
Belediyelerde Halkla İlişkiler ve Halka Dönük Yönetim

Murat SEZGİN*

ÖZET

21. yüzyılda yıldızı yükselen belediyeler aynı zamanda merkezi hükümete karşı bir fren ve denge unsuru olarak da görülmektedir. Katılımcı demokrasinin gelişmesinde ve uygulanabilir hale gelmesinde belediyelerin yeri önemlidir. Halk, demokratik ilkelere ve davranışlara karşı alışkanlığını yerel yönetimlerde kazanmaktadır. Yerel yönetimler demokrasinin beşiği ve demokratik terbiye kuruluşları olarak görülmektedir. Demokratik toplumlarda kamu yönetiminin varlık nedeni topluma hizmet etmektir. Belediyeler, hizmetinde olduğu ve kendisine varlık kazandıran halka karşı duyarlı, sorumlu ve saygılı bir yönetim felsefesine sahip olmak zorundadırlar. Belediyeler gelecekte her zamaninkinden daha çok ihtiyaç duyulan birimler olacaklarsa, bunun önkoşulu halkla ilişkiler alanında gösterecekleri başarıdır.

Bu çalışmada halkla ilişkiler bağlamında halkın belediyesi kavramından yola çıkılarak halka dönük bir belediyecilik anlayışı incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Halkla İlişkiler, Belediye, Halkın Belediyesi

PUBLIC RELATION MUNICIPALITIES AND PUBLIC ORIENTED MANAGEMENT

ABSTRACT

Municipalities which have a good reputation are seen as equilibrants and break against the central government in the 21th century. Municipalities have an important place in the development of participatory democracy and its application period. In local governments, public gains its custom against the democratic principles and behaviors. Municipalities are seen as the cradle of democracy and democratic edifice. In democratic societies, the reason of existence of public administration is serving the citizens. They have to be responsible, sensitive and have a respectful administration philosophy against the public to whom they are serving and to which they owe its existence. If municipalities are going to be unities which are in need more than ever in the future, the prior condition is success they will gain in the field of public relation.

This study, examines the understanding of public oriented municipalism based on the concept municipality of the public.

Key Words: Public Relations, Municipality, Municipality of Public

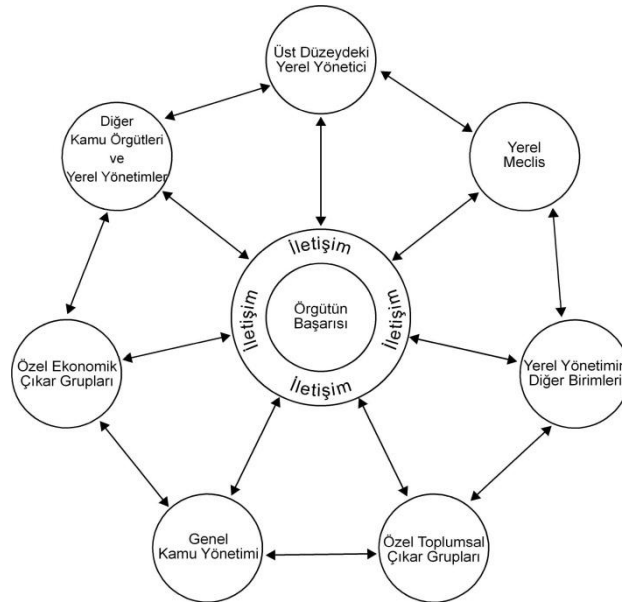
* Yrd. Doç. Dr. , Selçuk Üniversitesi, Beyşehir Ali Akkanat İşletme Fakültesi.

1. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN YÖNETİMİ

Belediyelerdeki halkla ilişkiler yönetim sürecinin işleminde üç temel ilke vardır (Ross, 1977:48). Birincisi halkla ilişkiler faaliyetlerinin amacı, yerel yönetim örgütü için olumlu bir toplumsal iklim yaratmak ve sürdürmektir. Halkla ilişkiler yönetiminin sorumluluğu bu olumlu toplumsal iklimi ve elverişli bir hizmet çevresi yaratacak biçimde, yerel yönetimin kararlarını yönlendirmektir. İkincisi yerel yönetim yalnızca halkın isteği ve seçimiyle vardır ve topluma katkılarıyla değerlendirilmektedir. Bu nedenle karar, politika ve eylemleri yeniden seçilmeyi sağlamaya değil, toplumun yararlarını ve çıkarlarını gözetmeye yönelik olmalıdır. Halkla ilişkilerde yerel yönetimin bu yönde çalışmasına katkıda bulunmalıdır. Üçüncüsü iyi halkla ilişkiler, halka dönük olarak düzenlenir. Halkla ilişkiler yöneticisi, örgütsel başarının halkın ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun olmasını sağlamak için tüm örgütsel işlevlerin başarısını incelemelidir.

Belediyelerde halkla ilişkiler sürecinin örgütsel başarı ve iletişim yoluyla kamu kesimlerinin görüşlerini etkileme, elverişli bir hizmet çevresi ve olumlu bir toplumsal iklim yaratma amacına yönelik olarak işleyişi şekil 1'de görülmektedir. Belediyelerde halkla ilişkilerin işleyişi örgütsel ve toplumsal araştırmalar sonucunda elde edilen bilgilere dayanarak, halkla ilişkiler sorunlarının saptanması, amaçların belirlenmesi, amaçlara ulaştırılacak faaliyetlerin planlanması, örgütlenmesi, iletişimi, uygulanması, denetlenmesi ve insan ögesinin yetiştirilmesinden oluşmaktadır (Grunig ve Hunt 1984:109).

Şekil:1 Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Süreci ve İletişim



Kaynak: Anderson 1966:51

Halkla ilişkiler yönetimin ilk işlevi toplumsal iklimi ya da çevreyi etkili bir biçimde algılamak; toplumsal eğilimleri sürekli olarak incelemek, örgütün amaç, strateji, politika ve diğer eylem planları ile önemli etkinliklerinin kamu kesimi üzerindeki etkisini görmek ve bu konuda üst yönetimi sürekli olarak bilgilendirmektir. Halkla ilişkiler yönetimi bu işlevi çevresel çözümlene olarak adlandırılan araştırmalarla yerine getirmektedir (Ross,1977: 49).

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler genelde reaktif olarak yürütülmektedir. Medya ilişkileri ihtiyaç duyulduğu dönemlerde ve özellikle acil durumlara göre değişik oranlarda gerçekleştirilir. Aslında yerel yönetimler proaktif olarak halkın sorunlarını giderecek ve talepleri karşılayarak doyum sağlayacak türde halkla ilişkiler programlarını hazırlamalıdır.

Yerel yönetimler akılcı davranarak sorunların üstesinden gelebilecek ve yönetsel kontrolü sağlayabilecek yapıya ulaşabilirler. Yerel yönetimlerin özellikle belediyelerin sorunların üstesinden gelebilmesi; belediye üzerindeki baskılar, örgütsel pazarlama sorunları, maliyete ilişkin sorunlar etkinlik ve yeterlilik açısından değerlendirilerek ve örgütün halkla ilişkiler bölümünün örgütsel yapıdaki yeri gözden geçirilerek, görevlerin tanımlanması ile buralara uzmanların atanmasıyla mümkündür.

Belediye yönetiminin girdileri halktan gelen tepkiler, yakınmalar ve bilgiler süreçte işlenerek bilgiye dönüştürülmeli, bilgiler yeniden düzenlenerek doğru, açıklayıcı ve tatmin edici biçimde çeşitli araçlar kullanılarak halka geri verilmelidir. Örgüt bilgisi girdi olurken, çıktıları imaj, farkındalık, taraftarlık, etkin örgütsel kimlik ve kişiliktir. Çıktılar ölçülerek standartlarla karşılaştırılmalı, yeniden gözden geçirilerek en iyi çıktı alınmaya çalışılmalıdır.

2. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLERİN ÖNEMİ

Belediyelerde halkla ilişkiler; seçilmiş organları, tüm çalışanları ile bir tüzel kişilik olan belediyenin, ilişkide bulunduğu toplumun güven ve desteğini sağlamak için giriştiği, iki yönlü iletişime dayalı, sonuçta kamuoyunda belediyenin, belediyede halkın istediği yönde değişikliklerin gerçekleşmesine, böylece belediye ile halk arasında en uygun uyum ve dengenin sağlanmasına yönelik sistem ve sürekli çabalar (Torlak, 1999:160). Bu amaçla, belediyelerin çağımızın gelişmiş iletişim teknolojisinin verdiği imkânlardan etkin biçimde yararlanması gerekmektedir.

Demokratik bir toplumda halkın güveni ve desteği olmadan bir örgütün başarı kazanması imkânsızdır. Belediyeler için bu husus çok daha fazla önem taşımaktadır. Çünkü belediyelerin yürüttüğü hizmetler, günlük hayatımızda önemli bir yere sahiptir. Bu hizmetler, "beşikten mezara" kadar hayatımızın çeşitli yönünü kapsamaktadır. Yerel yönetimin önemi ve kamuoyunda sürekli tartışılmasının sebebi yürütmeye çalıştıkları bu hizmetlerden ileri gelmektedir (Eryılmaz, 1997:9). Belediyeler halkın ihtiyaçlarının, beklenti ve isteklerin ne olduğunu halktan öğrenmek ve aldıkları bilgilere göre hizmet politikalarını ve uygulamalarını halkın isteklerine, ihtiyaçlarına göre uyarlamak zorundadırlar.

Belediyecilik, aslında, tümüyle halkla ilişkiler konusudur. Çünkü belediye dediğimiz, örgüt kent halkının seçimiyle harekete geçen; halkın yakın denetim ve gözetiminde hizmet veren, hizmetleri ve personelleri sürekli eleştirilen ve gündemde kalan bir örgüttür. Yerel sorunların büyümesi ve karmaşık bir hale dönüşmesi halkla belediye yönetimini kaçınılmaz bir biçimde karşı karşıya getirmektedir (Ertekin, 1995:8).

Belediye başkanlarının gösterecekleri olumlu davranışlar halkın belediyelere olan güveninin kazanılmasında önemli rol oynamaktadır. Halkın destek ve katkısını almak sadece ve sadece halkla ilişkiler yoluyla mümkündür.

21. yüzyıla girerken demokrasi anlayışı vatandaşların sadece seçimlerde değil, kamu faaliyetlerinin tüm aşamalarında katılımları öngörür bir hale gelmiştir. Hizmetin her aşamasında vatandaşlarla kurulacak yeterli ve iyi bir ilişki, belediyelere büyük yararlar sağlayacaktır. Bir yönetim felsefesi ve bir yönetim fonksiyonu olarak halkla ilişkilerin yerel yönetimler ve demokrasi anlayışı ve uygulamaları ile çok sıkı bir bağlantısı bulunmaktadır. Ülke yönetiminde ve özellikle yerel yönetim düzeyinde etkili ve verimli hizmet sağlanması ile demokratik bir yerel yönetim yapısının oluşturulmasında halkla ilişkiler büyük önem taşımaktadır.

Yerel yönetimler ölçeklerinin küçüklüğü ve fizik olarak halka yakınlığı dolayısıyla denetime daha açıktırlar. Yerel yönetimin verdiği hizmetler halkın çok yakınında ve gözü önünde cereyan etmektedir. Bu durumda yerel yönetimlerin halkla ilişkiler hizmetlerine önem vererek çalışmaları ve hedefleri konusunda halkı aydınlatmaları bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Bu zorunluluk kuşkusuz yönetimin, karmaşıklaşmasını, olumsuz etkilerini gidermeye ve yönetimi geliştirmeye dönük çabaları da içermektedir. Belediyeler, genel karar organları seçimle göreve gelip seçimle değişen kurumlardır. Bu da belediyeleri halkın istek ve dileklerine daha duyarlı kılmaktadır. Bu duyarlılığın bir anlam kazanması ise planlı, sürekli ve yeterli halkla ilişkiler çalışmalarının sürdürülmesi ile mümkündür.

