

# Sosyal Güvenlik Kurumu'nun Kurumsal İletişimi ve Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Önemi

Zakir Aşar<sup>1</sup>  
Eren Öğütoğulları<sup>2</sup>  
Özlem Öğütoğulları<sup>3</sup>

## Özet

Sosyal güvenlik, bütün bireyleri doğumdan ölüme, yaşamları boyunca yakından ilgilendirir. Bu bakımdan bireyler ile sosyal güvenlik kurumları arasında uzun süreli, sıklıkla süren, önemli bir ilişki vardır. Dolayısıyla, sosyal güvenlik kurumlarının halkla ilişkiler faaliyetlerine diğer kamu kurumlarından farklı olarak daha fazla önem vermesi zorunludur.

Sosyal güvenlikte iletişim konuları, çabaları, özellikle Sosyal Güvenlik Reformu kapsamında yapılan yapısal ve kurumsal düzenlemelerden dolayı daha büyük ivme ve anlam kazanmıştır. Bu değişikliğin sonucu ortaya konulan düzenlemelerin kişilere getirdiği yeni haklar ve yükümlülükler konusunda hedef kitlenin bilgilendirilmesi, bilinçlendirilmesi, buna bağlı olarak da hedef kitlede arzu edilen yönde tutum ve davranışların geliştirilmesi, sistemin uygulayıcısı olan SGK'nın öncelikli görevidir.

Bu görevlerin gerektiği şekilde yerine getirilmesi, etkin bir iletişim çalışması ile mümkün olabilecektir. SGK'nın yoğun halkla ilişkiler faaliyeti göstermesi için gerekli bütün şartlar vardır. Bu nedenlerden dolayıdır ki, makale çerçevesinde, sosyal güvenlik sisteminin işleyişi bakımından halkla ilişkilerin önemine, yöntemlerine odaklanılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Güvenlik, Sosyal Sigortalar, Halkla İlişkiler, İletişim

## Importance Of Public Relations Activities and Corporate Communication Of Social Security Institution

### Abstract

Since social security is intimately involved within human life and there is a crucial and long termed relevance between individuals and social security institutions. This feature necessitates the fact that social security institutions must pay more attention to the public relations compared to other institutions.

Subsequent to structural and institutional arrangements within the Social Security Reform, communicational issues have come into prominence. As a consequence of this reform, informing the target group about the new laws, rights and obligations, rising awareness and as a result making the necessary changes in term of the target groups' attitudes and manners are among the major tasks of the implementor, namely Social Security Institution. SSI has lots of facilities to do an intensive public relations activities. From this point of view, this study has focused heavily on public relations in terms of the implementation of social security system.

**Key Words:** Social Security, Social Insurance, Public Relations, Communication

1 Prof. Dr. Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi

2 G.Ü. Doktora Öğrencisi

3 AB Bakanlığı Uzmanı

## Giriş

**T**oplum içinde yaşayan herkesi, yaşı, cinsiyeti, gelir düzeyi ve statüsü ne olursa olsun tüm hayatı boyunca çok yakından ilgilendiren sosyal güvenlik konusunun, hem bireyler hem de yükümlü taraflarca, önemine rağmen yeterince bilindiğini söylemek mümkün değildir. Bireylerin ve ilgili tarafların, kendilerini çok yakından ilgilendiren sosyal güvenlikle ilgili bilgilerinin eksik, yetersiz ve hatta yanlış olması; yanlış anlamalara, hak kayıplarına, yükümlülüklerin yerine getirilememesine ve hatalı uygulamalara yol açmaktadır. Yani, problem tek yönlü değildir, kurumlardan bireylere ve ilgili taraflara yönelik bakış açısı ve bilgi akışında da sorunlar vardır. Bu noktada, sosyal güvenlik kurumları ile fertler ve ilgili taraflar arasındaki bilgi alışverişinin sağlıklı ve yeterli şekilde sağlanması ihtiyacı ortaya çıkmaktadır ki, bu da sağlıklı bir kamusal iletişim ve halkla ilişkiler faaliyetlerini zorunlu kılmaktadır.

Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK), Bağ-Kur ve Emekli Sandığı tarafından yürütülen sosyal güvenlik uygulamaları 2006 yılından itibaren Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) tarafından tek çatı altında yürütülmeye başlanmıştır. Hizmet sunduğu gerçek ve tüzel kişileri hak ve yükümlülükleri konusunda bilgilendirmek, hakların kullanılmasını ve yükümlülüklerin yerine getirilmesini kolaylaştırmak da SGK'nın görevleri arasında bulunmaktadır. Genel Sağlık Sigortası Sistemi'nin oluşturulması ve uzun vadeli sigorta kolları ile kısa vadeli sigorta kollarını birbirinden ayıracak şekilde emeklilik sisteminin oluşturulmasını düzenleyen ve 1 Ekim 2008 tarihinde yürürlüğe giren 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'nun sigortalılara ve vatandaşlara tam, zamanında ve doğru olarak anlatılması, reformun başarısı için gereklidir. Bu görevlerin gerektiği şekilde yerine getirilmesi etkin bir iletişim çalışması ile mümkün olabilecektir.

Bu çalışma kapsamında, metod olarak iletişim ve sosyal güvenlik ile ilgili konular anlatılırken literatür taraması yapılmıştır. Sosyal güvenlik konularının kapsamı, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) uygulamaları doğrultusunda ele alınmış, SGK dışında yürütülen sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetlerine çalışmamız kapsamında yer verilmemiştir.

## 1. Sosyal Güvenlik Kavramına Bakış

Sosyal güvenlik, bireyi tüm yaşamı boyunca yakından ilgilendiren bir olgudur. Her insan için bir ihtiyaç olan sosyal güvenlik, asıl olarak, kişinin ulaştığı olduğu yaşam düzeyini koruma ve sürdürme amacı taşımaktadır (Duygulu ve Pehlivan, 2004: 2, Arıcı, 2010: 4). Günümüz sosyal güvenlik kuruluşlarının oluşturulmasına kadar geçen dönemde her toplum kendi iktisadi, sosyal ve kültürel yapısına ve hayat tarzına göre sosyal güvenliği sağlamaya çalışmıştır. Osmanlı İmparatorluğu döneminde aile içi yardımlaşma ve meslek örgütleri, hayır kurumları, vakıflar, özellikle loncalar ve bunlara ait yardımlaşma sandıkları sosyal güvenlik alanında faaliyet göstermiş ve önem kazanmışlardır (Tuncay, 2000: 59-60, Akbulak, 2004: 2-6). Ancak, kentleşme ve sanayi toplumuna geçiş ile birlikte; gönüllülük esasına göre, karşılıksız olarak, süresiz ve yetersiz yardımlarda bulunan bu müesseselerin etkinliği azalmış, bazıları tamamen ortadan kalkmış, bazıları ise varlıklarını sürdürmekle birlikte etkin bir sosyal güvenlik garantisi sağlamaktan uzaklaşmışlardır. Sanayileşme ve kentleşme ile birlikte ortaya çıkan yeni sosyal yapı içinde yeterli ve sürekli sosyal güvenlik garantisi sağlayan primli sosyal güvenlik müesseselerin oluşturulması zorunlu hale gelmiştir. Günümüz dünyasında vatandaşlarına sosyal güvenlik sağlamak, devletler için vazgeçilemez ve devredilemez bir yükümlülüktür (Arıcı, 2010: 3).

