

# Toplum ve Sosyal Hizmet

ISSN: 2147-3374 / E-ISSN: 2602-280X

Araştırma Makalesi / Research Article

## İstanbul İlçe Belediyelerinde Sosyal Hizmetler ve Sosyal Hizmet Algısı

### *Social Services and Social Work Perception in the District Municipalities of Istanbul*

Melek İPEK<sup>1</sup>, Cemre ERCİYES<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, ipekmelek@gmail.com  
ORCID: 0000-0002-2955-5048

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, jadecemre@gmail.com  
ORCID: 0000-0002-4186-8901

Başvuru: 03.06.2020  
Kabul: 13.11.2020

Atıf:  
İpek, M. ve Erciyes, C. (2021).  
İstanbul ilçe belediyelerinde sosyal hizmetler ve sosyal hizmet algısı. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(1), 1-22. DOI: 10.33417/tsh.747695

#### ÖZET

*Son yıllarda öne çıkan sosyal belediyecilik anlayışı, yerel yönetimlerde sosyal hizmetleri önemli bir sorumluluk alanı haline getirmiştir. Bu çalışma, sosyal hizmet sunumunun önemli bir ayağını oluşturan belediyelerde verilen sosyal hizmet çeşitliliği ile sosyal hizmet bilgi ve farkındalık düzeyinin, İstanbul'daki ilçe belediyeleri kapsamında anlaşılmasına yöneliktir. Nitel yöntemle yapılandırılan araştırmanın pilot çalışmasında 5 ilçe belediyesi ile derinlemesine görüşmeler yapılmış, daha sonra 29 ilçe belediyesinin sosyal hizmet birimlerinde görevli personel ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonunda elde edilen bulgular, belediyelerin çoğunda sosyal hizmetlerin sosyal yardımlar biçiminde kurgulandığına ve sosyal hizmet kavrayışı ve farkındalığında sorunlar olduğuna işaret etmektedir. Ayrıca, sosyal hizmet sunan belediyelerde bu hizmeti sunacak bir meslek grubu olarak sosyal çalışmacı sayısının yetersizliği, bir başka önemli bulgu olarak ortaya çıkmıştır.*

**Anahtar kelimeler:** Yerel yönetim, sosyal belediyecilik, sosyal hizmetler, sosyal hizmet uzmanı

#### ABSTRACT

*New municipalism, which is known in Turkey as "social municipalism", has made social services an important area of responsibility for local governments. This study focusses on the variety of social services and the perception and knowledge of social work in Istanbul district municipalities, an important part of social service provision in the city. Adopting a qualitative research design, structured in-depth interviews were held with the staff working in district municipalities' social service units in 29 municipalities, after a pilot study with 5 municipalities. The findings of the study point out that social services are constructed in the form of social aids in most of the municipalities and there are some problems in both the social service understanding and awareness. In addition, the fact that the number of social workers (esp. those who are social work department graduates) is insufficient as a professional group that will provide this service in the municipalities, has emerged as another important finding.*

**Keywords:** Local government, new municipalism, social municipalism, social services, social worker

## GİRİŞ

Kamusal hizmetlerin devlet tarafından yerine getirilmesi ilkesine dayanan kamu hizmeti anlayışı, son yıllarda yeni liberal politikalar zemininde devletin değişen işlevleri içinde farklılaşmış ve yeniden tartışılmaya başlanmıştır. Bu süreçte klasik kamu hizmetleri sunum yöntemleri terk edilirken, yerelleşme doğrultusunda yeni yönelimler ön plana çıkmıştır. Devletler, yeni liberal politikaların etkisi ile öncelikle eğitim, sağlık, konut, sosyal güvenlik gibi alanları piyasalaştıran bir tutum içine girmiş ve sosyal bir hak olma niteliği taşıyan, sosyal hizmetlerin sunumunda da dönüşümler yaşanmıştır (Sallan Gül, 2009; Özdemir, 2004; Aysan, 2006; akt: Öztürk ve Gül, 2012). Bu dönüşümle birlikte, sosyal devlet anlayışının giderek yok olması, devletin piyasaya müdahalesinin azalması ve merkezi yönetimin sosyal hizmet alanındaki yetersizlikleri, yerel yönetimlere büyük fonksiyonlar yüklemiştir (Gül, 2017).

