlber, "Türk Belediyesinin Denetim Yetkisinin Tarihi Gelişimi ve Günümüzdeki Durumu", Amme İdaresi Dergisi, 1973, Cilt:6, 14-24.
- ÖMÜRGÖNÜLŞEN Uğur, "The New Public Management", AÜSBF Dergisi, 1997, Cilt: 52, 517-566.
- ÖZDEMİR Umut Evin, "Stratejik Planlama ve İyi Yönetişim", İyi Yönetişimin Temel Unsurları, Ayrıntı Basımevi, Ankara, 2003, 113-127.
- ÖZER Akif, "Kamu Yönetiminin Geleceğine Dair Düşünceler", Sayıştay Dergisi, 2005, 55-80.
- ÖZGÜR Hüseyin, "Yerel Siyaset Perspektifinden Bakışla Büyükşehir Belediyelerinde Kentsel Alan Yönetimi Uygulamaları", Yerel Siyaset, 2008, 125-166.
- ÖZKAN Gürsel, "Demokratik Yönetimin Birinci Adımı, Bilgi Edinme Hakkı", Türkiye Kamu-Sen. Dergisi, Ankara, 2004, 1-26.
- ÖZTÜRK Namık Kemal, "Bürokratik Devletten Etkin Yönetime Geçiş: İyi Yönetişim", Türk İdare Dergisi, 2002, 27-38.
- PODNAR K. M. LAH and U. GOLOB, "Economic perspectives on public relations" Public Relations Review, 2009, Cilt: 35, 340-345.
- SEZGİNER Murat, "İdari Belgelere Ulaşma Hakkı: Fransa Örneği", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Konya, 1998, Cilt 6, Sayı 1-2, 299-343.
- SİVEREKLİ Esra, "Yerelleşme ve Yerel Demokrasi", Türk İdare Dergisi, 2001, 121-133.
- SÜLLÜ Zübeyde, "Küresel Ekonomik Kriz Bağlamında; Halkla İlişkiler ve Ekonomi İlişkisi", İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, 2009, 195-209.
- ŞAYLAN Gencay, "Kamu Yönetimi Disiplininde Bunalım ve Yeni Açılımlar Üzerine Düşünceler", Amme İdaresi Dergisi, 2000, 1-21.
- TABAKOĞLU Ahmet, "Tımar ve Vakıf Sistemleri", Türk İktisat Tarihi, 1998, 202-217.
- TEKELİ İlhan, "Yerel Yönetimlerde Demokrasi ve Türkiye'de Belediyelerin Gelişimi", Amme İdaresi Dergisi, 1983, 7-21.

TEKGÜL Yelda Bugay, Mehmet Fatih CİN, "Post-Keynesyen Talep Yönelimli Büyüme Modelleri", Yönetim Ve Ekonomi Dergisi, Manisa, 2013, Sayı:2, Cilt:20, 317-338.

TORAMAN Ömer, "Osmanlı Taşra İdaresi: Klasik Dönem", Türk İdare Dergisi, 2002, 191-200.

TORTOP Nuri, "Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler ve Saydamlık", Türk İdare Dergisi, Sayı: 449, Ankara, 2005, 1-19

ÜÇER Mehmet, "Belediye Başkanının Organlık Sıfatını Kaybetmesinde Yargı Yolu ile Denetim", Türk idare Dergisi, 2004, 177-206.

VURAL Tarık, "Osmanlı İmparatorluğu'nda Yerel Yönetimler", Türk İdare Dergisi, 2004, 179-183.

YILDIRIM İbrahim, "Kamu Yönetiminde Açıklık ve Bilgi Edinme Hakkı Kanunu", Hukuk ve Adalet Dergisi, Ankara, 2004, 78-95.

YILDIZ Nuran, "Halkla İlişkilerin İdeolojik Bir Yöntem Olarak İşleyişi", Amme İdaresi Dergisi, 2003, 35-59.