Primli sosyal güvenlik sistemi olarak da adlandırılan sosyal sigortalar ilk defa 1881 yılında Almanya'da Başbakan Bismark tarafından kurulmuştur. Daha sonra başta sanayileşmiş Avrupa ülkeleri olmak üzere hızla bütün dünyada yaygınlaşmış ve sosyal güvenlik sisteminin en önemli müessesesi olmuştur. Sistemin en önemli özelliği zorunluluk ilkesidir. Sir William Beveridge başkanlığında görevlendirilen komisyonun hazırladığı ve 1942 yılında açıklanan rapor sosyal

güvenliğe yepyeni bir anlayış getirmiş ve diğer ülkelerdeki sosyal güvenlik sistemlerine model oluşturmuştur. Ana ilkeleri ise, genellik ve sigorta yardımlarında teklik ilkesi, yönetimde birlik ilkesi, primlerde teklik ilkesi ve vergilerle katkı sağlama ilkesi, sosyal güvenlik sisteminin tam istihdam ve ulusal sağlık politikalarıyla desteklenmesi olarak belirtilmiştir. Günümüzde sosyal güvenliğin içinde bulunduğu mali kriz nedeniyle Beveridge ilkelerinden uzaklaşılırken, özellikle emeklilik sistemlerinde yeniden yapılanmaların kaçınılmaz olduğu dile getirilmiştir (Alper, 1999: 10-15; Uğur, 2004: 74., TÜSİAD, 2004: 17, Özbek, 2006: 342-349).

Günümüzde Türk sosyal güvenlik sistemi, sosyal sigortalar, sosyal yardım ve sosyal hizmetlerden oluşan ikili kurumsal yapı içerisinde organize edilmiştir. Bunların dışında yeterince gelişmemiş olmakla birlikte, sosyal güvenlik garantisinin üzerinde bir garanti elde etmek isteyen fertleri kapsayan ve belirli meslek mensuplarını kapsama alan dayanışma ve yardımlaşma sandıkları ile sosyal yardım amacıyla oluşturulmuş vakıflar ve geleneksel sosyal güvenlik müesseseleri de bulunmaktadır (Kitapçı, 2007: 72-73). Ordu Yardımlaşma Kurumu, (OYAK), bu tür sosyal güvenlik müessesesine iyi bir örnektir. Bu çalışmada sosyal güvenlik konusu özellikle toplumun hemen hemen tamamını çok yakından ilgilendiren sosyal sigortalar uygulamalarıyla ele alınmıştır. Bu çerçevede, Sosyal Güvenlik Kurumu ve uygulamaları ile sosyal güvenlik reformu değerlendirilmiştir.

1936 tarihli ve 3008 sayılı İş Kanunu ile sosyal sigorta kollarıyla ilgili 27.6.1945 tarih ve 4772 sayılı İş Kazalarıyla Meslek Hastalıkları ve Analık Sigortaları Kanunu sosyal güvenlik alanındaki ilk önemli düzenlemelerdir (Güzel ve Okur, 2004, ss.31-32). Bu yasaya paralel olarak 16 Temmuz 1945 tarihinde 4792 sayılı İşçi Sigortaları Kurumu Kanunu çıkarılmış ve kurumun adı daha sonra 506 sayılı Kanunla Sosyal Sigortalar Kurumu olarak değiştirilmiştir. 8.6.1949 tarihinde çıkarılan 5434 sayılı T.C. Emekli Sandığı Kanunu ile dağınık halde bulunan ve memurlara sosyal güvence sağlayan tüm emekli yasa ve sandıkları birleştirilmiştir. Sosyal Güvenlik alanında diğer önemli adım 1971 yılında kurulan Esnaf ve Sanatkarlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kurumu kısaca Bağ-Kur'dur. Temel olarak bu üç sosyal güvenlik kurumu tarafından yürütülen sosyal sigorta sisteminin yetersiz olduğu, Hazine yardımı olmaksızın emekli aylıklarının ödenmesinin mümkün olmadığı ve bu konuda köklü bir reform ihtiyacının bulunduğu 1990'lı yıllardan tartışılmaktadır (DPT, 2007: 19, Özbek, 2006: 342-349). Bu tartışmalara paralel olarak, 1999 yılında 4447 sayılı Kanun ile sistemi kısmen iyileştirmeye yönelik yasal düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

58. Cumhuriyet Hükümeti, Acil Eylem Planı çerçevesinde yeni bir sosyal güvenlik reformunu gündeme getirmiş ve tartışmaya açmıştır. Reformun temel amacı, adil ve kolay erişilebilir, yoksulluğa karşı etkin koruma sağlayan, mali açıdan sürdürülebilir bir sosyal güvenlik sistemi oluşturmak olarak açıklanmıştır (T.C. Başbakanlık, 2005: 7).

Türkiye'de sosyal güvenlik reformu ihtiyacını doğuran nedenler şunlardır (Akbulak, 2004: 124, Alper, 1999: 10-34, Başterzi, 2006: 396):

- Ülkemizde genç yaşta emeklilik, prim afları, borçlanma kanunları, prim karşılığı olmayan sosyal yardım zammı ödemeleri gibi temel düzenlemeler sistemi bozmuştur.
- Genç bir nüfusa sahip olmamıza rağmen prim ödeyenlerin emekli aylığı alanlara oranını ifade eden aktif/pasif oranı düşüktür.
- Prim tahsilat oranı yetersizdir.
- Kurumlar arasında yönetim şekli, aylığa veya hizmete hak kazanma koşulları, ödenen aylıkların tutar ve süresi bakımından ciddi farklılıklar vardır.
- Finansman açığı veren sosyal güvenlik kurumları, emekli aylığı ve sağlık sigortası ödemelerini ancak Hazineden yapılan transferlerle sağlamaktadır.
- Yardımların düzeyinin yetersiz ya da çok yüksek olması, çok sayıda kişinin sosyal güvenlik

kapsamına girememesi ve emeklilik yardımlarına hak kazanamaması temel sorundur.

Sosyal Güvenlik Reformu kapsamında memurların, işçilerin ve bağımsız çalışanların sosyal güvenliğini sağlayan Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü, SSK Başkanlığı ve Bağ-Kur Genel Müdürlüğü 20.05.2006 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 5502 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu ile Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı çatısı altında birleştirilmiştir. Kurumun temel amacı; sosyal sigortacılık ilkelerine dayalı, etkin, adil, kolay erişilebilir, aktüeryal ve malî açıdan sürdürülebilir, çağdaş standartlarda sosyal güvenlik sistemini oluşturmaktır. Kurum faaliyete başladığı tarihten itibaren çalışmalarını, devredilen SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı'nın faaliyetlerinin birleştirilmesi ve kurumsal dönüşümü ile sosyal güvenlik reformunun önemli bileşenlerinden olan Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'nun hayata geçirilmesi üzerine yoğunlaştırmıştır (DPT, 2007: 20-21).