Sosyal devletin küçültülmesi ve piyasalaştırılması anlayışı, 1970'lerden başlayarak yerelleştirme adı altında devam etmiştir. Bu doğrultuda, 1982 Anayasasında da büyük yerleşim yerlerinde özel yönetsel süreçlerin hayata geçirileceği belirtilmiştir. 1982 Anayasasından alınan bu dayanakla, 1984 yılında 3030 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ve ardından 2000'li yıllarda gerçekleştirilen reform çalışmaları ile hayata geçirilen yasalar, yerleşmenin kamu yönetimi gündemine girmesini ve yerel yönetimlerin temel aktörler olarak sürece yerleşmesini getirmiştir. Ancak, bu süreçte yerelleşmeye, yerel yönetimlerin yeni liberal politikaların bir aracı olarak özelleştirme ve piyasacı anlayış doğrultusunda yapılandırılması da eşlik etmiştir. Nitekim Kazgan, Lorrain ve Stoker'in çalışmalarında, yerel yönetimlerin ekonomik ve yönetsel açıdan özerkleşmesi ile yeni liberal politikalara dönüşümün özneleri haline getirildikleri de ifade edilmektedir (akt: Kesgin, 2015).

Yerel yönetimlerde 2000'li yıllarda başlayan mevzuatı yenileme girişimleri ile belediyelerin daha önce ilgileri düzeyinde verdiği bazı hizmetler, giderek belediyelerin görevleri arasına girmiştir. Bu dönemde yapılandırılan 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 5393 sayılı Belediye Kanunu ile risk altında bulunan tüm dezavantajlı gruplara (yaşlı, engelli, yoksul, çocuk vb.) yönelik hizmetlerin sunulması da yerel yönetimlerin görevleri arasında yer almıştır. 2014 yılında uygulamaya giren 6360 sayılı yasa ile sosyal hizmetler konusunda büyükşehir belediyelerinin sorumluluklarının genişlemesi paralelinde, bu belediyelerden beklentiler de artmıştır (Gül, 2017). Belediyelerin sosyal sorunlar bazında artan sorumlulukları kapsamında öne çıkan özelliklerinden biri ise "sosyal belediyecilik" anlayışı olmuştur.

Sosyal belediyecilik, jenerik bir kavram olarak belediyelerin, sosyal devlet anlayışına ve insan onuruna uygun bir biçimde yerel düzeyde katkılarına işaret etmektedir (Adıyaman ve Demirel, 2011). Keleş (2009)'e göre, sosyal belediyecilik, sosyal refah devletine özgü bir belediyecilik anlayışıdır. Bu anlamda, sosyal belediyeciliğin yerel yönetimlere sosyal alanlarda ve sorunlarda düzenleme yetkisi veren, sosyal yardımları gerçekleştirmek üzere harcamaları yöneten, sosyal ve kültürel etkinliklerin gerçekleşmesi ve sosyal adalet kavramını güçlendirmeye yönelik işlevler yükleyen bir model olduğu ifade edilmektedir (Öksüz, 2007). Keskin (2012) ise, sosyal belediyeciliğin görevlerini,

sosyalleştirme, sosyal kontrol, rehabilitasyon, yönlendirme, yardım etme ve yoksulları gözetme ile birlikte sosyal yatırım şeklinde sıralamaktadır.