Varlıklarının gerekçesi halka hizmet götürmek olan belediyelerin başarısı, halkın yardımını ve katkısını sağlayabildiği alanda ve oranda artacaktır. Bu yardım ve katkının sağlanabilmesi içinde bölge halkının bilgi edinme hakkını ve ihtiyaçlarını karşılamada iletişim tekniklerinin kullanılarak sağlıklı iletişim kurulması, halkın aydınlatılması çalışmalarının benimsenmesi, yönetime karşı olumlu davranışlar yaratılması, başvurunun kolaylaştırılması, halka gerektiğinde bilgi verilmesi, kararların yerindeliğini ve yararlılığını arttırmak için halktan bilgi alınması, halkın istek ve ihtiyaç, yakınma ve tepkilerinin öğrenilmesi gerekmektedir. Bu da ancak halkla ilişkiler çalışmalarıyla mümkün olabilir.

Belediyelerin uygulayacakları halkla ilişkiler belli bir plan ve programa oturtulmalıdır. Halkla ilişkilerde belediye hizmetlerini ve kurumu tanıtmak temel alınmalıdır. Halk üzerinde güvenilir görünüm ve destek yaratmak ancak olumlu çalışmalarla mümkündür. Halkın katılımı düzenli yapılan halkla ilişkiler çalışmalarıyla mümkündür. Demokratik yaşamın koşulu, yönetimle yönetilen arasında kurulacak engelsiz iletişimdir. Halka tanıtılmaya değer bir hizmet

politikası oluşturmak ve verimli şekilde uygulamak, halkla ilişkiler biriminin görevlerindedir. Halkla ilişkilerde halktan kuruluşu doğru haber kanalının açık tutulması gerekir. Kuruluşun yürüttüğü hizmetlere ilişkin olarak halkın beklenti, görüş, dilek ve yakınmalarını, iyi işleyen halkla ilişkiler programları aracılığıyla kuruluşu akması iletişim sürecinin ötesinde anlam ve içerik kazanmaktadır.

Halkla ilişkiler çalışmalarının temeli olan iletişim yoluyla sağlanan haberleşme ve etkileşim görevlerini yürütebilmesi için belediye yönetimi içinde halkla ilişkiler mesleğinin ve kitle iletişimini iyi bilen, bu konuda öğrenim görmüş elemanlar ve bu elemanlardan oluşan doğrudan doğruya belediye başkanına bağlı bir kurum kurulmasında yarar vardır.

Halkla ilişkiler konusunun belediyeler açısından önemi ve katkısı kent halkının kendi belediyesine sahip çıkması ve kentin gerçek anlamda yöneticisi ve denetleyicisinin yine halk olduğu gerçeğinden kaynaklanır. Halk yararına çalışan, halkın istek ve ihtiyaçlarına karşı duyarlı, sorumlu, halkın katılımına ve denetimine açık, başarılı, dürüst ve halkın istediği bir belediye kurumunun oluşturulması, sonuçta kent halkının belediyeye sahip çıkmasını, desteklemesini ve onunla bütünleşmesini sağlayacaktır. Bu sonucun elde edilmesi ise, kent halkı ile sağlıklı ilişkiler kurabilen bir belediyecilik anlayışı ile mümkün olabilir. Bu yaklaşımın gerçekleşmesinde, belediye yönetimi kadar kent halkına da büyük görevler düşmektedir.

Halk demokratik ilkelere ve davranışlara karşı alışkanlığını belediye yönetimlerinde kazanır. Bu yönden belediyeler demokratik terbiye kuruluşlarıdır. Vatandaşlar, yerel konuları olgun insan davranışları çerçevesinde tartışmayı ve birbirlerinin görüşlerine saygılı davranmayı, tartışmalar sonucunda varılacak kararları saygı ile karşılamayı orada öğrenir. Eğer yerel yönetimler bu alanda başarılı olursa, demokrasi ülke düzeyinde başarılı olur.

3. BELEDİYE HALKLA İLİŞKİLERİNDE ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR

Belediyeler, halkla ilişkiler faaliyetlerini maalesef her konuda olduğu gibi merkezi iktidarın vesayeti altında yürütmektedirler. Seçim çalışmalarında seçmene verilen mesaj, eğer kendi siyasi partilerinin adayları seçilmezse, her bakımdan merkeze bağımlı belediyeler iş yapamaz duruma geleceği, bu da seçmen tercih konusunda iş yapabilecek vasıflı belediye başkanları yerine merkezi iktidarın istediği adayı seçme eğilimini ortaya çıkarmaktadır.

Belediye kent yönetimi ile ilgili tüm yetkiler ve sorumlulukları yüklenmiş olduğu için, belediye bir yandan planlarını ve programlarını, halka anlatmayı ve halkın güvenini sağlamayı, öte yandan halkın gerçek ihtiyaçlarını, isteklerini ve beklentilerini öğrenerek, bunları yerine getirmek için çalışmalar yapmalıdır. Fakat bu çalışmalar kalifiye eleman ve para gerektirmektedir. Bu iki unsur belediyeler için başlı başına sorundur.

Belediye ile halk bütünleşmelidir. Halk belediyenin faaliyetleri hakkında bilgilendirilmelidir. Yapılanlar halka ulaştırılmalıdır. Halkın doğru bilgilendirilmesi, belediye ile halk bütünleşmesini kolaylaştıracak ve halkın desteğini artıracaktır.

Belediyelerin halka karşı sorumlulukları vardır (Ceritli, 1997:40). Bunlar, belediyeler anayasa, yasa ve uluslararası sözleşmelerden kaynaklanan görev sorumluluklardır. Ayrıca toplumu ilgilendiren ekonomik, ahlaki, kültürel ve psikolojik yükümlülükleri bulunmaktadır.

Belediyeler kâr amaçlı örgütler değildir, bundan dolayı toplumun en alt kesiminde yer alan yoksul insanlara destek vermesi gerekmektedir. Belediyeler sosyal devlet olmaktan kaynaklanan sorumluluklarını yerine getirerek yoksul insanların barınma, beslenme, sağlık, eğitim gibi bir takım beşeri ihtiyaçlarını karşılamak zorundadırlar. Tabii ki bunlarda finansal yük getirmektedir. Belediyeler herkesi bir ve eşit görmek zorundadırlar ve partili partisiz ayrımı yapmamalıdır. Rüşvet ve yolsuzluktan arınmış halka dönük bir yönetim tarzının benimsemek zorundadırlar.

Belediyeler tarihi ve kültürel değerlere saygı duymalı, onları zenginleştirmeli ve geliştirmelidir. Toplumsal kesimler arasındaki ilişkilerin güçlendirilmesine yardımcı olmalı ve her alanda demokratik katılımı teşvik etmelidir. Toplumsal değerlere önem vermeli ve onları zenginleştirmek için gayret sarf etmelidir. Bireylerin geleceğe güvenle bakabilmesine yardımcı olmalıdır. Bireyler ve gruplar arasında bağlılık ve dayanışma artırıcı faaliyetlerde bulunmalıdır. Yerel çerçevede, toplumsal barış ve uzlaşının sağlanmasına, sürdürülmesine ve elde edilen sonuçların ulusal ve uluslararası ortama taşınmasına yardımcı olmalıdır.

Belediyelerdeki halkla ilişkiler çalışmalarının amaçlarına ulaşmasını engelleyen nedenlerden biride halkla ilişkiler bilimine özellikle başkanlar ve yöneticiler tarafından yanlış anlamlar verilmesi ve bu dalda amaçların, süreçlerin yanlış ve eksik yorumlanmasıyla ilgilidir.

3.1. Basınla İlişkilerin Halkla İlişkiler Olarak Algılanması:

Halkla ilişkiler alanında karşılaşılan yanlış algılamalardan biri “basınla iyi ilişkiler kurulmasının halkla iyi ilişki kurulması için yeterli” olduğu biçiminde özetlenebilir. Son zamanda bu anlayışa televizyon ve radyo ile iyi ilişkiler kurma çabaları da eklenmiştir.

Belediyelerde halkla ilişkiler birimlerinin adı genellikle “Basın ve Halkla İlişkiler” olarak anılmaktadır. Bu birimlerde ağırlıklı olarak basınla ilgili işler yürütülmektedir. Basınla iyi ilişkiler içerisinde bulunan belediye başkanları “Türkiye’de çok iyi yerlere gelebilir” anlayışından dolayı gerçek manada halkla ilişkiler modeli oluşturmakta güçlük çekilmektedir. Kimi belediye başkanları basınla ve televizyonla iyi ilişkiler kurulmasını halkla ilişkiler açısından yeterli gördüklerinden diğer halkla ilişkiler faaliyetlerine bakmamaktadırlar. Kimi belediyeler halkla ilişkiler çalışmalarından da sorumlu olmak üzere yalnız “Basın Müşavirliği” ya da “Basın bürosu”nu görevlendirmektedir (Acar, 1994:40-42).

“Basına küsmüş halkla ilişkiler uzmanı mesleğine küsmüştür” ifadesi anlam açısından çok doğru olmasına rağmen bizde farklı yorumlanmaktadır. Basınla iyi ilişkilerde genelde belediyeden çok başkan için olumlu imaj yaratılması hedeflenmektedir. Basın, televizyon ve radyo gibi önemli iletişim araçlarından, belediye ile halk arasında iki yönlü iletişim amacıyla yararlanılmalı, belediyeden halka, halktan da belediyeye bilgi akımı sağlamak ve bunun örgütsel gereklerini yerine getirmek için çalışmalar yapılmalıdır. Halkla ilişkileri bu yönde algılamak gerekir (Yalçındağ, 1996:33-35).

3.2. Halkla İlişkilerin Siyasal Amaçlar İçin Araç Olarak Görülmesi:

Belediyelerde halkla ilişkiler konusundaki bir başka yanı sıra halkla ilişkiler programları ve etkinliklerinin temelde belediye başkanına veya belediyede iktidarda olan partiye siyasal desteği artırmak amacıyla, salt siyasal niyetlerle kullanılmasıdır. Böyle durumlarda halkla ilişkiler faaliyetleri amacından sapmış olacak ve halkla ilişkiler programları, imkânları ve kaynakları siyasal amaçlar için araç olarak kullanılmış olacaktır.

Halkla ilişkilere bu şekilde bir yaklaşım çoğunlukla doğru, sağlıklı halkla ilişkiler değil, gerçek amaçlarından saptırılmış oy avcılığını hedefleyen popülist halkla ilişkiler konusu olacaktır. Belediyeden yana bir kamuoyu oluşturmak için bundan kesinlikle kaçınılmalıdır Belediyelerin halkla ilişkiler programlarının amacı belediye ile halk arasında sağlıklı ilişki kurarak belediyeden yana katılımcı kamuoyu oluşturmak olmalıdır.

3.3. Halkla İlişkilerin Protokol Olarak Algılanması:

Belediyecilikte halkla ilişkilerin karşılaştığı diğer bir sorunda; yöneticilerin halkla ilişkiler bir protokol işlevi olarak görmelerinden kaynaklanmaktadır. Halkla ilişkiler biriminin görevleri arasında bilimsel ve toplumsal içerikli toplantıların, fuar, sergi, bayramlar, özel günler, kutlamalar ve yurt içi, yurtdışı ziyaretçilerle ilgili etkinliklerin planlanması ve uygulanması gibi görevleri vardır. Halkla ilişkilerin sadece bu işlerle uğraşacağı sanılmamalıdır. Halkla ilişkiler sadece yukarıdaki görevleri üstlenmişse diğer faaliyetleri yerine getirmez ise belediye çalışmalarının da ve imajında problemler çıkabilir. Belediyelerde Halkla ilişkiler birimi mensuplarının, üst makamların halkla ilişkiler konusundaki bakışlarını ve yaklaşımlarının yetersiz olduğu yapılan çalışmalarla ortaya konulmuştur (Acar, 1994:68).

3.4. Kamu Görevlisinin Halkla İlişkilere Bakış Açısı:

Günümüz belediye çalışanları dâhil her düzeydeki kamu görevlileri hakkında toplumda olumsuz görüşler bulunabilir. Özellikle Türkiye’yi ele alarak Acar(1994) tarafından yapılan çalışmaların sonuçları dikkate şayandır. Kamu kuruluşlarının ve görevlilerin ellerindeki gücü ve yetkiyi kullanırken hem üstlendikleri kamu hizmetinin yürütülmesi hem de vatandaşlara günlük ilişkiler bağlamında insana verilen değer, ona karşı beslenen saygı, sevgi, duyarlılık ve sorumluluk duyguları bakımından tarihimizde olduğu kadar günümüzde de çok önemli sorunlar vardır. Bunların, yönetimle halk arasında iyi ilişkiler kurulması yönündeki en büyük engellerden biri olmaktadır (Yalçındağ, 1994:38-98).