1 Ekim 2008 tarihinde, farklı norm ve standartta hizmet veren kamu sağlık sigortacılığının birleştirilerek tüm vatandaşlara eşit kapsam ve kalitede hizmet verecek genel sağlık sigortası sisteminin kurulması, farklı standartlarda olan çeşitli emeklilik rejimlerinin hak ve yükümlülüklerin eşit olacağı tek bir rejim altında birleştirilmesini öngören 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu yürürlüğe girmiştir.

## **1.1. Sosyal Güvenlik Kurumunda Kurumsal İletişim ve Halkla İlişkiler Uygulamaları**

### **1.1.1. 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu**

09.10.2003 tarihinde yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu; demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemeyi amaçlamaktadır. Kanun kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetlerinde uygulanır.

Kurum ve kuruluşlar istenen bilgi ve belgeye erişimi 15 gün içinde sağlamak durumundadırlar. Başvuru ile ilgili birden çok kurumun görüşü gerekiyorsa veya ilgisi nedeniyle başka bir birim veya kuruma iletilmişse bu durum başvuru sahibine tebliğ edilir ve bu süre 30 güne çıkarılır. Kurum ve kuruluşlar başvurularla ilgili cevaplarını yazılı veya elektronik ortamda başvuru sahibine iletirler. Başvurunun reddedilmesi durumunda bu kararın gerekçesi ve buna karşı başvuru yolları belirtilir. Başvuru sonuçlarına yapılacak itirazlar üzerine, verilen kararları incelemek ve bilgi edinme hakkının kullanılmasına ilişkin kararlar vermek amacıyla Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu oluşturulmuştur. Üyeler ağırlıklı olarak hukuk alanındadır. Kurul en az ayda bir defa toplanır.

### **1.1.2. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)**

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) Başbakanlık bünyesinde hizmet veren, bilişim ve iletişim teknolojileri kullanılarak hayata geçirilen bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. Sosyal Güvenlik Kurumunda 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında ve/veya BİMER yoluyla yapılan başvuruların etkin, süratli ve doğru olarak sonuçlandırılabilmesi için üç kurumun (SSK, Bağ-Kur, Emekli Sandığı) bilgi edinme birimleri tek çatı altında birleştirilmiş; başvuruların tek merkezden alınması, ilgili birimlere dağıtılması, takibi ve sonuçlandırılması sağlanmıştır. Buna ilave olarak Bilgi Edinme Yazılım programı geliştirilmesi yolunda çalışmalar yapılmaktadır. Sosyal Güvenlik Kurumu 2010 Yılı Faaliyet Raporunda yer alan bilgilere göre 4972 sayılı Bilgi Edinme Kanunu kapsamında 2010 yılında 122.381, Başbakanlık BİMER yoluyla 22.725 adet başvuru almıştır.

### **1.1.3. Aylık Kurum Bülteni**

Sosyal Güvenlik Kurumu'nun iletişim, tanıtım faaliyetlerinden bir diğeri ise aylık olarak çıkarılan kurum bültenidir. Bülte, SGK tarafından gerçekleştirilen faaliyetler, idarecilerle yapılan röportajlar, Kurum'un çalışma alanına giren konularla ilgili haberler, makaleler ve diğ gncel konular yer almaktadır. İlk SGK aylık bülteni 2007 yılı Nisan ayında çıkarılmış olup kesintisiz olarak yayınlanmaya devam etmektedir.

### 1.1.4. Sosyal Güvenlik Dergisi

Aylık bülten dışında SGK tarafından yapılan diğer bir süreli yayın ise, üç ayda bir yayınlanan "Sosyal Güvenlik Dergisi"dir. Dergi bilimsel bir nitelik taşımakta ve ağırlıklı olarak akademisyenler, bürokratlar, sivil toplum kuruluşları ve sendikalarda sosyal güvenlik alanında çalışan kimseler tarafından kaleme alınan tartışma, yorum ve makalelere yer vermektedir.

### 1.1.5. Alo 170 Kayıt Dışı İstihdam ve Sosyal Güvenlik Bilgi Hattı

Vatandaş Odaklı Yönetim anlayışının bir gereği olarak vatandaş ve kurum arasında düzenli ve sürekli açık bilgi kanallarının bulunması gerekliliğinden hareketle 28.05.2008 tarihinde, Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü Kurumsal Hizmetler Daire Başkanlığı'nın sorumluluğunda ALO 170 Kayıt dışı İstihdam ve Sosyal Güvenlik Bilgi Hattı hizmete girmiştir. Bilgi hattı merkezinde tamamı SGK çalışanlarından oluşan, sosyal güvenlik sisteminin işleyişine ve mevzuata hakim operatörler tarafından vatandaşlardan gelen sorular cevaplanmakta ve kayıt altına alınmaktadır. Çağrı merkezi operatörleri tarafından kayıt altına alınan ihbar ve şikayetler ihbar yapılan illere yönlendirilmekte, illerdeki sosyal güvenlik kontrol memurları tarafından bu başvurular incelenmekte ve 30 gün içerisinde sonuçlandırılmaktadır. Vatandaşın talep etmesi halinde sonucundan da kendisine bilgi verilmektedir.

- Alo 170 hizmeti ile;
- Kayıt dışı istihdamın önlenmesi,
- Kayıp ve kaçakların üzerine gidilerek kaynak oluşturulması,
- Kurumdan hizmet alanların gereksinimlerinin belirlenmesi,
- Bu gereksinimlerin karşılanıp karşılanmadığının anlaşılması,
- Vatandaşın memnuniyet düzeyinin ölçülmesi,
- Sorulara hızlı ve doğru cevap verilerek sorunların çözülmesi,
- Değişen koşullara uygun hizmet alternatifleri sunulması, hedeflenmektedir.

### 1.1.6. Kurumsal Web Sitesi

Devredilen kurumlara ait internet sayfaları [www.sgk.gov.tr](http://www.sgk.gov.tr) web adresinde birleştirilmiş ve bu yolla Kurum faaliyetleri ile ilgili doğru bilgiye etkin ve hızlı erişim sağlanmıştır. Kullanım kolaylığı sağlaması için portal sayfa tasarımı "uygulamalar", "emekli", "çalışan", "işveren", "yaşlı ve özürülü" ve "yurtdışı" gibi ana başlıklar halinde düzenlenmiştir. E-SGK bölümü ile Kurumun verdiği hizmetler tek başlık altında toplanarak kullanım kolaylığı getirilmiştir.

Bunların dışında [www.sgk.gov.tr](http://www.sgk.gov.tr) adresinden güncel haberler, duyurular, basın bildirimleri, istatistikler, Genel Sağlık Sigortası (GSS) uygulamaları, sosyal güvenlik merkezleri ile ilgili (adres, iletişim bilgileri vb.) bilgiler, elektronik ortamdaki form ve dilekçeler, ihaleler, satış ilanları gibi Kurumla ilgili tüm bilgilere ulaşılabilmektedir.