YÖRÜKOĞLU Fuat, "Türk Belediyeciliğinin Gelişim Süreci", Mevzuat Dergisi, 2009, Sayı:135, 1-17.

TEZLER

AL Hamza, Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya Üniversitesi, Sakarya, 2002. **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**

BALKIZ Bekir, Yerel Yönetimlerde Temsil ve Demokrasi: İzmir'de Belediye Meclis Üyeleri Üzerine Bir Araştırma, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 1994. **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

İNTERNET KAYNAKLARI

Beyoğlu Belediyesi Resmî İnternet Sayfası, "Belediye Tarihi", <http://beyoglu.bel.tr/> (Erişim tarihi: 24.01.2018).

Birleşmiş Milletler Mülteci Örgütü Resmi İnternet Sayfası, "Hakkımızda", <https://www.unhcr.org/tr/turkiyede-unhcr> (Erişim tarihi: 21.02.2019).

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Resmî İnternet Sayfası, "Kanunlar", <http://www.yds.gov.tr/dosyalar/1326978039-1580.pdf> (Erişim tarihi: 16. 04. 2019).

Hazine ve Maliye Bakanlığı Resmî İnternet Sayfası, "Performans Esaslı Bütçeleme Rehberi", <https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2019/01/Performans-Esasli%C4%B1-B%C3%BCt%C3%A7eleme-Rehberi-Aral%C4%B1k-2004.pdf> (Erişim tarihi: 18. 04. 2019)

İbrahim BOZDAĞ, "Türkiye`de Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler", (Mesaj: 1), http://www.halklailiskiler.com.tr/Turkiye_de_Kamu_Kuruluslarinda_Halkla_Iliskiler.php (Erişim tarihi: 11.07.2018).

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Resmî İnternet Sayfası, "Encümen Çalışma Esasları", <https://www.ibb.istanbul/SitePage/Index/113> (Erişim tarihi: 16. 04. 2019).

İstanbul Ticaret Borsası Resmi İnternet Sayfası, "İşgücü İstatistikleri",
[http://www.istib.org.tr/resim/siteici/files/%C4%B0%C5%9Fg%C3%BCc%C3%BC%20%C4%B0statistikleri%2C%20Kas%C4%B1m%202018\(1\).pdf](http://www.istib.org.tr/resim/siteici/files/%C4%B0%C5%9Fg%C3%BCc%C3%BC%20%C4%B0statistikleri%2C%20Kas%C4%B1m%202018(1).pdf) (Erişim tarihi: 05.03.2019).

Metro İstanbul Resmî İnternet Sayfası, "İstanbul Raylı Sistem Ağ Haritaları",
<https://www.metro.istanbul/YolcuHizmetleri/AgHaritalari> (Erişim tarihi: 16.02.2019).

Sabah Gazetesi Resmî İnternet Sayfası, "Otağ-ı Hümayun Kültür Merkezi'ne dönüştürüldü",
https://www.sabah.com.tr/yasam/2010/12/28/otagi_humayun_kultur_merkezine_donusturuldu (Erişim tarihi: 06.01.2019).

T.C. Cumhurbaşkanlığı Resmî İnternet Sayfası, "5393 Sayılı Belediye Kanunu",
<http://www.sp.gov.tr/tr/mevzuat/s/5/> (Erişim tarihi: 16. 04. 2019).

T.C. Cumhurbaşkanlığı Resmî İnternet Sayfası, "Strateji ve Bütçe Başkanlığı",
<http://www.sp.gov.tr/tr/mevzuat/s/5/> (Erişim tarihi: 16. 04. 2019).

T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "ESTİM",
<https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/12/1623/estim-toplumsal-iletisim-merkezi.aspx> (Erişim tarihi: 07.06.2019).

T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Güncel",
<https://www.esenler.bel.tr/Content.aspx?CategoryID=31&ContentID=4482> (Erişim tarihi: 15.03.2019).

T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Haberler",
<http://m.esenler.bel.tr/icerik/32/4361/estim-ile-gonullere-dokunuyoruz.aspx> (Erişim tarihi: 11.01.2019).