4. BELEDİYELERDE HALKA DÖNÜK YÖNETİM MODELİ

Çoğulcu ve katılımcı demokrasinin sağlıklı işlemesi ve gelişim gösterebilmesi için; yerel topluluk üyelerinin, belediyenin gerçek sahibinin kendisi olduğu bilinciyle yerel işlerle yakından ilgilenmesi, yönetimin olumlu kararlarının ve girişimlerini desteklemesi, kamu yararına uygun düşmeyen karar ve uygulamalara karşı yargı organlarına başvurabilmelerine bağlıdır. Yerel hizmetlerin mali yükünü sırtında taşıyan halk, finansal kaynakların hangi alanlara ve hangi usullerle kanalize edildiğinin hesabını sorabilmeli, yönetim üzerinde ağırlığını sürekli olarak hissettirebilmelidir. Bu denetimi mümkün kılacak koşullar; yerel halkın, yönetimin karar, işlem ve uygulamaları hakkında kolaylıkla ve zaman yitirmeksizin bilgileri ve belgeleri edinebilmesi, halkla ilişkiler tekniklerine başvurularak bilgilerin kendilerine ulaştırılması sağlanmalıdır.

Halk tarafından oluşturulan ve halkın günlük yaşamıyla yakından ilgilenen bir kurum olarak belediyelere, halkla ilişkiler bağlamında bakılırsa “halkın belediyesi” kavramı ortaya çıkmaktadır. Başarılı bir halkla ilişkiler, halkın belediyesi için olmazsa olmazdır. Bu nedenle belediyelerin halka doğru ve istenilen ilişkilerin kurulabilmesi için her şeyden önce gerçek yerel yönetim niteliklerine sahip bir belediye kurumunun oluşturulması konusu önem kazanmaktadır. Bunun içinde halka dönük bir belediyeçilik anlayışının gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

4.1. Halkı Bilgilendirme ve Halk Denetimi

Kamu alanında yerel yönetimlere yönelik reform çalışmaları uzun zamandan beri planlanmaktadır. Yerel yönetimlerin gerçek anlamda özerk, verimli, etkin, katılımcılığa açık birimler haline getirilmesi bu reform çalışmalarının hedefleridir. Bu hedeflerin gerçekleştirilmesi için toplumda demokrasi bilincinin gelişmiş olması ve eğitim seviyesinin yüksek olması gerekmektedir. Ayrıca toplumda yönetime katılma arzusunun bulunması ve yöneticilerin; kamuoyu araçları ve kendilerini göreve getiren halk tarafından sürekli, etkin bir biçimde denetlenmesi yönünde sorumluluk bilincinin olması gerekmektedir.

Yerel halk pasif bir görünümünden çıkıp, yerel yönetimin her aşamasında, sorumluluğa ortak olan ve onu denetleyen aktif bir halk haline gelmesi gerekmektedir. Demokratik çevre; sağlıklı bir halkla ilişkiler, duyarlı bir kamuoyu ve etkin bir halk denetiminden oluşur. Bu üç unsur farklı biçimlerde görünse de, birbirleriyle uyumlu, dengeli ve tutarlı bir bütün oluşturmak bakımından bir arada değerlendirilmek durumundadır. Aralarındaki ilişki ve karşılıklı bağımlılık bir parça netleştirilirse, sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeni kurulmadan, duyarlı bir kamuoyunun ve buna bağlı olarak etkin bir halk denetiminin gerçekleşmeyeceğini, buna karşılık duyarlı bir kamuoyu çevresi ve etkin bir halk denetimi olmaksızın sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeni kurulamayacağı aşikardır (Saran, 1996:18).

Günümüzde belediyelerde; kent halkı ve kent çevresi ile kurumsal ve toplumsal yönden bütünleşmek, kendilerini onlara anlatmak, karşılıklı bilgi ve hizmet alışverişinde bulunmak ve aynı zamanda yürüttükleri hizmetlerin kapsamını, boyutlarını ve niteliklerini olumsuz yönde etkileyen karmaşık bir sorunlar yumağı ortaya çıkmaktadır. Bu yumağı oluşturan sorunlar belediyelerin kuruluş, örgütlenme, yönetim, denetim ve finansman alanında karşı karşıya buldukları yapısal aksaklıklardan kaynaklandığı gibi, bunlarla çok yakından ve organik anlamda bağlantılı olarak kitle iletişim araçları ve halkla ilişkiler alanında karşılaştıkları sorunlardan da kaynaklanmaktadır (Saran, 1996).

4.1.1. Halkın Belediyeden Beklentileri

Belediyelerin yapısı ve görevleri gereği, o yörede oturan belde halkının, kendi belediyesinden istedikleri ve şikâyet ettikleri konuların değişmediği, fakat çeşitlendiği gözlenmektedir (Ertekin,1995:8). Belediyelere ilişkin olarak gerçekleştirilen son yasal düzenlemelerle bu kurumların işlevleri artırılırken yeni görevler de belediyelere devredilmiştir (Bkz.5393 Sayılı Belediye Kanunu).

Kent halkının ihtiyacı olan hizmetlerin, kamu yararına ve hukuka saygılı bir biçimde yürütülmesi, belediyelerin mali kaynaklarının israf edilmeden verimli bir biçimde kullanılması, her şeyden önce hizmetler yürütülürken insanın ön plana alınması ve kent halkına karşı duyarlı, sorumlu ve saygılı bir davranış içinde olunmasının önemi büyüktür. (Yalçındağ 1995:15). Belediyelerde halka dönük bir yönetim anlayışının benimsenmesi için, bu anlamda belediye yöneticileri ile çalışanların her türlü eylem ve işlemlerden kendilerini seçen ya da görevlendiren halka karşı hep hesap vermekle yükümlü oldukları bilinci ile hareket etmeleri, hizmet üretmede şimdiki kadar uygulanmakta olan hantal, verimsiz ve gereksiz formalitelere dayalı işleyiş biçiminden vazgeçerek, hızlı, pratik ve etkili bir çalışma düzeninin getirilmesi gerekmektedir.

Kamu Yönetim Araştırma Projesinde (KAYA) belediyelerin sorunları belirtilirken "yönetimsel saydamlıkta yetersizlik" konusu üzerinde durulmuştur. Yerel yönetimlerin özellikle belediyelerde hemşerilerin örgütlerde olup bitenlerden düzenli bir biçimde bilgi edinmelerine ve kendi seslerini bu örgütlere duyurmalarına fırsat sağlayacak niteliklere sahip olmadıklarına değinilmiştir. Plan, program ve uygulama kararları üzerinde, hemşerilerin bilgi edinme haklarına sahip olmaları gerektiği önemle vurgulanmıştır.

Belediyeciliğin geliştirilmesi ile ilgi olarak ileri sürülen görüş ve önerilerdeki ortak noktalar; belediyelerde mevcut katı geleneksel, halka kapalı hantal yapılanma ve hizmet etme anlayışının terk edilerek, yerine demokratik ilkelere uygun, halka dönük, halkın katılımına ve denetimine açık bir yönetim anlayışının benimsenmesi konularında yoğunlaşmaktadır.

4.1.2. Halka Dönük Çalışmanın Gerekliği

Belediye hizmetlerinde halkla iç içe olmak vazgeçilmez bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada belediyelerin halka yakınlığı, şeffaflığı, dürüstlüğü, halkın denetimine açık olması direkt olarak belediyenin halkı

bilgilendirilmesine bağlıdır. Günümüzde halkın günlük olaylar ve dönemsel gelişmelerle ilgili olarak haberdar olması, çeşitli konularda aydınlatılmasını sağlayan geleneksel süreç ve mekanizmalar, kendisine yönelik olarak yapılan kamu hizmetlerinin yapısı, içeriği ve sonuçları ile ilgili kapsamlı ve duyurucu bilgi elde etmekten uzaktır.

Halkın belediyelerce yürütülen hizmetler hakkında, kendiliğinden ya da kitle iletişim araçları yoluyla bilgi edinmesinin güç olması nedeniyle bu alandaki gerekli bilgilendirme görevi doğrudan hizmeti yürüten örgütler tarafından yerine getirilmesi gündeme gelmektedir. Yerel hizmetlerin planlanması ve yürütülmesi, denetlenmesi, halkın katılması, etkin ve verimli olması ve yerel demokrasinin geliştirilmesi için öncelikle belediyelerin halka dönük dürüst ve şeffaf bir çalışma disiplinine sahip olması gerekmektedir.

Ülkemizde, demokratik ve halka dönük yönetim anlayışı merkezi idareyi de ilgilendirdiği halde bu olay sadece belediyeleri ilgilendirir gibi bir düşünce hâkimdir. Bu sebeple belediyelerin halka dönük çalışmasını gerektiren sebepleri şöyle sıralanabilir(Saran, 1996:21).

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

- Belediyeler örgütsel olarak halkın yakın ilgisi ve gözetimi altındaki örgütler olduğundan, belediye hizmetleri de soyut, sınırları belirsiz ve halkın ilgisi dışındaki işler değil; doğrudan belde yaşayan insanların su, temizlik, ulaşım gibi günlük ihtiyaçlarını karşılayan temel vazgeçilmez hizmetlerdir. Bu doğal ilgi ve yakınlık, sürekli bir organik ilişki düzeyini, karşılıklı bilgi alışverişini ve sağlıklı bir iletişim düzenini beraberinde getirmektedir. Belde halkı belediye hizmetlerini ile her an karşı karşıya bulunduğu için, bu hizmetlerin ortaya konulmasında ortaya çıkabilecek herhangi bir aksaklığın giderilmesi konusunda hassas davranmakta, hizmetlerin yerinde hızlı, isabetli, etkili ve verimli bir şekilde görülmesini istemektedir.

- Belediye tarafından yürütülen hizmetler önemli bir mali yük getirmekte, bu da sonuçta halkın cebinde çıkmaktadır. Halkın en azından teorik olarak finansmanının dolaylıda olsa kendisinin sağladığı hizmetlerin, amacına uygun bir şekilde, gerektiği gibi yerine getirilmesini ister ve bunu yakından denetler. Olay böyle olmakla beraber yerel hizmetlere ayrılan bütçenin doğrudan belde halkına değil, merkezi idare tarafından gönderilen ödeneklerden sağlanması ve belde halkının yürütülen hizmetlerin bedeli olan mali yükü doğrudan üstlenmemesi, yerel idare sistemi içerisinde etkin bir halk denetimi sağlanamayışının en önemli nedenleri arasındadır. Ülkemizde belediyecilik modelinin en tartışmalı ve can alıcı noktalarından birini oluşturan bu zaaf nedeni ile belediye hizmetleriyle ilgili uygulamalarında, ekonomik mantığın ve doğal zorunlulukların gerektirdiği akılcı bir “nimet külfet” dengesi pratiğe dönüştürülemediği görülmüştür.

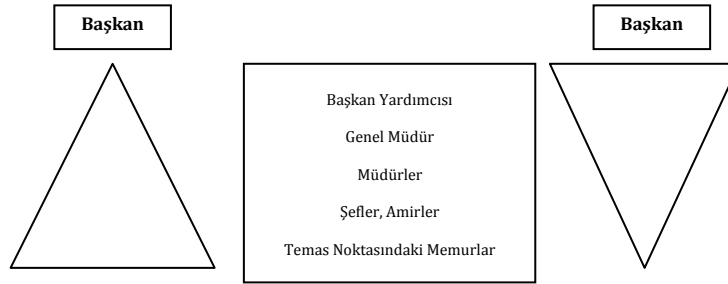
- Toplumsal hayatın gelişmesine ve insanların temel ihtiyaçlarının artmasına paralel olarak, belediyelerin görev alanları da genişlemekte, sundukları hizmetler farklı nitelikler kazanmakta ve daha geniş alanlara yönelmektedir. Belediyelerin görev alanlarının çeşitlenmesi ve nitelik değişimine uğramasıyla bağlantılı olarak, örgüt yapıları da giderek büyümekte ve karmaşıklaşmakta, halkın belediye yönetimine nüfuz etmesi onu yakından izlemesi ve denetlemesini gerektirmektedir.