### 1.1.7. SGK Bilgi Bankası

Sosyal Güvenlik Kurumunun hizmet verdiği kişi ve kurumların bilgi edinme ihtiyacını karşılamak, vatandaşları hak ve yükümlülükleri konusunda bilgilendirmek amacıyla 15 Mart 2009 tarihinde internet üzerinden [www.sgk.gov.tr](http://www.sgk.gov.tr) adresinde yer alan "SGK Bilgi Bankası"nı hizmete sunulmuştur. Bilgi Bankası içeriği, Kurumsal mevzuat ve buna bağlı Kurumsal işleyiş ile ilgili, kişi ya da kuruma özel olmayan, genel soru ve cevaplardan oluşturulmakta, sorular uzmanlar tarafından cevaplanmaktadır. İçerik sistematik bir şekilde geliştirilmekte, mevzuat ve kurumsal işleyişlerdeki değişikliklere paralel olarak güncellenmektedir. Sosyal Güvenlik Mevzuatı, Bilgi Bankası'nın ana kaynağıdır. Kurumsal faaliyetlerin dayanağını oluşturan 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ile bir kısım maddeleri yürürlükte olan 506 Sayılı Sosyal Sigortalar

Kanunu, 5434 Sayılı T.C. Emekli Sandığı Kanunu, 1479 Sayılı Esnaf ve Sanatkarlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kanunu ve 2926 Sayılı Tarımda Kendi Adına ve Hesabına Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kanunu'nun yürürlükte olan maddeleri ve bu kanunlara bağlı olarak yayınlanmış, yönetmelikler, genelgeler, genel yazılar hakkında merak edilen sorular ve cevaplar, Bilgi Bankası içeriğini oluşturmaktadır.

### 1.1.8. Sosyal Güvenlik Haftası Etkinlikleri

Ülke çapında sosyal güvenlik bilincinin yerleştirilmesi, kayıtdışılığın önlenmesi ve sosyal güvenlik reformunun kamuoyuyla paylaşılması amaçlarıyla, ilk olarak 7-13 Mayıs 2008 tarihleri arasında kutlanmaya başlanan sonra gelenekselleşen ve her yıl tekrarlanmakta olan Sosyal Güvenlik Haftasında, merkez teşkilatı ve il müdürlüklerinde toplantılar ve ziyaretler düzenlenmesi, yarışma organizasyonları, spor müsabakaları, sosyal güvenlik ormanı oluşturulması gibi etkinlikler gerçekleştirilmektedir.

Ayrıca SGK, kurumsal uygulamaların geniş bir platformda tanıtılması amacıyla "CEBIT Bilişim Eurasia- Uluslar arası Bilgi İletişim Teknolojileri Fuarı"na katılmış, bu fuarda çeşitli tanıtım dokümanları hazırlanmış, internet üzerinden verilen hizmetler tanıtılmış, aynı zamanda katılımcılar yüzüze görüşmelerle bilgilendirilmiştir.

## 2. Bulgular

Kurumsal iletişim ve halkla ilişkilerin amacı, kurumun amaçları ile toplumun ihtiyaçlarını bütünleştirmek ve bu yönde tutum ve davranış değişikliği oluşturmaktır. İster özel isterse kamu kurumu olsun her kuruluş mutlaka bir şekilde halkla ilişkiler faaliyetleri yürütmektedir.

Kamu kurumlarında halkla ilişkiler birimleri ile uygulayıcı hizmet birimlerinin faaliyetlerinin birbirini besleyen bir yapı içerisinde olmaları gerekmektedir. Uygulayıcı birimlerin etkin çalışmaması halkla ilişkiler birimlerini işlevsiz kılabilmekte, diğer yandan etkin hizmet sunabilen uygulayıcı birimlerin hedef kitleyle iletişime geçerek hizmetlerini tanıtamaması bütün bu çalışmalarını hedef kitlenin gözünde geçersiz hale getirmektedir.

Kamu yönetiminde hizmetlerin başarılı yürütülmesinde önemli etkenlerden biri halkla ilişkilerin sağlıklı ve iyi işlemesidir.

Kamu kurum ve kuruluşları, özel sektörden farklı olarak kar elde etmek amacıyla değil; kamu yararı yönünde faaliyet gösterdikleri içindir ki, açıklık ve şeffaflık konusunda daha fazla hassasiyet sergilemek zorundadırlar.

Vatandaşların sosyal güvenlik garantisi de genel olarak kamu kurumları tarafından sağlanır.

Bireyleri çok yakından ilgilendiren sosyal güvenlikle ilgili bilgilerinin eksik, yetersiz ve hatta yanlış olması, hakların kullanılmasını ve yükümlülüklerin yerine getirilmesini zorlaştırmakta, yanlış anlamalara, hatalı uygulamalara yol açmaktadır.

Sosyal güvenlik, insanları doğumlarından ölümlerine kadar kuşattığı içindir ki, bireyler ile SGK arasında çok uzun süreli, sık ilişki SGK'nın halkla ilişkiler meselesine diğer kamu kurumlarından farklı olarak ve fazla önem vermesini zorunlu kılmaktadır. Çünkü sigortalı ile SGK arasındaki ilişki çift yönlü yoğun bir bilgi alışverişini yani halkla ilişkileri zorunlu hale getirmektedir.

SGK'nın kuruluş amacı toplumdaki tüm bireyleri sosyal güvenlik kapsamı altına almaktır. Başka bir deyişle ülkedeki tüm vatandaşlar Kurumun hedef kitesini oluşturur. Bu hedef kitle homojen bir görünüm arz etmemektedir. SGK birbirinden sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel olarak çok farklı toplum kesimlerine hitap ettiğinden dolayı, diğer kamu kurum ve kuruluşlarından ayrı olarak, bu gruplara ulaşabilmek için kurumsal iletişim çabalarına ve halkla ilişkiler faaliyetlerine daha bir önem vermek ve değişik yöntemler uygulamak durumundadır.

Sosyal güvenlik sisteminin varlığını sürdürebilmesi bir nimet-külfet dengesine bağlıdır. Kurum, vatandaşlara sürekli ve etkin bir sosyal güvenlik hizmeti verebilmek ve aktüeryal dengelerini

koruyabilmek için vatandaşlardan her ay belli oranlarda prim toplamak zorundadır. Bu da sosyal güvenlik bilincinin oluşmadığı kesimlerde Kurum'a karşı olumsuz tutum ve düşünceler oluşmasına neden olmaktadır. Bu olumsuz tutum ve düşünceler de ancak halkla ilişkiler biriminin sosyal güvenlik bilincini arttırmaya yönelik çalışmalarıyla ortadan kaldırılabılır.

SGK, bir özel teşebbüs kuruluşu olmadığı ve kar amacı gütmeye yönelik için reklam yapma veya toplumda gerçek olmayan bir imaj yaratma gibi bir kaygısı yoktur. Bu yüzden Kurumdaki halkla ilişkiler faaliyetleri yalnızca sosyal güvenlik bilincini arttırmaya ve Kurum'un işleyiş ve işlemlerini tanıtmaya, başka bir deyişle bilgi akışını gerçekleştirilmeye yönelik olmalıdır.