T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Haberler",
<https://www.esenler.bel.tr/Content.aspx?CategoryID=32&ContentID=4052> (Erişim tarihi: 07.01.2019).

T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Haberler",
<https://www.Esenler.bel.tr/Content.aspx?ContentID=2123&CategoryID=32> (Erişim tarihi: 26.03.2019).

T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Haberler",
<https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/32/5191/suriyeli-kadinlar-turkce-ogreniyor.aspx> (Erişim tarihi: 27.04.2019).

T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Mülteciler",
<https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/31/5178/esenler-multeciler-konusunda-ornek-odu.aspx> (Erişim tarihi: 07.06.2019).

T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Projeler",
<https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/12/1623/estim-toplumsal-iletisim-merkezi.aspx> (Erişim tarihi: 07.02.2019).

T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Projeler",
<https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/12/1629/adnan-buyukdeniz-dijital-kutuphanesi.aspx> (Erişim tarihi: 07.09.2018).

- T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Tarihçe",
<https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/107/1694/esenler-tarihi.aspx> (Erişim tarihi: 01.03.2019).
- T.C. Esenler Belediyesi Resmi İnternet Sayfası, "Yönetmelikler",
<https://www.esenler.bel.tr/tr/icerik/133/1942/mudurluk-yonetmeligi.aspx> (Erişim tarihi: 27.04.2019).
- T.C. Esenler Belediyesi, 2014 Mali Yılı Performans Programı, "Halkla İlişkiler Bütçe Raporu", https://www.esenler.bel.tr/Files/PERFORMANS_2014.compressed.pdf (Erişim tarihi: 29.01.2019).
- T.C. Esenler Belediyesi, 2015 Mali Yılı Performans Programı, "Halkla İlişkiler Bütçe Raporu",
https://www.esenler.bel.tr/Files/PLAN_ve_PROJELER/2015Performans_kitapcigi_icer.pdf(Erişim tarihi: 4.2.2019).
- T.C. Esenler Belediyesi, 2016 Mali Yılı Performans Programı, "Halkla İlişkiler Bütçe Raporu",
https://www.esenler.bel.tr/Files/mudurlukler/malihizmetlermudurlugu/2016_MAL_YILI_PERFORMANS_PROGRAMI.pdf (Erişim tarihi: 05.02.2019).
- T.C. Esenler Belediyesi, 2017 Mali Yılı Performans Programı, "Dokümanlar",
https://www.esenler.bel.tr/Files/2014_Komisyon_Rapor/2017_MALI_YILI_PERFORMANS_PROGRAMI.pdf (Erişim tarihi: 29.05.2019).
- T.C. Esenler Belediyesi, 2018 Mali Yılı Performans Programı, "Halkla İlişkiler Bütçe Raporu",
https://www.esenler.bel.tr/Files/2019/performans_program/2018_MALI_YILI_PERFORMANS_PROGRAMI_SON_TASARIM_2.pdf (Erişim tarihi: 07.02.2019).
- T.C. Esenler Belediyesi, Temel Politikalar ve Öncelikler, "Dokümanlar",
https://www.esenler.bel.tr/Files/Stratejik_Plan/YENIStratejik_Plan_2017.pdf (Erişim tarihi: 07.01.2019).
- T.C. Esenler Kaymakamlığı Resmî İnternet Sayfası, "Tarihçe",
<http://www.esenler.gov.tr/tarihce> (Erişim tarihi: 04.06.2018).
- T.C. İçişleri Bakanlığı Resmî İnternet Sayfası, "Açık Kapı Projesi",
<https://www.acikkapi.gov.tr/> (Erişim tarihi: 01. 04. 2019).
- T.C. İçişleri Bakanlığı Resmî İnternet Sayfası, "Muhtarlık Bilgi Sistemi Projesi",
<https://www.icisleri.gov.tr/bilgiislem/muhtar-bilgi-sistemi-projesi> (Erişim tarihi: 01. 03. 2019).
- T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Resmi İnternet Sayfası, "e-Devlet İçin Genel Görünüm", <http://www.edevlet.gov.tr/e-devlet-icin-genel-gorunum/> (Erişim tarihi: 15.03.2019).
- Taha Toros Resmî İnternet Sayfası, "Arşiv Dosyaları",
<http://earsiv.sehir.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/11498/4482/001581834010.pdf?sequence=3&isAllowed=y> (Erişim tarihi: 06.01.2019).
- TBMM İnternet Sayfası, "Anayasa Maddeleri",
https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/tc_anayasasi.maddeler?p3=127 (Erişim tarihi: 18. 04. 2019)