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

- Belediyeler üzerinde yasama organı adına Sayıştay, yürütme organı adına genel idarenin çeşitli birimleri bünyesinde yer alan teftiş kurulları, yargı adına bağımsız mahkemeler tarafından rutin bir biçimde yerine getirilmektedir. Bunların dışında dördüncü olarak sayılan “halkın” ve “kamuoyunun” denetimi, genelde etkin bir biçimde yerine getirilmemektedir. Bu denetim yolu, belediyelerde halka açık ve dönük bir yönetim anlayışının ve buna uygun programların hayata geçirilmesiyle belli ölçüde uygulama şansı bulabilecektir.

Halka dönük yönetim, önceliğini hizmete vermek, halkın beklentilerini kavrayıp, eldeki kaynakları en etkin bir biçimde kullanmak, iş düzenini ve çalışma sistemini bu amacın gereklerine göre kurmak şeklinde tarif edilmektedir.

Şekil.3 Halka Dönük Yerel Yönetimin Yeniden Yapılanması



Şekil 3'de görüleceği gibi klasik yerel yönetim uygulamalarında en tepede bulunan kişi başkandır. Yönetim onun emrindedir. Ancak yeni yapılanma sürecinde belirleyici unsur halkın istek, ihtiyaç ve beklentileri olacaktır. Klasik yerel yönetim hiyerarşisinde bütün dikkat yukarıya en tepedeki tatmin edecek bir biçimde oluşmuş iken yerel yönetimlerin güçlenmesi ile bu yapı tersine işleme başlamıştır.

Başarılı belediye yöneticileri hizmet sundukları yerel halk ile yakın ve sürekli bir ilişki içinde olmaya özen gösterirler. Yerel toplumun her konudaki görüş katkı ve eleştirilerine duyarlıdırlar. Halka yakınlık; halkı dinleme, halkı

içerme, halkı bilgilendirme ilkelerinden oluşmaktadır. Halka dönük anlayış yerel halkın talep ve eğilimlerinin yerel yöneticilere aktarılması ve halk yönetim diyalogu açısından önemlidir. Ayrıca belediyenin yerel topluluklar arasını iyileştirmesi, kurumsallaştırması ve hemşehrilik bilincinin güçlenmesine katkı sağlar.

4.1.3.Halkı Bilgilendirme Sorunu

Halkın belediye ile ilgili olayları öğrenememesi veya aydınlatılmaması, kamu hizmetlerinin “resmi” ve dolayısıyla “az bilinir” bir niteliğe sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Ayrıca hizmetten yararlanan halkın, kamu otoritesi- vatandaş ilişkisinde, hizmeti sunan yapı karşısında “edilgen” bir konumda bulunmasının dolayısıyla toplumdaki sivil ilişkilerdeki gibi olayları etkileme gücüne sahip olmaktan çok, etkilenen durumunda olmasının da rolü bulunmaktadır. Halkın yerel hizmetlere katılımı ve bilgilendirilmesi konusu, halkla ilişkilerin faaliyet alanına girmektedir. (Ertekin,1995:7).

Belediye, çalışmalarıyla ilgili olarak halkın aydınlatılması, belediye yöneticilerinin çalışma anlayışları ve başarı düzeyleri hakkında hizmetten yararlananlar üzerinde belli bir düşüncenin oluşturulması ve bu yolla tabanda yönetime en geniş ölçüde katılımın sağlanması amacı gütmektedir. Halkı aydınlatma görevi yerine getirilmekle birlikte burada istenilen sonucu sağlamada önemli olan yürütülen halkla ilişkiler hizmetinin ne tür bir hizmet olduğu değil nasıl yürütüldüğüdür. Bu kapsamda yürütülen hizmetlerle ilgili olarak halkı aydınlatmaya yönelik bir uygulamanın şekil olarak belli bir niteliklere sahip olmasından çok isteğe bağlı ya da zorunlu, geçici ya da sürekli olup olmadığı önem taşımaktadır.

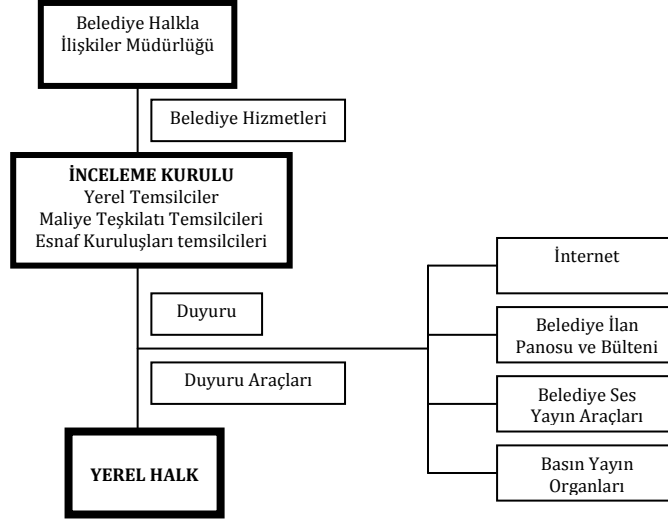
Kamu hizmetlerinin, hizmetten yararlananlar tarafından net algılanması, izlenmesi ve etkili bir biçimde denetlenmesi, ancak bu hizmetlerle ilgili bilgilerin, belirli bir yaptırım gücüyle desteklenmiş hukuki bir zorunluluk çerçevesinde, sürekli ve düzenli bir biçimde kısacası sistematik olarak yerel halka aktarılmasıyla sağlanabilir. Belediye yönetimince yürütülecek halkı aydınlatma hizmeti belirsiz zamanlarda isteğe bağlı olarak yürütülen ya da yürütme biçimi belli olmayan gösteri niteliğinde bir hizmet değil; zorunlu olarak belli dönemlerde yerine getirilen, konusu, kapsamı ve sınırları düzenleyici işlemlerle önceden belirlenen ve bağlayıcı olan bir hizmet niteliğinde olmalıdır (Saran, 1996:23-24).

4.1.4. Halkın Bilgilendirilmesinde Yapılması Gerekenler

Belediye hizmetleri konusunda halkın bilgilendirilmesinde halkın ve kamuoyu araçlarının yönetime katılması ve yönetimin denetlemesini sağlayacak bilgilerin, gereksiz yanları titizlikle ayıklanarak, özlü ve doyurucu bir şekilde sunulması gerekmektedir. Belediyelerin hizmet programlarının uygulama aşamalarını izleyecek şekilde belirli aralıklarla yürütülmesi gereken bilgilendirme programı, her bilgilendirme dönemi sonunda, o dönemle ilgili olarak belediyelerin; hangi kaynaktan olursa olsun gelirlerini ve giderlerini; borç ve alacak rakamları ile dönem başından dönem sonuna kadar meydana gelen muhasebe hareketliliğini; cari harcamalar, yatırım harcamaları ve transfer harcamaları kapsamında yürütülen proje ve faaliyet raporları, işlerin

büyüklüğü, karakteristik özellikleri belirtmek suretiyle bu işlerde meydana gelen fiziki ve parasal gerçekleşme durumlarını ve belediyede çalışmakta olan personelin, çalıştıkları birimlere ve kadro unvanlarına göre sayısında meydana gelen artış ve eksilmeleri halka ve ilgililere duyurmalıdır.

Şekil:4 Bilgilendirme Sistemi



Bilgilendirme programı çerçevesinde yer alacak raporların hazırlanmasında bilimsel yöntemler kullanılmalıdır. Belediyenin yetkili birimlerince hazırlanacak raporlar karma bir kurul tarafından incelenmelidir(Şekil 4). Bu karma kurul sivil toplum üyelerinin de arasında bulunduğu merkezi hükümet temsilcilerinin de (özellikle mali ve sağlıktaki temsilciler) katılımıyla oluşturulabilir. Belirlenen esas ve usullere göre hazırlanan bilgiler, standart formlarla desteklenmelidir. Bu bilgiler basın yayın organları ile ilgililerin dikkatine sunulmalıdır. Basın yayın organı dışında belediyenin ilan panosuna, sesli ilan cihazları da kullanılarak yerel halka konu hakkında bilgi verilmelidir. Belediyenin büyüklüğüne göre yerel veya ulusal düzeyde yayın yapan gazetelerde yer alması, radyo ve televizyonlarda yayınlanması, sivil toplum kuruluşlarına ve siyasi parti temsilcilerine gönderilmesi, bilgilendirme sürecinin başarılı bir şekilde olmasına yardımcı olacak faaliyetlerdir.

Halkın bilgilendirilmesi sonucunda belediyeler üzerinde doğrudan ya da dolaylı olarak gerçekleştirilebilecek izleme ve denetim yolu açılmış olacaktır. Böylece, Belediye yöneticileri, sorunlar konusunda halk tarafından yüzyüze uyarılabilir, zarar görenler varsa bunlar hakkını arayabilir. Yapılan çalışmalardaki aksaklıklar ve yanlışlıklar kişisel ve yazılı olarak sorumluların dikkatine sunulabilir. Sistematik bilgilendirme sonucunda halktan gelen tepkiler gerekse vesayet organlarının uyarıları, belediyelerdeki iç hiyerarşik denetimin harekete geçirilmesi, belediyedeki yanlış uygulamaların düzeltilmesini sağlar. Belediyenin halk tarafından yakından izlendiği düşüncesi,

belediye çalışmalarındaki hukuka aykırı eylemler ve işlemleri düşünce safhasında bertaraf edebilir. Belediye yöneticileri içinde bir otokontrol aracı olacaktır. Yönetimde, şeffaflığın sağlanması ve halkın bilgilendirilmesi yolu ile belediyelerin halkla özdeşleşen, verimli, etkin ve mükemmel birer yönetim birimi durumuna gelmesine yardımcı olacaktır. Bilgilendirme kendiliğinden uyarı ve otokontrol mekanizması gibi çalışacaktır.

Hizmetlerin şeffaflığı, dürüstlüğü ve halka yakınlığı sağlayacak bir yönetim modelinin tüm kuramsal ilke ve gerekleriyle uygulamaya konulması durumunda pratik olarak beklenen sonuçlara ulaşamamasının sebebi halkın üzerine düşen izleme, yönetime katılma ve yönetimi denetleme görevini gereği gibi yerine getirememesidir (Saran 1996:25). Halkın bu konudaki ehliyet ve yeteneğindeki zayıflığı ile oylarına gereği gibi sahip çıkmayışı, yine salt hukuki ve idari bir sorun olmaktan çok belediye yönetimi geleneğimizin geçmişi, bugünkü durumuyla bağlantılı olarak, siyasal kültürümüzün ve siyasal davranış yapımızın temel nitelikleriyle ilgidir.

4.2. Halkın Belediyesini Oluşturmak

Halkla ilişkiler biriminin belediyelerdeki amacını tek bir cümle ile özetlemek gerekirse; "halkın belediyesi olmak" cümlesidir. Sağlıklı ve doğru bir belediyecilik anlayışında bu temel amacın gerçekleşmesinde başkandan, en alttaki personele ve halkla ilişkiler birimi görevlilerine kadar tüm belediye çalışanlarınca hep gözönünde tutulması gerekir. Doğru ve halk yararına yönelik bir belediyecilik anlayışında, belediyelerin temel amacı şunlardır.

Kent halkının gerçekten ihtiyacı olan hizmetleri en üst kalitede üretmek ve hizmetleri üretirken kent halkının parasını ve belediyenin kaynaklarını israf etmeden, verimli şekilde harcama yani minimum maliyet maksimumu fayda elde etmek, kamu yararı ve hukuka saygı ilkelerinden ayrılmadan insanı ön plana alarak, insan hak ve özgürlüklerini ve değerlerini gözetmektir.

Kent halkına karşı duyarlı, sorumlu ve saygılı davranış sergilemek ve toplumsal, ekonomik, kültürel, çevresel ve fiziksel nitelikleriyle yaşamaya değer birer mekân yaratmak bu kentin varlığını sürdürmek ve gelecekte torunlarına miras bırakmaktır.