Anayasa'ya göre sosyal güvenlik, tüm vatandaşların eşit ve adil olarak yararlanabileceği bir haktır. Bu noktadan hareketle, SGK'nın verdiği hizmetlerden faydalanan dezavantajlı grupların (özürlüler, yaşlılar, okuma-yazma bilmeyen kişiler vb.) hizmetlere kolay ve sorunsuz ulaşabilmesi için ne gibi düzenlemeler yapılabileceğini araştırmak da halkla ilişkiler faaliyetlerinin bir parçasıdır.

Sosyal güvenlik sistemine yönelik çok önemli düzenlemeler içeren kapsamlı reformun iyi anlatılması başarı için elzemdir. Sigorta işlemlerinde gecikme olduğu, kurumların verimsiz ve yavaş çalışmaları, kaynakların iyi kullanılmadığı yolunda kanaatin oluştuğu ve yerleştiği SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı kurumları yerine; Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) ile ve kapsamlı mevzuat değişiklikleri girilen yolun, kurumsallaşma ve toplumsal güven ve destek ile perçinlenmesi lazımdır. Keza, ikincil mevzuat olarak adlandırılan yönetmelikler, tebliğler çok sık değişmektedir. Eğer tüm bu yapılar üzerine yeterli bilgilendirme yapılamazsa hak kayıpları ve yükümlülüklerin yerine getirilememesi ve önceki yapılanmaya ilişkin olumsuz toplumsal algının devam etmesi ihtimali belirir ki, bu da elbette hiç istenir bir durum değildir.

### 3. Tartışma

#### 3.1. Sosyal Güvenlik ve Kurumsal İletişim Faaliyetleri

Çalışmamızın giriş bölümünde de belirtildiği gibi bireyleri çok yakından ilgilendiren sosyal güvenlikle ilgili bilgilerinin eksik, yetersiz ve hatta yanlış olması, hakların kullanılmasını ve yükümlülüklerin yerine getirilmesini zorlaştırmakta, yanlış anlamalara, hatalı uygulamalara yol açmaktadır. Sosyal Güvenlik Kurumu'ndan fertlere ve ilgili taraflara yönelik bakış açısında ve bilgi süreçlerinde de problemler vardır. Bu noktada, SGK ile, bireyler ve ilgili taraflar arasındaki bilgi alışverişinin sağlıklı şekilde sağlanması ihtiyacı ortaya çıkmaktadır ki bu kurumsal iletişimi zorunlu kılmaktadır.

Sosyal güvenlik, toplumun üyesi olan her bireyi, her türlü tehlikeden doğabilecek zararlara karşı korunma garantisine kavuşturmayı amaçlar. Bu gaye ile sosyal güvenlik bireyleri, yaşadıkları toplum içinde ihtiyaçlarının esiri olmaktan ve başkasına muhtaç duruma düşmekten kurtararak insan haysiyetine yaraşır bir hayat sürdürmelerini sağlamaya çalışır. Ne zaman gerçekleşeceği bilinmemekle birlikte, ileride gerçekleşmesi olası veya kesin olan mesleki (iş kazası ve meslek hastalıkları), fizyolojik (hastalık, analık, malüliyet, yaşlılık, ölüm) ve sosyo-ekonomik (işsizlik, evlenme ve çocuk sahibi olma) riskler sosyal güvenlikle ilgilidir (Duygulu ve Pehlivan, 2004: 2-4).

Sosyal güvenlik garantisi çeşitli şekillerde sağlanabilir. Ancak ne şekilde sağlansa sağlansın mutlaka bir kurumsallaşma ihtiyacı ortaya çıkar. Nihayetinde sosyal güvenliğin çeşitli seviyelerde gerçekleştirilen bir gelir transferi meselesi olması, bu transferi gerçekleştirecek kurumların da varlığını gerektirir. Sosyal güvenlik garantisi, geleneksel kurumlarla sağlandığı gibi sosyal sigortalar veya sosyal refah hizmeti sunan kamu kurumları tarafından da sağlanabilir. Bireylerle sosyal güvenlik kurumları arasında çok uzun süreli bir ilişki vardır ve bu ilişki taraflar arasında sürekli, sağlıklı ve yeterli bir bilgi alışverişini de zorunlu kılmaktadır. Sağlanan sosyal güvenlik garantisinin seviyesi ile bu bilgi akışı arasında çok sıkı bir ilişkinin olması halkla ilişkiler konusunu gündeme getirmektedir. Sosyal güvenlik garantisi sağlayan kurumlarla bu garantiden faydalananlar arasındaki çok yönlü bilgi alışverişinin sağlıklı, sürekli ve yeterli şekilde temin edilmesi kurumsal iletişim ve halkla ilişkilerin alanına girmektedir.



Halkla ilişkilerin değişik açılardan farklı tarifleri yapılmaktadır, ancak; tanımların ortak yönlerine bakıldığında, kurumsal paydaşlar ile olumlu ilişkiler kurmak, geliştirmek, mevcut olanı korumak amacıyla yürütülen planlı, stratejik, sürekli iletişim faaliyetleri bütünü olarak ele almak doğru olacaktır (Pira ve Baytekin, 2007: 7-9)

Halkla ilişkilerin amacı, kişi veya kuruluşlarla ilişkide buldukları kesimler arasında anlayış, uyum ve iyi niyeti gerçekleştirmek, kurumun amaçları ile toplumun ihtiyaçlarını bütünleştirmek ve bu yönde tutum ve davranış değişikliği sağlamaktır. Bu bakımdan, bilgi verme ile tutum ve davranış değiştirmeye yönelik faaliyetler halkla ilişkiler faaliyeti içinde birlikte yürütülür.

Farkında olsun ya da olmasın aslında her tür kuruluşun bir şekilde halkla ilişkiler faaliyetleri vardır; çünkü çalışanlar arasındaki ilişkiler, müşteriler karşısında takınılan tavırlar ve benzeri uygulamalar kurumun imajı açısından mesajlar vermektedir. Dolayısıyla halkla ilişkileri etkin bir şekilde kullanmaya karar verdiğinizde aslında etrafınızda dönen bir çarkın işleyişi hakkında bilgi ve olayların akışı konusunda söz sahibi olmaya niyetlenmiş oluyorsunuz (Barry, 2003: 11).

İki yönlü bir bilgi alışverişini içeren halkla ilişkilerin temeli iletişimdir ve bu süreçte, gerçekleri abartmadan kamuoyuna duyurma amacını taşır. Halkın düşüncesini etkilemek, fikrini değiştirmek ve problemleri birlikte çözmek esas alınmıştır ve bunun için her türlü yazılı veya sözlü iletişim aracından etkin olarak faydalanma yoluna gidilir; en kısa zamanda en doğru, en güvenilir ve en etkin bilgi akışını sağlayacak her türlü haber ve bilgi, söz, yazı, resim, bülten, ilan, makale, reklam, video, film, radyo, TV ve grafik gibi araç ve metodların hepsinden yararlanma yoluna başvurulur.