TÜİK Resmî İnternet Sayfası, "Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması", <http://www.tuik.gov.tr/PdfGetir.do?id=21779> (Erişim tarihi: 20.04.2019).

TÜİK Resmî İnternet Sayfası, "İşgücü İstatistikleri", http://tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1007 (Erişim tarihi: 16.04.2019).

TÜİK Resmî İnternet Sayfası, "Nüfus Projeksiyonları", http://tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1027 (Erişim tarihi: 18.04.2019).

TÜİK Resmî İnternet Sayfası, "Temel İstatistikler", <http://tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist> (Erişim tarihi: 16. 04. 2019).

TÜİK, Merkezi Dağıtım Sistemi, Nüfusa Kayıtlı Olunan Yer, 2019, <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=95&locale=tr> (Erişim tarihi: 26.02.2019)

Türk Dil Kurumu Resmî Sayfası, "Güncel Türkçe Sözlük", <http://www.tdk.gov.tr/> (Erişim tarihi: 02.06.2018).

Türkiye Belediyeler Birliği Resmî İnternet Sayfası, "Genel İstatistikler", <http://www.tbb.gov.tr/> (Erişim tarihi: 11.06.2018).

RESMİ YAYINLAR

Resmî Gazete, Sayı 10796, 02 Mayıs 1961.

Resmî Gazete, Sayı 25874, 13 Mayıs 1961.

Resmî Gazete, Sayı 17863, 09 Kasım 1982.

Resmî Gazete, Sayı 25269, 24 Ekim 2003.

Resmî Gazete, Sayı 25531, 23 Temmuz 2004.

RAPORLAR

İŞIKYAKAR A. Fikret, Halkla İlişkiler İPRA Raporu, Anadolu Üniversitesi Yayınevi, Eskişehir, 1987, s. 56.

GÖRÜŞMELER

Esenler Belediyesi Basın Danışmanlığı Birimi Ziya ÇANDIR ile görüşme 20.01.2018

Esenler Belediyesi Basın Danışmanı Hüseyin AKMAN ile görüşme 26.02.2019

Esenler Belediyesi Belediye Başkan Yardımcısı Faruk AYDIN ile görüşme 06.01.2019

Esenler Belediyesi Bilgi İşlem Departmanı Can KARATAŞ ile görüşme 26. 03. 2019

Esenler Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü Temel ÖZTÜRK ile görüşme 13.02.2018

Esenler Belediyesi Çözüm Masası Temsilcisi Elif BAĞLAMA ile görüşme 20.01.2018

Esenler Belediyesi Danışma Birim Sorumlusu Mustafa KARA ile görüşme 15.02.2019

Esenler Belediyesi Esenler İnşaat Anonim Şirketi Kentsel Dönüşüm Merkezi İletişim Direktörü Namık SANA ile görüşme 08.03.2019

Esenler Belediyesi ESTİM Basın Lansmanı Organizasyonu Personeli Emre KOŞAPINAR ile görüşme 20.01.2018

Esenler Belediyesi ESTİM Basın Lansmanı Organizasyonu Personeli Serdar ERGİN ile görüşme 20.01.2018

Esenler Belediyesi ESTİM Baskılı Materyaller Sorumlusu Bilal GÜLTEKİN ile görüşme 27.01.2019