Bu hizmet anlayışı içindeki belediyeleri halkın belediyesi olarak nitelemek mümkündür. Halkın belediyesini oluşturmanın diğer koşulları, saydam, açık belediye, hukuka saygılı, dürüst yönetim, halka saygılı duyarlı ve halk dostu bir belediye anlayışıdır. İyi halkla ilişkiler halkın belediyesini gerçekleştirmesinin hem nedeni hem de sonucudur.

Halkın belediye hakkındaki görüşlerinin ne olduğunu anlamaya imkân verecek çalışmalara ihtiyaç vardır. Halktan elde edilecek bilgiler etkili ve verimli bir hizmet üretimi için önemlidir. Bu bilgilerin önem bu konu hakkında bir kat daha artmaktadır. Gerçek belediyecilik veya halkın belediyesinin oluşturulması Türkiye de gerçek yerel yönetim kurumunun oluşturulmasına bağlıdır (Yalçındağ 1996:100).

4.2.1. Halkı Tanımak

Halkın belediye hakkındaki görüşlerini, halkın belediyeden istekleri, beklentilerinin, varsa şikâyetlerinin, belediyeye destek verdikleri veya eleştirdikleri konuların bilinmesi belediyenin yapacağı çalışmalar için hayati önem taşımaktadır. Bu unsurların halkın belediyesi için sağlıklı biçimde belirlenmesi şarttır.

Belediye hizmet politikalarının veya uygulamalarının halk tarafından yanlış değerlendirilmiş olduğunu, halkta belediye hakkında hak etmediği olumsuz görüşler oluştuğunu ve bunun tutumlara yansımış olduğu da görülebilir. Halkla ilişkiler programlarıyla bu yanlış anlamaların giderilmesi için bu tip bilgilerin sağlıklı bir biçimde elde edilmesi gerekmektedir.

Halkın bilgisizliği ya konularla ilgilenmemesi dolayısıyla gerekli desteği vermemesi sonucunu yaratacak ya da dedikodu üretecektir. Halkın belediyesini oluşturmayı amaçlayan bir belediyecilik açısından bunlar istenmeyen olaylardır. Halktan gelen bilgilerde, belediye hizmetlerine karşı çıkanlar ve kasıtlı olarak tavrı alanlar bulunabilir. Bu olayların zamanında öğrenilmesi ve bu tür olumsuz tepkilerin yaygınlaşmasını önlemek için halkla ilişkiler birimi devreye sokularak, engellenebilir.

Halkın belediyesinin gerçekleşmesi için her şeyden önce belediyenin halkı tam olarak tanınması gerekmektedir. Halkı tanımaya yönelik hizmetler şöyle özetlenebilir (Yalçındağ 1996:1003):

- Halkın temel ihtiyaçları ve öncelikleri, halkın bir kesiminin (mahalle, semt) aileleri ya da kendileri için istedikleri, beklentileri ve ihtiyacı olan hizmetler ve bu hizmetlerinin tüketicisi olarak halkın olumlu ya da olumsuz deneyimleri,
- Belediyenin yürüttüğü hizmetin niteliği hakkında halkın görüşleri ve belediye hizmetlerini halka sağladığı yararlar ya da yarattığı sorunlar,
- Belediyenin halk tarafından imajı ve halkın belediye tarafından daha iyi ya da farklı biçimde yapılmasını istediği hizmetler.

Local Government Training Board (1987) yukarıdaki görüşlerin belirlenebilmesi şu sorulara cevap aranması gerektiğini belirtir.

- Belediye sınırları içerisinde yaşayan yerel halkın ihtiyaçları nelerdir? Halk belediyeden genelde memnun mu, değil mi? neden?
- Halkı memnun eden hizmetler nelerdir? Bu konuda genel görüş nedir? Belli hizmetleri tüketenlerin görüşü nedir? Halk belediyenin hizmet politikalarını biliyor mu? Biliyorsa ne ölçüde destekliyor?
- Yerel halk aşağıdaki durumlardan hangisini yeğliyor?

Halk daha çok mali yük de getirirse hizmetlerin kalitesini ve hacminin geliştirmesini istiyor mu? Hizmetlerin kalitesinde ve hacminde azalma olması sonucunu yaratsa halkın mali yükünün azaltılmasını mı istiyor? Belediye hizmetleri için ücret ödeyen halkın bu ücretlerin makul ve ödediklerinin karşılığını iyi hizmet olarak geri aldıklarına inanıyorlar mı?

- Yerel halk hangi hizmetlerin daha çok ve daha iyi üretilmesini istiyor? Yerel halk hizmet alanında belirli gruplara öncelik verilmesini istiyor mu? Yerel halk belediyelerin bölgesel ve ya diğer şekillerde ayrıcalıklı davranıldığı görüşünde mi? Belediye kolay ulaşılabilen bir kuruluş mu? Etkili ve verimli hizmet üretebiliyor mu?

- Görevliler yerel halka başvurularında yardımcı oluyorlar mı? Başvurularda gecikmeden cevap veriyorlar mı? Başvurudan sonra yapılan faaliyetlerden başvuru sahibi memnun mu? Yerel halk belediye ile ilgili hangi bilgilere ulaşmak istiyor? Belediyenin uygulamada sağladığı hizmetlerin yararları nelerdir? Yerel halkın hakları nelerdir? Kent yaşamı ile ilgili olarak belediyenin koyduğu kurallar nelerdir? Belediyenin hizmet politikaları nelerdir? Belediye ne tür güçlüklerle karşı karşıyadır? Belediyenin yerel halktan beklentileri nelerdir? Yerel halk belediyenin gönderdiği resmi yazıları anlamakta güçlük çekiyor mu? Belediye tarafından sunulan hizmetlerdeki nitelik ve ya nicelik değişiklikleri halk önerileni sunuyor mu?

- Belediyelerin kıt kaynaklar içerisinde hizmet sunumu hakkında halkın görüşleri: En hayati olan hizmetler yürütülüyor mu? Hizmetlerde istenilen kalite gerçekleşiyor mu? Hizmetler için belediyenin almış olduğu ücretler uygun mu?

➤ Belediyelerde halkla ilişkilerin işlevsel kılınması ile belediyenin kendini yerel halka tanıtmaları hizmetleri hakkında doğrudan ve sağlıklı bilgiler aktarılmasıyla sağlanacağı yukarıdaki bölümlerde ayrıntı olarak anlatıldı. Halkla ilişkilerin etkinliği aracılığıyla yerel halkın ihtiyaçlarına, duyarlılıkları ve beklentilerine yönelik bilgilere de doğrudan ulaşılmış olacaktır. Bu noktada hizmetlere ilişkin halkın görüşünü yansıtan bilgilerin bazıları şunlardır:

- Belediye hizmetlerinden halkın hangi kesimi yararlanıyor? Halkın bir kısmı belli hizmetlerden neden yararlanamıyor? Yerel halkın farklı kesimlerine aynı hizmetlerin götürülmesini mi istiyorlar?

- Belediyenin yürütmekte olduğu hizmetleri tek tek ele alındığında halk bu hizmetlerin yaygınlaştırılmasını mı? Şimdiki gibi devam ettirilmesini mi? Boyutlarının daraltılmasını mı? istiyor.

- Halk nasıl bir hizmet standarttı istiyor? Belediyenin amaçladığı hizmet standartlarını halk biliyor mu? Belediye hizmetlerinden yararlananların eğer varsa karşılaştıkları sorunlar neler? Halk için hizmet kalitesinin hangi yönleri daha önemli?

- Belediyenin halkla doğrudan ilişki içinde olan görevlileri bu ilişkilerinde ne tür sorunlarla karşılaşılıyorlar? Bu görevliler, daha iyi hizmet sunumu ve hizmetlerin yürütülüşünde izlenen yol ve yöntemlerin geliştirilmesine ilişkin olarak ne tür görüş ve önerilere sahipler? Bu görevlilere göre hizmetlerden yararlananların ve genelde yerel halkın karşı karşıya buldukları en önemli sorunlar neler? Yerel halkın ve özelde belediyede işi olanların hangi ihtiyaçları ve öncelikleri belediyece karşılanıyor?

Halkın belediye hizmetleri konusundaki fikir ve düşüncelerini anlama, onların ihtiyaçlarının belirlenmesine yönelik halkla ilişkiler etkinlikleri, belediye yönetimi tarafından yerel halka aktarılabilecek mesajların daha sağlıklı olmasına imkân sağlayacaktır.

4.2.2.Halkın Görüşlerini Belirlemede Yol ve Yöntemler

Yerel halkın ne düşündüğünü anlamaya ve onları tanımaya yönelik girişimlerin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Halkın görüşlerini öğrenmede kullanılan yol ve yöntemler şunlardır; vatandaşların kişisel başvuruları, danışma, örgütlenmiş gruplarla ilişkiler, kamuoyu araştırmaları ve referandumdur. Tabii burada her zaman olduğu gibi medyanın izlenmesi hiçbir zaman unutulmaması gereken bir olgudur. Şikayet kutuları, personelden bilgi edinme, vatandaşların başvuru bürolarına müracaatları, Alo belediye v.b. uygulamalar, bilgisayar kullanımıyla beraber Web ve elektronik postalarda görüş öğrenmede kullanılan yöntemlerdir.

Belli bir konuda halkın görüşünü öğrenmek amacıyla yapılan kamuoyu araştırmalarından elde edilen bilgiler, belediyece hizmet politikalarında yanlış varsa bunların düzeltilmesine imkân sağlar. Hizmetin veya kararların onanıp onanmadığı öğrenilir. Elde edilen verilere bakılarak destek görmeyen hizmet ve uygulamalar yürürlükten kaldırılır. Yerel halk tarafından uygulanan programdan zarar gören küçük ama çıkarlarını çok yüksek sesle savunan gruplara karşı savunma imkânı verir. Aynı zamanda yönetimden memnun olanların görüşü zorda olsa öğrenilebilmektedir. Sorunların başlangıç aşamasında büyümeden çözümünü sağlar. Düzenli aralıklarla yapılan kamuoyu araştırmaları belediyenin hizmet politikaları, çalışma programları ve uygulamalarına ilişkin olarak halkın görüşlerindeki değişme ve gelişme eğilimleri hakkında sağlam bilgiler elde etme imkânı sağlamaktadır (Çamdereli,2000:62-63; Ertekin 1995:50; Yalçındağ 1996:111-130).

Kamuoyunu anlama, değerlendirme ve yorumlama yöntemlerinden biri olarak halkla ilişkilerin kullanabileceği önemli araçlardan olan kamuoyu araştırmaları, yerel halkın toplumsal kesimlerin görüşlerinin alınması ve belediye yönetimi ile etkileşim içine girmelerini sağlaması açısından uygulanan önemli bir yöntemdir. Anket sonuçları, yönetime büyük ışık tutmakla beraber, yönetimin her zaman anket sonuçlarına uyması zorunlu değildir (Kazancı 2004:144). Bilimsel koşullar uyan anket çalışmaları, demokrasi, açıklık ve katılım ilkelerinin geçerli olduğu bir ortamda, yerel halkı tanımak, görüşlerini öğrenebilmek açısından başka türlü ulaşılamayacak sağlam, güvenilir bilgilerin elde edilmesine imkan verir (Uysal Sezer 1987:30).

4.2.3. Halk Girişimi/Katılımı

Belediyelerin yeniden yapılandırılması sürecinin hızlandırılması çalışmaları ile politika oluşturma sürecinden hizmetlerin yürütülmesine kadar uzanan bir çerçevede halkın yerel yönetime katılımını sağlayacak yapının oluşturulması ile işletilmesi sıkı bir ilişki içindedir.. Yerel halk, hizmet sunumu ve programlara doğrudan katılarak yerel çalışmaları daha aktif bir biçimde

etkileyebilmektedir. Böylece maliyet artmamış olup ek kaynakta sağlanmış olur.