Kamu kesiminde halkın idare ile olan ilişkilerinde ortaya çıkan her konu halkla ilişkilerin ilgi alanına girmektedir. Halkın kamu kuruluşlarından "halkın menfaatleri doğrultusunda çalışma" yönünde bir beklentisinin olması, kamu kesiminde halkla ilişkileri etkileyen önemli bir özellik olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer önemli özellik ise, birçok kamu kuruluşunun faaliyet gösterdiği alanda tek ve rakipsiz olması, çoğunlukla da kuruluşlar lehine işleyen bir zorunluluk unsurunun bulunmasıdır. İlk faktör kamu kuruluşlarını halkla ilişkiler konusunda daha duyarlı ve daha sorumlu davranmaya iterken, ikinci faktör bu yöndeki davranışı tersine çevirebilmekte ilgisiz veya kayıtsız kalmalarına yol açabilmektedir. Çünkü tek ve rakipsiz olarak faaliyet gösteren kuruluş, hizmetin veya ürünün tek üreticisi olduğu için rekabet endişesi taşımamakta, faaliyetlerinde "bürokratik anlayışın da" etkisi ile kamuoyunda kendi lehine bir imaj oluşturma ihtiyacını hissetmemektedir. Bu durumda halkla ilişkilere de önem verme anlayışından uzaklaşmaktadır.

Kamu kurumlarında halkla ilişkiler faaliyetleri, özel sektörün de kullandığı pek çok yol ve yöntemle yürütülür. Özel sektörden farklı olarak mal satmak, kar elde etmek amacı olmayan kamu kuruluşları toplumsal onay ve destek amaçlı halkla ilişkiler yaparlar. Böyle olunca halkla ilişkiler süreci 'tanıma' ve 'tanıtma' yönlü ilerler. Halkla ilişkilere kullanılan pek çok araç hem tanıtma hem de tanımada rol oynar.

Sosyal güvenlik garantisi de genel olarak kamu kurumları tarafından sağlanır. SGK'ya tabi sigortalı olmak zorunludur. SGK'nın kendi faaliyet alanında rekabet edeceği başka kuruluşlar yoktur. Bu faktörler SGK'yı halkla ilişkiler bakımından bir atalet içine sevk edebilecek özelliklerdir. Öte yandan sosyal güvenlik, bütün bireyleri yaşamları boyunca yakından ilgilendirir, bu nedenle de SGK halkla ilişkiler meselesine diğer kamu kurumlarından farklı olarak daha fazla önem vermek durumundadır.

SGK'nın halkla ilişkiler yönünden kurum içi hedef kitesini merkez ve taşra teşkilatında çalışan personel oluşturmaktadır. Kurum dışı hedef kitle ise işçiler, işverenler, esnaf, memurlar, çiftçiler, ev hanımları, primsiz ödemelere dahil olan yardıma muhtaç kişiler ve yaşlılar, gençler, çocuklardır; kısacası toplumun tüm kesimleridir.

SGK'nın halkla ilişkiler faaliyetleri, diğer kamu kurumlarının halkla ilişkiler faaliyetlerinden önemli farklılıklar gösterir. Ana başlıklar altında SGK tarafından uygulanan sosyal güvenlik faaliyetlerini halkla ilişkiler açısından değerlendirmek, konunun anlaşılması bakımından yararlı olacaktır.



### 3.2.Sosyal Güvenliğin Önemi Açısından Halkla İlişkiler

Sosyal güvenlik tüm bireyler ve toplumlar için hayati bir öneme sahiptir. Çünkü zamanı bilinmemekle birlikte olabilecek riskler karşısında, varlıklarını sürdürmeleri sosyal güvenlik kurumları aracılığıyla mümkün olabilmektedir. Doğal olarak, bireyin kendisi bakımından bu kadar önem taşıyan bir kurumsal yapı ve bu yapının işleyişi hakkında da ayrıntılı bilgi sahibi olması gerekir.

En geniş kapsamlı sosyal dayanışma örneğini oluşturan sosyal güvenlik tek tek bireyler için olduğu kadar, toplum bakımından da önemlidir. Bir anlamda sosyal güvenlik bir arada yaşamanın gerektirdiği dayanışmayı fiilen gerçekleştirmektedir. Nesil içi ve nesiller arası sıkı bir dayanışmayı sağlamakta, yarından emin olan ve bir arada yaşamanın zevkini paylaşan huzurlu toplumlar yaratma amacına bizzat hizmet etmekte ve sosyal hayatta uyum ve birlik sağlamaktadır.

Sosyal politikanın en geniş kapsamlı vasıtasını oluşturan sosyal güvenlik, nihayetinde bir gelir transferi olduğu için, sahip olduğu öneme paralel olarak büyük iktisadi değerlerle çalışmaktadır. SGK, primlerin toplanması, emekli aylıklarının ödenmesi, sağlık giderlerinin bedelinin karşılanması gibi uygulamalarla ekonomi üzerinde olumlu veya olumsuz etkilerde bulunmaktadır. GSMH'nın %5'i civarında değişen bütçe transferleri de sosyal güvenliğin ekonomi üzerindeki etkisinin bir göstergesi olarak, sosyal güvenlik reformunun gerekçeleri arasında sayılmıştır.

Sosyal güvenliğin bireyler ve toplum açısından taşıdığı önem, kamu yönetimlerinin, özellikle de siyasi iktidarların sosyal güvenliği, sosyal politikanın en önemli aracı olarak görmelerine neden olmaktadır. Birçok bakımdan sosyal güvenliğin gelişmesi ile refahın yaygınlaşması aynı anlamda kullanılmıştır.

Yukarıda belirtilen açılardan vazgeçilmez bir öneme sahip olmalarına rağmen sosyal güvenlik kurumlarının kamuoyunda gerçek fonksiyonlarını yansıtın bir imaj oluşturduğunu söylemek son derece güçtür. Büyük ticari işletmelerin kendileri ve faaliyetleri konusunda kamuoyuna yönelik olarak sürdürdükleri halkla ilişkiler çalışmalarını SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı gerçekleştirememiştir. Diğer ifadeyle SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı'nın çeşitli sebeplerle halkla ilişkiler faaliyetlerine yeterince önem vermemeleri, kamuoyunda kendi faaliyetlerini tanıtıcı ve gerçek fonksiyonlarını belirleyici bir imaj oluşturmalarını engellemiştir. Kamuoyunda bu kurumların tam olarak ne yaptıkları, neleri gerçekleştirdikleri ve neden toplum için vazgeçilmez oldukları gibi soruların cevapları yeterince bilinmemektedir. Dolayısıyla bu bilinmezlikler yeni kurulan Sosyal Güvenlik Kurumu'na da devredilmiş durumdadır.