Esenler Belediyesi ESTİM Çağrı Merkezi Hizmetleri Görevlisi Sevim YUMURTACI ile görüşme 22.01.2018

Esenler Belediyesi ESTİM Çağrı Merkezi personeli Ufuk DOĞDU ile görüşme 26.01.2019

Esenler Belediyesi ESTİM Çağrı Merkezi vardiya sorumlusu Tarık BOSTAN ile görüşme 26.01.2019

Esenler Belediyesi ESTİM Çözüm Masası Temsilcisi Büşra TEZEL ile görüşme 11.01.2019

Esenler Belediyesi ESTİM Çözüm Masası Temsilcisi Eyüp Orhan AKKUŞ ile görüşme 11.01.2019

Esenler Belediyesi ESTİM Çözüm Merkezi Sorumlusu İhsan DEMİRBAŞ ile görüşme 15.02.2019

Esenler Belediyesi ESTİM Halk Günü Organizasyonu Personeli Hacer CENGİZ ile görüşme 16.01.2018

Esenler Belediyesi ESTİM Motorize Hizmetler Birimi Personeli Ayhan ÇORMAN ile görüşme 20.01.2018

Esenler Belediyesi ESTİM Motorize Hizmetler Birimi Personeli İlker TİMOÇİN ile görüşme 20.01.2018

Esenler Belediyesi ESTİM Ofis Koordinatörü O. Burak UYAR ile görüşme 10.01.2019

Esenler Belediyesi ESTİM Saha Ekipleri Sorumlusu M. Burak ÇELİK ile görüşme 15.02.2019

Esenler Belediyesi ESTİM Saha Organizasyon Personeli Mansur ESİR ile görüşme 16.01.2018

Esenler Belediyesi Fen İşleri Müdürlüğü Altyapı Şefi Çağatay Turan YANAR ile görüşme 29.05.2018.

Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü Erdal YILMAZ ile görüşme 26. 03. 2019

Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü Nagehan ANDAĞ ile görüşme 12.01.2019

Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü personeli Mustafa KARASU ile görüşme 16.01.2019

Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü Tuğba KARADAĞ ile görüşme
12.01.2019

Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürü Ercan ZENGİN ile görüşme 23.01.2019

Esenler Belediyesi Halkla İlişkiler Saha Hizmetleri Koordinatörü Çetin ANDAĞ ile görüşme 22.02.2019

Esenler Belediyesi İkram Hizmetleri Birimi Temsilcisi Abdurrahman ŞENTÜRK ile görüşme 22.01.2018

Esenler Belediyesi İşletme Müdürlüğü ESKAT Koordinatörü Nihat Duman ile görüşme 24.01.2019

Esenler Belediyesi İşletme Müdürü Yavuz ERES ile görüşme 11.07.2018.

Esenler Belediyesi İşletmeler Müdürlüğü Mehmet EROL ile görüşme 17.01.2019

Esenler Belediyesi Kültür İşleri Müdürü Hüseyin CERRAHOĞLU ile görüşme
16.02.2018

Esenler Belediyesi Mali Hizmetler Müdürlüğü Eser ERDAŞ ile görüşme 19.04.2019

Esenler Belediyesi Özel Kalem Danışmanlığı Nuran MIZRAK ile görüşme
20.01.2018

Esenler Belediyesi Sağlık İşleri Müdürlüğü hasta hizmetleri birimi ile görüşme
27.01.2019

Esenler Belediyesi Sağlık İşleri Müdürü Dr. Mustafa UZUN ile görüşme 27.01.2019

Esenler Belediyesi Sivil Savunma Uzmanı Musa USTAOĞLU ile görüşme
25.01.2019

Esenler Belediyesi Sosyal Medya Danışmanlığı Burak BATTAL ile görüşme
20.04.2019

Esenler Belediyesi Sosyal Yardım İşleri Müdürü Özcan HAMZA ile görüşme
16.01.2019