Yerel halkın kendi sorunlarının çözümü için yönetime katılma isteği duymasının hem yönetsel hem de siyasal yararları vardır (Keleş,1994:3-10). Demokrasinin gelişmesinde önemli paya sahip olan belediyeler, halkın en yakın yönetim kademesi olarak hemşehrilerinin kendi yaşama koşullarına ilişkin kararların alınmasına katılabilecekleri ve toplumsal gelişmenin hızlandırılması konusunda bilgi ve yeteneklerini seferber edecekleri çok önemli toplumsal ve yönetsel bir kurumdur. Bu bağlamda belediyelerin başarısı, halkın belediyeler tarafından alınan kararlara katılmalarıyla mümkündür.

Katılım sürecinin oluşumunda ve gelişmesinde, beldesinin ve belediyesinin sorunlarıyla ilgilenen, beldesiyle ilgili olarak belediye ya da başka kuruluşlar tarafından alınan kararları sorumluluk bilinci ve duyarlılık içinde izleyip, sorgulayabilen, istekli hemşehrilerin varlığı önemlidir. Belediye yönetimine katılmanın beş yılda bir yapılan yerel seçimlerde oy kullanma ve aday olmanın ötesine geçerek, bilgi ve sorumlulukların paylaşıldığı platformları, çok boyutlu iletişim içerecek şekilde dönüşümü ve yaygınlaşması, hem vatandaşların siyasi sisteme yabancılaşmasını hem de yerel karar alıcıların halkın katkı ve katılımlarından yoksun bir yapı içinde karar ve hizmet üretmek zorunda kalmalarını önleyecektir (Göymen,1999:72-73).

Yerel halkın belediye hizmetlerinde katılım imkânını sağlamada kullanılacak yöntemlerden biride referandumdur. Bu yöntemin amacına ulaşabilmesi ve yerel halkın katkılarının etkili olabilmesi için referandum yöntemi ile ulaşılabilecek sonucun yaptırım gücünün bulunması öncelikli ve önemli bir konudur. Yerel katılımı hedefleyen halkla ilişkiler uygulamaları ile yerel yönetim demokrasi ve halkla ilişkiler- demokrasi arasında kurulmaya çalışılan ilişki anlamlı ve işlevsel kılınmış olacaktır (Uysal Sezer, 1996:67). Avrupa Yerel Özerklik Şartı'nda referandum bulunmasına rağmen ülkemizde çok sık kullanılan bir yöntem değildir, sadece köy tüzel kişiliğinden belediye yönetimine geçiş noktasında "plebisit" adı altında köy halkına uygulanmaktadır (Sezgin ,1997).

Winderman (1986) bireylerin kendileri ile ilgili, onları etkileyen fiziksel çevreler, programlar ve kurumlar düzeyinde üretilen kararlarda yer almalarını katılım olarak tanımlamaktadır. Katılım, bireylerde demokrasi duygusunu geliştirirken aynı zamanda bireyleri sosyalleştirmektedir (Bilgin ve Göregenli, 1996:54).

Belediye yönetimi içerisinde bulunan belediye meclisleri yerel halkı temsil ettiği müddetçe, yerel halk meclis üyeleri vasıtasıyla yönetime katılmaktadır. Hatta belediye meclislerinin ilgili yasal düzenlemeler içinde seçilmişlerin görevden alınmasına gidecek kadar bir süreci işletebilecek yetki ve donanımları vardır. Halk meclisleri tertip edilebilir. Özellikle 5393 sayılı kanunda zikredilen Kent Konseyi katılımı zorunlu bir meclis yapısına örnektir.

Önemli bir düzenleme de Bilgi Edinme Kanunudur. Bu kanunla halkın aktif olarak katılımı sağlamaktadır. Fakat ülkemizde henüz bu kanunun anlamı tam kavranmış değildir. Kanun tam anlaşılırsa yerel halkın yönetime katılımında küçümsenmeyecek bir artış olacaktır.

4.2.4. Etkili ve Verimli Hizmet Üretme

Halkın belediyesini oluşturmak için belediyelerimiz tarafından halk için etkili ve verimli hizmet üretmeye yönelik çalışmalar ve böyle bir hizmet sunma için gerekli şartların sağlanması gerekmektedir. Belediyelerde halkla ilişkiler bağlamında ortaya atılan etkin ve verimli hizmet ilkesinin birbiriyle ilişkili iki farklı yönü bulunmaktadır (Acar, 2002 :184). Birincisi kamu ya da özel, küçük ya da büyük örgütlerin hemen hepsinin hizmet verdikleri ve ilişkide buldukları kişi ve kuruluşlar nezdinde uzun süreli olumlu değerlendirmeler yaratabilmeleri, orta ve uzun vadede çevrelerince benimsenip, desteklenmeleri, son tahlilde bu örgütlerin etkili ve verimli mal ve hizmet sunumunda başarılı bir performans sergilemelerine bağlıdır. Dolayısıyla halkla ilişkilerde başarıyı yakalamak isteyen belediyelerin sahip oldukları kaynakları en verimli şekilde kullanmak suretiyle belde halkının beklenti, talep ve ihtiyaçları doğrultusunda etkili ve verimli hizmet üretimi ve dağılımı konusunda yoğun ve sürekli çabalar ortaya koyması gerekmektedir. İkinci yönü belediyelerin bir yönetim işlevi olarak halkla ilişkilerden etkin ve verimli hizmet üretimi ve dağılımının sağlamada yararlanması oluşturmaktadır. Belediyelerde yönetsel işleyişin ve hizmetlerin iyileştirilmesi, geliştirilmesi halkla ilişkilerin hedefleri arasında yer almaktadır. Halkla ilişkilerde bilgi vermenin diğer ve daha önemli bir amacı ise, yönetimin bilgi vererek kendini halkın değerlendirmesine açması, kendini iyileştirme ve geliştirmeyi baştan kabullenmesidir (Uysal Sezer, 1996: 65).

Halkla ilişkilerin belediyelerde etkili ve verimli hizmet üretim hedefine yönelik yapabileceği katkılardan bazıları şunlardır.

a-Belediye ile olan ilişkilerinde belde halkının hangi konularda nereye, nasıl ve ne zaman başvurması gerektiğine ilişkin yol gösterme ve yönlendiricilik yapılmasını sağlamak suretiyle başvuru sahiplerinin işlerini kolaylaştırılması ve dolayısıyla yanlış ve eksik başvurulardan doğacak zaman ve emek kaybını ve yakınmaları azaltır. Belediyelerin koyduğu kurallar bilhassa yasaklar ile ilgili aydınlatıcı bilgiler vermekle yerel halkın bu kurallara ve yasaklara uymasını sağlar.

b-Belde halkından, hem alınacak kararların, konulacak kuralların daha yerinde olmasını sağlayacak bilgilerin önceden, hem de bu karar ve kuralların yürütülmesi sırasında ortaya çıkan eksiklik ve aksaklıklara ilişkin bilgilerin sonradan ve sistematik bir biçimde elde edilmesiyle, kural ve kararların kamu yararını ve etkinliği sağlayacak şekilde oluşturmasını ve geliştirmesini sağlar.

c-Belediyenin içinde yaşadığı toplumsal iklimi ya da çevreyi etkili biçimde algılayıp, belde halkının toplumsal eğilim ve beklentilerini ve bunlardaki değişimleri sürekli ve sistematik bir şekilde inceleyen bir "erken uyarı sistemi" işlevi görerek belediye hizmetlerinin örgütlenmesi ve yürütülmesinin imkanlar çerçevesinde tasarlanmasına katkıda bulunur.

d-Kurum içi halkla ilişkiler politika ve uygulamaları kapsamında; halkla sık sık yüz yüze gelenler başta olmak üzere tüm belediye çalışanlarına kendilerine ve gösterdikleri çabalara belediye yönetiminin değer verildiği ve tutum ve davranışlarıyla belediyeyi temsil edip, onun başarısında önemli rol oynadıkları izlenimi ve inancı yerleştirerek, belediye hizmetlerinin yürütülmesinde etkinlik sağlar.

Etkili ve verimli hizmet üretmenin yolu halka yakın belediye olmaktan geçtiği bilinmektedir. Makro düzeydeki hizmetlerin halkın toplumsal çıkarlarına uygun bir anlayış içerisinde planlanarak, doğru kararların verilmesi ve bunların uygun bir örgütlenme ile uygulamaya yansıtılması halkın belediyesinin gerçekleştirilmesi açısından büyük önem taşır. Halk ile belediye arasında günlük ilişkilerin sorun haline dönüşmesini engellenmek için vatandaşın kâbusu haline gelen bürokrasi veya kırtasiyecilik mümkün olduğu kadar azaltılmalıdır. Vatandaş bundan korktuğu için bazen belediyeye uğramak istememektedir.

4.3. Belediyeden Yana Kamuoyu Oluşturmak

Belediyesine sevgi ve güven duyguları besleyerek onu benimseyen ve destek veren yerel halkın, başarılı belediyecilikteki yeri tartışılmaz. Belediyeden yana kamuoyu oluşturmak derken reklâmcılıktaki imaj kavramından ve halkın yönlendirilmesi anlamına gelen propagandadan ayrı bir olgu düşünülmelidir. Belediyenin yörenin genel yarar, kentlinin toplumsal çıkarları doğrultusunda aldığı karar ve yaptığı uygulamalardan kimilerinin çok açık biçimde kamuoyunca anlaşılması mümkündür. Fakat buna rağmen toplumun çoğunluğunun yararına olan faaliyetlerden zarar gören azınlıklarda olabilmektedir. Bu gruplar bu olguyu büyütürler hatta parti platformuna bile taşıyabilirler. Kendi lehlerine kamuoyu yaratmaya çalışabilirler. Bunu beceremeseler dahi fısıltı gazetesini devreye sokarlar. Sonuç belediye açısından yıkıcı olabilir.

Günümüzün karmaşık yönetim süreçleri içerisinde kamu hizmetlerinin ulaştığı aşırı teknolojik nitelikler, bu tür hizmetlere ilişkin alınan kararların ve uygulamaların gerçek anlamını sıradan halkın, kendiliğinden algılamalarının ve doğru değerlendirmelerini zorlaştırmakta hatta kimi durumlarda imkânsızlaştırmaktadır. Alt yapı hizmetlerini çoğu belli bir süre olsa yerel halkın yaşamına zorlaştırmakta hatta bazı durumlarda kısa sürelide olsa ortadan kaldırmaktadır.

Belediyeden yana bir kamuoyu oluşturmak için bir halkla ilişkiler programına ihtiyaç vardır.

4.3.1. Belediyelerde Halkla İlişkiler Programı

Belediyelerde halkla ilişkiler birimi olsun ya da olmasın hangi amaçla, ne tür çalışmaların, hangi zaman boyutunda, hangi iletişim araçları kullanılarak gerçekleştirileceğinin sistemli bir biçimde ele alınması gerekmektedir. Bu biçimi halkla ilişkiler programı olarak adlandırmak mümkündür. Etkin bir halkla ilişkiler için sürecindört basamaktan oluşmaktadır.

a-Mevcut Durum Nedir?

Etkili bir halkla ilişkiler faaliyetine girişmeden önce bölgede belediyeden yana bir kamuoyu oluşturulması açısından durumun ve bu konuda varsa sorun ya da sorunların yanlışsız ve tarafsız olarak belirlenmesi gerekmektedir. Sorunun belirlenmesi aşamasında dört tür olasılık olabilir (Yalçındağ,1996:235).

1-Kent kamuoyunda belediyeye karşı olumsuz ya da ters yönlü tepkiler olabilir. Olumsuz tepkiler, henüz başlangıç aşamasında iken belirlenmeye çalışılmalıdır. Bir belediye, halkla ilişkiler çalışmaları aracılığıyla antenlerini hep açık bulundurursa ve halkın nabzını hep elinde tutabilirse kamuoyunda belediyeye karşı olumsuz girişimler ve ters yönlü tepkiler iyice yoğunlaşmadan teşhis edilebilir. Belediyeye karşı oluşturulan ters yönlü tepkileri yönlendiren kamuoyu liderlerinin belirlenmesi önemlidir.

2- Kent kamuoyunda belediyeye karşı eş yönlü tepkilerde olabilir. Halkla ilişkiler programı aracılığıyla bu düşüncelerin yaygınlaştırılması ve pekiştirilmesi sağlanabilir.

3-Belli projeler bağlamında ilgili kentli kesiminin tutumunun belirlenmesi gerekir. Bir gece kondu semtinin çağdaş bir semte dönüştürmesi gibi özel projeler için belediye kararlarının ve uygulamalarının desteklenmesi amacıyla özel halkla ilişkiler programlarının uygulanması gerekebilir.