Sonuçta sosyal güvenliğe karşı tek ve belirgin bir tutum ortaya çıkmamıştır. Sosyal güvenlik hizmetlerini kolaylıkla kabul eden ve hatta bu yöndeki isteklerini karşılıksız olarak artırma eğiliminde olan insanlar, sistemin işlemesi için gerekli maliyete katlanmak konusunda isteksiz davranmaktadırlar. Bu isteksizliğin yarattığı olumsuzlukların aşılabilmesi de etkin kurumsal iletişim ve halkla ilişkiler faaliyetleri yoluyla, toplumda sosyal güvenlik bilincinin artırılması ile mümkündür.

Bütün bunların ötesinde sosyal güvenlikle ilgili en büyük önyargı da sistemin çalışmayanları besleyen, toplumda çalışanların yükünü arttıran bir kurum olduğu hususu ile ilgilidir. Emekli aylığı/gelir alan insanların aylıklarının/gelirlerinin arttırılmasına yönelik talepleri bu düşüncelerle kamuoyunda ters etkiler yapabilmektedir. Bu yöndeki bir anlayışın sosyal güvenlik felsefesi bakımından son derece zararlı olduğu kuşkusuzdur.

SGK özel teşebbüs kuruluşu değildir. Reklam yapma veya gerçeklerle örtüşmeyen veya bağdaşmayan bir imaj oluşturma ihtiyacı yoktur. Ancak, hizmet verdikleri kesime ve kamuoyuna yönelik olarak faaliyetlerini ve konularını gerçekçi biçimde anlatacak, yanlış anlamalara yer vermeyecek ve bir anlamda da kurum olarak onların denetimine kendisini açacak bir bilgi akışını gerçekleştirmek zorundadır. Bu da halkla ilişkileri geliştirme anlamını taşımaktadır.

Bir kamu kurumu olması ve geniş toplum kesimlerini ilgilendiren faaliyet alanlarının bulunması,

SGK'ya televizyon, radyo ve internet gibi günümüzün etkili haberleşme vasıtalarından faydalanma imkanı vermektedir. SGK bu bakımdan, sürekli veya gerektiği zaman program yaptırabilir veya hazırlayarak yayınlatabilir. Basın organları ile en azından üst kuruluşlar seviyesinde sağlıklı bilgi akışını sağlayacak ilişkiler geliştirerek sigortalılarla ilgili haberlerin doğru, zamanında ve ayrıntılı olarak kamuoyuna ulaşmasını sağlayabilir. Aylık, üç aylık ve daha uzun süreli periyodik yayınlarının sayısını artırabilir, raporlar yayınlatabilir. Bu araç ve yöntemler aynı zamanda gizli bilgilendirme ve kamuoyu oluşturmaya yardımcı olacaktır.

SGK sosyal güvenlikle ilgili araştırmaları teşvik edebilir ve destekleyebilir, önem verdikleri konularda araştırmalar yaptırabilir. Bu araştırmalar kamuoyunun kendilerine yönelik beklentileri ile de ilgili olabilir. Araştırmaların sonuçları önemli öngörü değerleri ortaya koyar ve halkın olumsuz fikirlerinin sonuçları büyük sorunlar olarak tezahür etmeden, yönetimce önlemler alınmasını sağlar. SGK gibi doğrudan ülke insanının geneline hitap eden yapılanmaların, alan araştırmalarının sürdürülebilir kurumsal bir kültür haline getirmek mecburiyetleri vardır.

SGK'nın, anket yöntemi ile çok farklı türde veri toplaması mümkündür. Kurum uygulamalara ilişkin bilinç düzeyi, tutum, destek, şikayet bunlardan birkaçıdır. Ancak anket planlaması yaparken örneklem seçimi, zaman ve maliyet unsurlarına dikkat edilmelidir. Anketleri, Kurum, kendisi yapabileceği gibi özel araştırma şirketlerine de yaptırılabilir. Demokratik iletişim tarzına uygun olarak düzenli şekilde hedef kitlenin talep ve beklentilerini ölçerek, yeni iletişim stratejileri geliştirmek mümkün olacaktır. Hizmet sunulan gerçek ve tüzel kişilerin, işbirliği içerisinde bulunulan tüm paydaşların ve çalışanların memnuniyet düzeylerini ölçerek, hizmetlerde verimliliği artırmak mümkündür.

SGK, sosyal güvenliğin önemini vurgulamaya yönelik programların çeşitli seviyelerdeki eğitim müfredatı içerisine konulmasını sağlayabilir. Siyasi karar merkezlerinden bu yönde kararlar çıkartabilir. Bütün bu faaliyetleri kurumsal iletişim ve halkla ilişkiler çerçevesinde gerçekleştirebilir.

### 3.3.Sosyal Güvenliğin Yaygınlaştırılması ve Kapsamı Açısından Halkla İlişkiler

Sosyal güvenlik programları, herkesi özellikle muhtaçlığa karşı koruma garantisine almaya çalışır. Sosyal güvenlik hizmetleri bu bakımdan nüfusun tamamını içermektedir. Bu paralelde sosyal güvenlik konusundaki gelişmeler, geniş kitleleri ilgilendirdiğinden kamuoyunun dikkatini çekmektedir. Böylesine büyük kitlelere hizmet vermek, şüphesiz bu kitlelerle kurum arasında sağlıklı ve sürekli bir iletişimi zorunlu kılmakta ve halkla ilişkiler faaliyetinin önemini arttırmaktadır.

Sosyal sigortalar bireyleri tercih hakkı bırakmayan bir zorunluluk unsuru ile kapsama alma fonksiyonunu gerçekleştirmeye çalışırlar. Ancak, zorunlu sigortalılığa rağmen herkes sosyal sigortaların kapsamında değildir. Çalışanların yaklaşık yarısı kayıt dışı istihdam edilmektedir. Sigorta yükümlülüğünün yerine getirilmemesi sağlanan hizmetlerden yararlanmayı engellemektedir. Örneğin belirli dönem prim borcu olan bağımsız çalışanların sağlık yardımlarından yararlanması söz konusu değildir.

Kapsama alma konusunda küçük işletmelerde çalışanlar, tarım kesiminde sürekli veya geçici olarak çalışanlarla kırsal kesimde yaşayanlar daha şanssızdırlar. Bu sektörler ve kesimler içinde kapsama alma konusunda bireysel girişimlerin yapılması, bunu yapacak olanların da bu yöndeki faaliyetlerinin anlamlı olduğuna inanmaları gerekir.

Eğitim seviyelerinin farklılığı da sosyal güvenlik kurumlarının kapsama alma konusunda karşılaştıkları bir diğer problemi oluşturmaktadır. Sosyal güvenlik kurumlarıyla ilişkiye girme belirli formların belirli aralıklarla doldurulması ve kuruma verilmesini gerektirir. Bu formların hazırlanması, eğer hedef kesimin eğitim durumları dikkate alınmamışsa, son derece zordur ve çok zaman bu işleri yapmak üzere aracı kişiler ortaya çıkar. Bu durum da kapsam konusunda bir engel olarak belirginleşebilir.