4-Durum tespit çalışmaları kent kamuoyunun belediye çalışmaları hakkında genelde yeteri kadar bilgi sahibi olmadığını gösterebilir. Böyle bir durum kent halkı ile belediye arasında olumlu bir iletişim kurulmadığının gösterir. Belediyenin kararları ve uygulamaları hakkında bilgi sahibi olmayan kentli ya belediyeye ilgi göstermeyecek ya da kolaylıkla belediye için ters yönlü tepkiler için yönlendirilebilecektir. Her iki durumunda belediye için olumsuz sonuçlar yaratacağı aşikârdır. Bu tür bir belirleme, belediyenin genel tanıtım çalışmalarına ağırlık vermesi gereğini ortaya koymaktadır.

Mevcut durumla ilgili bilgiler toplanırken; elde edilecek bilgiler sorunu ya da mevcut durumu yaratan nedenlerin ve sorun yada durumun kapsamının ve boyutunun ne olduğu konusunda açık ve sağlam sonuçlar çıkarmaya elverişli olmalıdır.

b-Planlama ve Hedeflerin belirlenmesi:

Burada aslında “neyi gerçekleştirmek istiyoruz?” sorusuna cevap aranmaktadır. Halkla ilişkiler çerçevesinde belirlenecek hedeflerin iki ayrı türünden söz edilebilir. Birinci tür yerel halka yalnız bilgi verilmesini öngören hedefler. İkinci tür hedeflerde kamuoyunun belli bir konuda özendirilmesi, belli bir konuyu benimsemesi öngörülmektedir.

Bilgi vermeyi öngören program hedefleri, daha çok tanıtma olarak adlandırılan halkla ilişkiler etkinlikleriyle gerçekleştirilir. Halkla ilişkiler

programı aracılığıyla kimlere hitap edilecek, kimlerin inandırılması gerekmekte, belli kararların ve uygulamaların kimlere benimsetilmesi gerekecektir? Sorularının cevabı önemlidir. Bu cevaplar yerel halkın tümü olabilir (Yeşili koruyalım, kentimizi temiz tutalım). Halkla ilişkiler ile ulaşılabilecek halk kesiminin doğru belirlenmesi, program uygulamasında emek ve kaynak savurganlığının önlenmesi ve uygulamaların etkinliği açılarından önemlidir. Hedef kitleler belli olduktan sonra hedefe ulaşılabilecek iletişim kanalları da belirlenmiş sayılır.

c-Halkla ilişkiler programlarının uygulanması

Başarılı bir halkla ilişkiler faaliyetinin uygulanması özenli bir hazırlığı, iyi bir yönetimi, yeterli sayı ve yetenekte halkla ilişkiler elemanının varlığını gerektirir. Faaliyetler için alt yapı hazırlandıktan sonra başkanın onayı alınır ve programa başlanır. Program gerçekleşmeden önce şu işlemlerin tamamlanması gerekmektedir;

- Yazılı materyallerin yazılması, hazırlanması ve basımı, yapılacak konuşma metinlerinin hazırlanması, konuşmacıların bilgilendirilmesi,
- Toplantı yerlerinin ve zamanlarının belirlenmesi, toplantı yerinin hazırlanması, toplantıda konuşacakların belirlenmesi,
- Medyada yer alması, için özet bilgilerin ve basın bildirimlerinin hazırlanması, medya mensupları ile programla ilgili yayınlara yer verilmesi amacı ile önceden görüşmeler yapılması,
- Radyo ve televizyon programlarında halkla ilişkiler programında ele alınan konuyu işleyecek uzman tanınmış ve toplumda sevgi ve sempatisi olan kişilerin bulunması, ilgililer davetiyenin gönderilmesi.

Yukarıda verdiğimiz bilgiler her faaliyet için farklılıklar arz edebilir. Her faaliyetin kendine özgü değişik şartları olabilir.

d-Değerlendirme:

Halkla ilişkiler programının son aşaması uygulama sonuçlarının değerlendirilmesidir. Bu aşama programı, hazırlayanlar ve uygulayıcılar için aynı zamanda eğitici bir nitelik taşır. Kimi faaliyetler için genelleme yapmak ya da kimi belirtilerden yararlanmak gerekebilir. Örneğin belli bir konuda ters yönlü tepkileri eş yönlü tepkiye dönüştürmeyi hedefleyen bir halkla ilişkiler programının yarattığı etkiyi somut biçimde ölçmek mümkün değildir. Buna karşılık belediyeye yapılan yakınmaların azalması, medyada konunun ele alınışındaki ilgi, verilen demeçler vb. gibi belirtiler, belediyecilere yaratılan etkinin sonuçları hakkında ipuçları verecektir. Web sayfalarının tıklanması, sayfalara giriş yapanların sayısı ipuçları arasına ilave edilebilir.

Değerlendirmede önemli olan bir program bağlamında elde edilen bilgiler ve değerlendirmelerin, belediye halkla ilişkiler biriminin arşivine girmesini ve ilerideki programların hazırlanması ve uygulanmasında bunlardan yararlanılmalıdır. Faaliyetlerden sonraki geri dönüşümlerin iyi tahlil edilmesi gerekmektedir.

4.3.2. Halkla İlişkiler Programları Açısından Önemli Konular

Bazı halkla ilişkiler uzmanlarına göre halkla ilişkilerin konusu nerede ise yalnız bir iletişim konusudur (Aziz 1987:130-145). Belediyeden yana kamuoyu oluşturulması için belediyeden halka, halktan belediyeye doğru iki yönlü bir iletişimin başarı ile sürdürülmesinin önemi büyüktür. Halkla ilişkiler programları çerçevesinde belediyeden halka yönelen iletişim sürecinin iki amacı bulunmaktadır. Birincisi yerel halka bilgi vermek; ikincisi kamuoyunu belli konularda ikna etmektir. Her iki tür iletişim sürecinde halkın iletilen mesajı nasıl anladığı ve tepkisinin ne olduğu mutlaka belediyece bilinmelidir. İkinci önemli konu ikna etmeye ve belli konuları benimsetmeye yönelik iletişimlerde amacına ulaşılmadığı zaman program gözden geçirilerek eksiklikler ve yanlışlıklar düzeltilerek yeniden girişimde bulunulabilir.

İletişim aracı olarak yüz yüze iletişim seçilmişse belediye görevlisinin hitabet yeteneği, kılık kıyafet, vücut dili, ses tonu, zamanın kullanımı vb. özellikleri iletişimin etkili olmasında önemli yere sahiptir.

İletişim konusunda, halktan kendi girişimi ile belediyeye yönelen her türlü iletişim için belediyenin duyarlı olması, halk tarafından gönderilen mesajları anlamaya istek duyması ve tepkisiz kalmaması gerekir. Belediyenin olumlu tepkisi yerel halk ile işbirliği kapılarını açacak, bireysel iletişimlerde de kişilerin doyum elde etmesini sağlayacaktır. Mesaj karşı olumsuz görüşlere sahip olsa da belediye mutlaka cevap vermelidir.

Belediye başkanından çaycıya kadar belediye çalışanları medya mensuplarıyla rahat ve iyi ilişkiler kurmalıdır. Belediye çalışanlarının medyaya hangi konularda, ne ölçüde bilgi aktaracaklarına dair sınırlamalar ve kuralların açıkça belirtilmesinde fayda vardır.

Saydamlık, açık yönetim belediyenin hem kendisini yerel halka tanıtmayı hem de belediyeden yana bir kamuoyu oluşturulması açısından önemlidir. Vatandaşların ve seçilmiş temsilcilerin kamu hizmetlerinin örgütlenmesi ve yürütülmesi konusunda zamanla, düzenli, yeterli ve doğru bilgi edinmeleri, kamu kurum ve görevlilerinin denetimi ve hesap verebilirliğini sağlamanın en önemli koşullarından biri saydamlıktır (Acar, 2002:178-179).

Saydamlık konusunda halkın kendi kurduğu belediyede olan bitenler üzerinde bilgi edinme hakkı ile ilgili olduğu düşünüldüğünde açık, saydam bir belediye oluşturmanın belediye yönetimi için bir görev anlamı içereceğini de kabul etmek gerekir. Saydam yönetimin gerçekleşebilmesi için iki konu önemlidir (Yalçındağ, 1996:248-250) . Bunlardan ilki; belediyenin kararlarına ve uygulamalarına ilişkin her türlü bilgiye ve belgelere ulaşma olanağı yerel halka ve bu arada medyaya sağlanmalıdır. Halka dönük belediyecilik için halkın bilgiye ulaşması büyük önem taşır. İkincisi belgelere ulaşma olanağı yanında bireylere belediyede yapılacak her resmi toplantıya katılarak, izleme olanağı verilerek de sağlanabilir. Halkla ilişkiler çalışmalarında belediye, karar ve uygulamalarını tüm yerel halkın katılımına açmalıdır.

Türkiye de belediye yönetiminde açıklığı, saydamlılığı sağlama imkanları yasal olarak yoktur ya da çok sınırlıdır (Özay 1986:20). Anadolu Stratejik Araştırmalar Vakfının 1995 teki kamuoyu araştırmalarında katılımcıları %12'si belediyeleri şeffaf bulmuş yaklaşık %87'lik kısımda belediyeleri açık ve saydam bulmamışlardır. Belediyelerde saydamlılığı önleyen nedenlerin başında belediyecilerin tutum ve davranışları gelmektedir. Saydamlık konusu halkın "bilgi edinme hakkı" çerçevesinde düşünülmelidir. Demokratik bir halk kurumu olan belediyelerde insana dönük (hemşehriye) ve kamu yararına hizmet edecek önemli yöntemlerden birisi de örgütsel ve yönetsel saydamlılığın gerçekleşmesidir.

4.3.3. Belediyelerde İyi Bir Halkla İlişkiler Programının Özellikleri

Belediyenin amacı ve hedefi açık bir şekilde tespit edilerek halkla ilişkilerde çalışacaklara bildirilmelidir. Bu bağlamda belediye başkanına büyük görevler düşmektedir. Kontrol başkandır. Belediye içerisinde birbirine bağlı aynı amaç ve hedefler için çalışan bilgili ve becerikli kişilerden kurulu bir takım oluşturulmalıdır.

Sürekli yerel halkın belediye hakkındaki düşüncelerini çevreye, çeşitli halk grupları ile devamlı temas kurarak işe saygılı, sevgi bağları ve inanç bağları oluşturan kişilerden oluşturulmalıdır. Sahasındaki teknolojik gelişmelerden faydalanmalıdır.

Belediye içinde ve dışında, halkla günlük hatta günün her dakikası iletişim içinde olunmalıdır. Kimin ne yapacağı, nasıl yapacağı, ne zaman yapacağı düzenlenmelidir. Yapılan işler değerlendirilmelidir. Bundan önce ne yapıldı? Şimdi ne yapılıyor? Daha neler yapılabilir? Hangi problemlerle karşılaşılabilir? Tepkiler nelerdir? Sorularına cevap aranmalıdır.

Gerçekçi bir program hazırlanmalıdır. Planlı bir politika, ortama ilişkin kararlar ve uygulamalar yer almalıdır. Gerçekleşen olayların doğru şekilde kullanılması, gerçeklerin anlaşılır ve inanılır bir şekilde kullanılarak halkla ulaştırılması; bunun için her zaman, durumunun gözden geçirilmesi ve ona göre uygulanması gerekir (Ataoğlu,1987 s.5-8).

4.3.3. Halkla İlişkiler Biriminin Örgüt İçindeki Yeri

Halkla ilişkiler bölümünün kurmay bir organ olması bu bölümün organizasyon şemasındaki konumunu doğrudan etkiler. Yönetime danışmanlık hizmeti götüren bir birimin işletmenin üst düzeylerinde yer alması ve başkana karşı sorumlu olması gerekir. Halkla ilişkiler bölümünün böyle bir konumda yer alması yerine getirdiği görevler dikkate alındığında kaçınılmaz olacaktır. Halkla ilişkiler birimi tepe yönetimini elemanları ile değil örgüt içindeki tüm birimlerle ilişkili olup birlikte çalışmaktadır. Halkla ilişkiler biriminin tepe yönetimine doğrudan bağlı olacak şekilde konumlandırılmasının nedeni, iletişim işlevinin örgütün tüm birimlerini ve neredeyse tüm ürettiklerini çevreliyor, ilgilendiriyor olmasıdır. Örgütün iletişimi tepe yönetiminin doğrudan ilgilendiği bir konudur. Halkla ilişkiler birimi, hem danışman hem de operasyonel olarak iş görür ve bu nedenle emir- komuta zinciri içinde yürütme yetkisi olmalıdır.

Belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarının sorumluluğunu taşıyan temel örgüt bizzat belediyenin kendisidir (Gilbert,1975). Belediye ile yerel halk arasında olumlu ilişkiler kurulabilmesinin temelinde belediye başkanından çaycıya kadar tüm belediye çalışanlarının üstlendikleri işlevi doğru ve başarı ile yürütmeleri, uygun tutum ve davranışlar sergilemesiyatmaktadır. Bunlar olmasa en başarılı halkla ilişkiler uzmanları halkın istediği belediyenin görüntüsel olarak oluşmasına ve belediyeye destek veren kent kamuoyunun gerçekleşmesini sağlayamaz (Bıçakçı,1998:163). Örgüt dışı destek ise özel sektörden danışman halkla ilişkiler ajansları kiralayarak örgütün halkla ilişkiler çalışmalarının planlanması ve yürütülmesine destek almak anlamındadır. Zaman zaman her ikisi de kullanılmaktadır (Stone,1995:23-30).

Belediyenin örgüt yapısı içerisinde halkla ilişkiler çalışmalarından doğrudan ve birinci derece sorumlu olacak bir birimin mutlaka bulunması gerekmektedir.

5. SONUÇ

Günümüzde bütün örgütler açık bir sistem içerisinde bulunmaktadırlar. Örgütler çevresini etkileyen ve aynı zamanda çevresinden etkilenen yapılardır. Bütün çağdaş örgütler yürüttükleri hizmetler konusunda topluma bilgi ve hesap verme, halkın dilek, beklenti ve düşüncelerini öğrenerek çalışmalarında bunlardan yararlanma ve böylece kendileri ile toplum arasında en yüksek oranda uyum ve işbirliği sağlamak zorundadır. Örgütlerle halk arasındaki uyum ve işbirliğini sağlayacak yapı ise halkla ilişkilerdir. Bu noktadan hareketle halkla ilişkiler yönetim sürecinin vazgeçilmez bir ögesidir.

Uzmanlık alanı ve sosyal bir disiplin olma yolunda ilerleyen halkla ilişkilerin belediyeler için taşıdığı anlam ve önem çok büyüktür. Birçok ülkede, yerel halkın kendi kendini yönetmesinin bir aracı olarak ortaya çıkan, başlıca organları seçimle işbaşına gelen, fiziki olarak halka yakınlıklarının doğurduğu yüzyüzelik ve yürüttükleri hizmetlerden dolayı belediyeler için halkla ilişkiler öncelikli ve ayrıcalıklı bir yere sahiptir.

Halkın, yönetimi denetlemesi ve yönetime her düzeyde katılımı, yönetilenlerin kendilerini ya da toplumun tümüne ilgilendiren politika ve işlemler konusunda bilgi edinmesi günümüzde artık bir "hak" olarak algılanmaktadır.

Özellikle demokratik toplumlarda halkın güveni ve desteği olmadan hiçbir kuruluşun başarı kazanması mümkün değildir. Belediyecilik aslında tümüyle bir halkla ilişkiler konusudur. Çünkü bu örgüt yerel halkın seçimiyle harekete geçen, halkın yakın denetim ve gözetiminde hizmet veren, hizmetleri ve personeliyle sürekli eleştirilen ve gündemde kalan bir örgüttür. Belediyelerin yaptığı görevlerin artması, yerel sorunların büyümesi ve karmaşık bir hale dönüşmesi halkla belediye yönetimlerini kaçınılmaz bir biçimde daha çok karşı karşıya getirmektedir.

Belediyelerin toplum yaşamında önemli bir yer tutması beraberinde sorumluluklarını da artırmıştır. Belediye başkanları gösterecekleri olumlu davranışlarla halkın belediyelere olan güveninin kazanılmasında etkili olacaktır. Halkın destek ve katkısını almak sadece halkla ilişkiler yoluyla mümkündür.

Belediye başkanlarının kimi halkla ilişkiler yöntemlerini kullanarak gerçekleştirdikleri iletişim biçimi de gerçek kurumsallaşmış bir halkla ilişkiler için yeterli değildir. Bu noktadan hareketle yerel halkın; şehri benimsemesi, hizmetlerin dağılımından memnun olması, kararları etkiyebildiği duygusunu taşıması gerekmektedir.

Belediyelerin gelecek yüzyılda her zamankinden daha çok ihtiyaç duyulan birimler olmasının ön koşulu halkla ilişkiler alanında gösterecekleri başarıdır. Belediyelerin yükselen değer özelliklerini koruyabilmeleri için halkla ilişkilere önem vermek, halkla ilişkiler tekniklerinden, yöntemlerinden ve araçlarından daha çok yararlanarak sundukları hizmetleri, kabul edilebilir gerçeklerle yerel halkın bilgisine sunmak zorundadır. Belediyeler bunu başarabildikleri ölçüde yerel halkın güven ve desteğini sağlayacaklarından, halkla ilişkiler odaklı bir hizmet sunma geleneği oluşturacaklardır.

Belediye ile halk arasındaki ilişkilerin iyileştirilmesi, başta belediye yöneticileri olmak üzere tüm belediye çalışanlarının görevidir. Ancak halkla ilişkiler faaliyetinin planlı, düzenli bir biçimde gerçekleştirilmesi, bu faaliyetten beklenen olumlu sonuçların sağlanması, halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütecek bir örgütlenmeden geçer.

Birer işletme görünümünde çalışan belediyelerin sundukları hizmetlerin kalitesine ve hizmet sunum şekline önem vermeleri gerekmektedir. Sunulan hizmetlerin kaliteli olması için halkın ihtiyacı göz önünde tutulmalıdır. İhtiyaçların tespiti kadar hizmetlerin sunuş şeklide önemlidir. Bunun için deneyimli ekiplerin oluşturulması gerekmektedir. Belediyeler çağdaş bir yönetim anlayışına sahip olarak hizmet sunmak için nüfus büyüklüklerini göz önünde bulundurarak halkla ilişkiler yönetiminde yeterince uzman bulundurmamalıdır. Belediyelerdeki halkla ilişkiler faaliyetlerinin büyük bir kısmı bilimsel dayanaktan yoksundur. Uzman bir kadronun olmaması ve bilimsellikten yoksun bir halkla ilişkiler adına sunulacak hizmetlerde etkisizliğin ve verimsizliğin olması doğaldır. Halkla ilişkilerde uzman eleman çalıştırarak bu sorunlar çözülebilir.

Etkin bir halkla ilişkiler çalışması için halkla ilişkiler departmanının çağın gerektirdiği araç gereç ve donanımlara sahip olması gerekmektedir. Belediyelerin yapmış oldukları hizmetlerin ve etkinliklerin yerel halka duyurulması ve halk tarafından benimsenmesi ve desteklenmesi için kullanacakları araçların seçiminin iyi yapılması gerekmektedir.

Çağdaş ve demokratik bir yapılanma için toplumsal anlamda en etkili yerel yönetim çalışmasını yapan belediyelerin her alanda başarılı olmasını sağlayacak "Halka Dönük Yerel Yönetim Modelinin" için gerçek anlamda mükemmel işleyen bir halkla ilişkiler yönetimine ihtiyaç vardır.

Belediyelerin temel görevi toplumsal, kültürel, çevresel ve fiziksel nitelikleriyle yaşanmaya değer, kentlilerin övündükleri ve aynı nitelikleri ile torunlarına bırakabilecek bir kentin yaratılması ve sürdürülmesidir.

Başarılı belediyeciliğin temelinde, kentine sahip çıkan bilinçli kent halkı ve halkından sevgi ve güven, destek gören belediye kurumu yatmaktadır.

KAYNAKÇA

- Acar, M..(1994).*Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Araştırması*, Ankara: DPT.Yay
- Acar, M.(2002).“Belediyelerde Halkla ilişkiler İlkeleri”, *Avrupa Birliği İle Bütünleşme Sürecinde Türkiye’de Yerel Yönetimler* (der. Bekir Parlak) , İstanbul: Alfa
- Anadolu Stratejik Araştırmalar Vakfı (1996). *Kentte Yaşayanların Tutum ve Öncelik Araştırmaları*, Ankara
- Anderson, D.L.(1966).*Municipal Public Relations*, International City Managers Associations, Chicago, Illinois
- Ataol, A.(1987).*Halkla İlişkiler- Örgütlerin Temsil Edilmesinde Kavramsal Bir Model*, İzmir
- Aziz, A.(1987).“Halkla ilişkiler ve Sözlü Basın”, *Halkla İlişkiler Sempozyumu-87*, Ankara: Ankara Üniversitesi Basın yayın Yüksekokulu Yayını No.10
- Bıçakçı, İ(1998). *İletişim ve Halkla İlişkiler*, İstanbul: MediaCat Yayınları
- Bilgin, N.ve Göregenli, M. (1996).*Kentsel Katılım ve Çoğunluk*, İstanbul:
- Budak, G ve Budak G.(1995).*Halkla ilişkiler*, İstanbul: Beta Basım Yayın
- Ceritli, İ.(1997).“Yerel Yönetimlerin Halka Yönelik Sorumlulukları”, *Mahalli İdareler Dergisi*, S.Ocak,1997
- Çamdereli, M.(2000).*Ana Çizgileriyle Halkla İlişkiler*, Konya: Çizgi Kitabevi
- Ertekin, Y.(1995).*Halkla İlişkiler*, 3.Baskı, Ankara: TODAİE Yayını
- Eryılmaz, B.(1997).*Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması*, İstanbul: Birleşik Yay.
- Gilbert, W.H.(1975).*Public Relation İn Local Government*, Washington: International City Management Assaciation
- Göymen, K.(1999).“Türk kamu yönetiminde katılımcılığın Evrimi”, *Amme İdaresi Dergisi*, C.32, S.4, Ankara
- Gruing, J.E.ve Hunt,T. (1984).*Managing Public Relations*, CBS College Publishing, New York, Rinehart&Winston
- Kazancı, M.(2004).*Kamu ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler*,5.Bas,Ankara: Turhan Kitabevi
- Keleş, R.(1994). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*, 2.Baskı, İstanbul: Cem Yayınevi
- Özay, İ.(1986).*Devlet İdare Rejim ve Yargısal Korunma*, İstanbul: Filiz Kitabevi
- Peltekoğlu, F.B. (2004).*Halkla İlişkiler Nedir*, 3.Baskı, İstanbul: Beta Yayınevi
- Ross, R.D.(1977).*The management of public Relations- Analysis and Planing External Relations*, New York:A Wiley Interscience Publications

- Sabuncuođlu, Z.(2004).*İşletmelerde Halkla İlişkiler*, 7.Baskı, İstanbul: Aktüel Yayınları
- Saran, M.U.(1996).“Belediye Hizmetlerinde halkı Bilgilendirme ve Halk Denetiminin Sağlanması” *Çağdaş Yerel Yönetimler*, C.5, S.4, Ankara
- Stone, N..(1995).*The Management and Practice of Public Relations*, Macmillan Business
- Torlak, Ö.(1999).*Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama*, Ankara: Seçkin Yayınevi
- Uysal Sezer, B.(1996).“Yerel yönetimler ve Halkla İlişkiler”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, C.5, S.6, Ankara
- Wilcox, D.L.& Ault P.H.& Agee, W.K (1986),*Public Relations:strategies and Tactic*, New York:Harper-Row Pub
- Wood, D. (1992) “Types of Media”, *The Practice of Public Relations*, (Ed. Wilfer Howard), 3.ed, Oxford: Butterworth-Heinemann
- Yalçındağ, S.(1996). *Belediyelerimiz ve Halkla İlişkiler*, Ankara: TODAİE.