Sosyal güvenlik kurumları, statüleri çalışan kesimlere uymayanlar için isteğe bağlı sigortalılık uygulaması gerçekleştirirler. Kapsamı genişletme konusunda büyük rahatlık sağlayan isteğe bağlı

sigorta uygulamasının başarısı için, büyük ölçüde fertlerin isteğe bağlı sigortalılık uygulamasının önemine inanmaları ve bu işlem için gerekli formaliteleri yerine getirmeye katlanmaları gerekir.

Yukarıda sayılan faktörlerin sosyal güvenlik programlarının kapsamını olumsuz olarak etkilememesi için sosyal güvenlik kurumlarının yoğun bir halkla ilişkiler faaliyeti gerçekleştirmeleri gerekir. Bu yöndeki faaliyetlerin temel amacı, yukarıda sayılan sebeplerle kapsam dışında kalanları kendi teşebbüsleriyle sigortalı olmaya ikna etmek ve inandırmaktır. Örneğin zirai faaliyetler için yapılan eğitim faaliyetleri sosyal güvenlik için de yapılabilir. Ülkemizde köy kahveleri ve köy odaları bu faaliyet için merkez olarak seçilebilir, toplantılar düzenleme yanında afişler veya broşürler kullanılabilir.

Sigortalıların işlemleri kendi eğitim seviyelerine uygun şekilde gerçekleştirebilmeleri için formların ne şekilde ve nasıl hazırlanacağı araştırılabilir ve uygun değişiklikler yapılabilir. Sosyal güvenliğin önemi konusunda hedef kitleye yönelik kuşak programlarındaki her türlü eğitim amaçlı programdan faydalanılabilir. Bu yönde gerçekleştirilecek halkla ilişkiler faaliyetlerinin odak noktası, kapsam dışında kalanları kendi iradeleri ile sosyal güvenliğin faydalarına inanarak kapsama girmeye ikna etmek olmalıdır.

## Sonuç

Gerek 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, gerekse 5502 sayılı Kurum Kanunu ile ülkemizdeki sosyal güvenlik uygulamaları çok farklı bir yapıya bürünmüştür. Bu değişikliğin sonucu olarak yeni kanunların kişilere getirdiği yeni haklar ve yükümlülükler konusunda hedef kitenin bilgilendirilmesi, bilinçlendirilmesi, hedef kitlede arzu edilen yönde tutum ve davranışların geliştirilmesi devletin, yani bu sistemin uygulayıcısı olan SGK'nın öncelikli görevidir.

SGK diğer kamu kurum ve kuruluşlarından farklı bir yapıya sahiptir. Bu farklılık Kurumun hizmetlerinin tüm nüfusa yönelik olmasından, başka bir deyişle hedef kitlesini bütün toplum bireylerinin oluşturmasından kaynaklanmaktadır. Bunun doğal bir sonucu olarak SGK eğitim, yaş, cinsiyet, bölge, sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel özellikler olarak birbirinden son derece farklı heterojen bir kitleye hizmet vermektedir.

Bu noktada SGK'nın görev ve sorumlulukları doğrultusunda hedef kitleyle iletişim kurabilmesi için çok farklı politikalar izlenmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Bunu başarabilmek yalnızca profesyonel bir halkla ilişkiler bakış açısı ile mümkündür.

Tüm birimlerce sunulan hizmetlerin beklentileri karşılama düzeyinin ve başarısının ölçülebilmesi için izleme-değerlendirme raporları ve etki analizlerinin yapılması mevzuatta yer alan bir zorunluluk olmalıdır.

Tanıtım ve kampanya faaliyetlerinin tüm hedef kitleye ulaştırılabilmesi için ulusal radyo, televizyon ve gazetelerle anlaşmalar yapılmalı bu iletişim kanalları etkin olarak kullanılmalıdır.

Sosyal Güvenlik Kurumu'nun bir yandan sunduğu hizmetleri tanıtmak amacıyla kamuoyuna yönelik dış faaliyetlerde bulunurken, bir yandan Kurumla hedef kitlesi arasında ortaya çıkacak problemleri çözmek için iç çalışmalar yapması gerekmektedir. Kurum içi iletişim güçlü olduğunda bu durumun çalışmalarına ve halka da yansıdığı bilinen bir gerçektir.

Kurum'da görev yapan tüm personelin kendi görevinin yanında, aynı zamanda birer halkla ilişkiler görevlisi de olduğu gerçeğinden hareketle, özellikle uygulayıcı birimlerde çalışan tüm personele kurumsal kimlik, iletişim ve halkla ilişkiler eğitimleri verilmelidir.

## Kaynakça

- Akbulak, S. ve Akbulak, Y. (2004). Türk Sosyal Güvenlik Sisteminde Yaşanan Sorunlar ve Alınması Gereken Önlemler, Ekonomik ve Mali Araştırma Yarışması, Ankara: Maliye Hesap Uzmanları Vakfı Yayınları.
- Alper, Y. (1999). "Yeni Bir Yüzyıla Girerken Yeniden Yapılanmanın Eşiğindeki Sosyal Güvenlik", Çimento İşveren Dergisi, 3(13):10-29.
- Arcı, K. (2004). Türk Sosyal Güvenlik Hukukunda Gençlerin Sosyal Güvenliği, Çalışma ve Endüstri İlişkileri Seçme Yazılar III, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Barry, A. (2003). Halkla İlişkilerin Gücü, A Ö Steidle (Çev.), Ankara: Elips Kitap.
- Başterzi, F. (2006). Yaşlılık Sigortası, Ankara: TİSK Yayınları.
- Duygulu, E. ve Pehlivan, P. (2004). Sosyal Güvenlik Kurumlarının Kaynak Sorunları ve Çözüm Önerileri, Ekonomik ve Mali Araştırma Yarışması, Ankara: Maliye Hesap Uzmanları Vakfı Yayınları.
- DPT (2007). Sosyal Güvenlik Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara: DPT Yayını.
- Güzel, A. ve Okur, A. R. (2004). Sosyal Güvenlik Hukuku, İstanbul: Beta Yayınları.
- Kitapçı, İ. (2007). Sosyal Devlet Işığında Türk Sosyal Güvenlik Sisteminin Sorunları ve Reform Arayışları, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Özbek, N. (2006). Cumhuriyet Türkiye'sinde Sosyal Güvenlik ve Sosyal Politikalar, İstanbul:Tarih Vakfı Yayını.
- Pira, A. G. ve Baytekin, E. P. (2007). Halkla İlişkiler; Neyi, Nasıl Yapmalı, İstanbul: Dönence Yayınları.
- SGK (2010). Yıllık Faaliyet Raporu, Ankara: SGK Yayını.
- T.C. Başbakanlık (2005), Sosyal Güvenlik Reformu: Sorunlar ve Çözüm Önerileri, Ankara: Başbakanlık Yayınları.
- Tuncay, A. C. (2000). Sosyal Güvenlik Hukuku Dersleri, İstanbul: Beta Yayınları.
- TÜSİAD (2004). Türk Emeklilik Sisteminde Reform, İstanbul: TÜSİAD Yayını.
- Uğur, S. (2004). Sosyal Güvenlik Sistemlerinde Özel Emeklilik Programlarının Yeri ve Gelişimi, Ankara: TİSK Yayınları.