Türkiye’de sosyal belediyecilik anlamındaki ilk uygulamalar ve kurumsallaşma çabaları yerelleşme yönelimi zemininde 1970’li yıllara rastlamaktadır. Efe ve Sözer’e göre, yerel yönetimlerde demokratik bir anlayışla kurgulanan uygulamalar en fazla bu yıllarda gerçekleşmiştir (Efe ve Sözer, 2015). 1980’lere gelinceye kadar yerel yönetimler eğitim, sağlık ve sosyal hizmetleri doğrudan üreten kurumlar olarak ilerlerken; yeni liberal politikaların hayatın her yerinde işlemeye başlaması ile belediyeler, bu hizmetleri satın alan kurumlar haline gelmeye başlamıştır (Ersöz, 2005). Yeni liberal politikaların zirve yaptığı ve yerelleşme eğiliminin hızla işlediği 2000’li yıllarda getirilen birçok yasa ile de hem yerelleşme süreci hızlandırılmış hem de sosyal belediyeciliğe ilişkin açılımlardaki dönüşüm devam etmiştir. Bu çerçevede, 5393, 5216 ve 6360 sayılı belediye yasalarının, sosyal hizmetlerin sunumunda belediyelere önemli yetki ve görevler verdiği söylenebilir. Düzenlenen yasalarda belediyelerin sosyal hizmetler için kaynak ayırması gerektiği, ancak sosyal hizmetlerin sunumunda belediyenin ekonomik durumu ve verilecek hizmetin önceliğinin dikkate alınacağı ifade edilerek, bazı kısıtların da konduğunu belirtmek gerekir. Belediyelerden, ekonomik gelişme, mesleki becerileri artırma, konut ve işsizlik sorununun çözümünde etkin olmalarının yanı sıra, engelli, yaşlı, yoksul, genç, kadın ve çocuklar gibi dezavantajlı gruplara yönelik sosyal hizmet ve yardım hizmetlerini de sunması beklenmektedir. Ayrıca, Belediyelerin sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkileri, yerel yönetimlerde toplumsal aktörlerin katılımı yaklaşımının önem kazanması ve bunun da sivil toplum aracılığı ile gerçekleşmesi anlamında önem taşımaktadır. Bu bağlamda 5395 sayılı Belediye Kanunu’nda da sosyal hizmetleri yürütürken sivil toplum işbirliğine atıfta bulunmaktadır. Gönüllülerle ilgili yasal dayanak ise “İl özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği” ile düzenlenmiştir (Keleş, 2009; akt: Çetin, 2017). Buna göre, gönüllülerle çalışmanın dayanışma ve katılımın artırılması ile hizmetlerde etkinlik ve verimliliğin sağlanması hedeflenmekte ve kentin paydaşlarla katılımcı bir anlayışla yönetimine vurguda bulunmaktadır.

Geniş bir belediyecilik anlayışına işaret eden sosyal belediyecilik kavrayışının daha sonra salt sosyal yardımlarla sınırlandırılması ise bir paradoks olarak ortaya çıkmıştır. Öztürk ve Gül (2012) de Türkiye’de sosyal belediyeciliğin dar anlamda algılandığını ve giderek ihtiyaç sahibi olanlara geçici bir şekilde yapılan ayni ve nakdi yardımlar halini aldığını belirtmektedirler. Sosyal belediyecilik kavrayışındaki bu yetersizlik, sosyal hizmet sunumuna da yansımış ve sosyal yardımlar zaman zaman sosyal hizmet olarak sunulmaya başlanmıştır. Oysa, sosyal yardımlar, sosyal hizmetlerin bir ayağı olarak sosyal hizmete göre, daha dar kapsamlı ve standart uygulamaların anlatımıdır (Çengelci, 1993). Sosyal hizmet ise geniş anlamda sağlık, konut, istihdam, eğitim gibi birçok uygulama ile iç içedir.

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW), sosyal hizmeti şöyle tanımlamaktadır: Sosyal hizmet, sosyal değişme ve kalkınmaya, sosyal bütünleşmeye, insanların güçlendirilmesine

ve özgürleşmesine aracılık eden uygulama temelli bir meslek ve akademik bir disiplindir. Sosyal hizmet, sosyal bilimlerin kuramlarına ve yerel bilgiye dayanarak yaşamdaki güçlüklerle baş etmek ve iyilik halini geliştirmek üzere insanları ve yapıları bir araya getirir (IFSW, 2014).

Bu tanımdaki yerel bilginin dayanağında yaşam güçlükleri ile baş etmek ve iyilik halinin geliştirilmesi anlamında da sosyal hizmet ve sosyal belediyecilik, birlikte ilerleyecek kavramlar olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak, sosyal belediyecilik anlayışındaki yetersizlikler, yerel yönetimlerde sosyal hizmeti hem niteliksel olarak hem de taşıyıcı olan sosyal çalışmacılar açısından bulanık bir zemine taşımıştır.

### **Belediyeler Bir Sosyal Hizmet Umudu Olabilir mi?**

Sosyal hizmet mesleği, insanın iyilik halini geliştirmek için sosyal değişimi, güçlendirmeyi ve özgürleşmeyi öncelemektedir. Bunu gerçekleştirmek için de insanın çevresi ile etkileşime geçtiği noktalara müdahale etmeyi amaçlamaktadır. Değişimin temelinde insan hakları ve sosyal adalet ilkeleri yer almakta, değişim odağında ise dışlanmış ve marjinalize olmuş bireyler başta olmak üzere, tüm insanlar bulunmaktadır.

Sosyal Hizmetler hem yönetimler hem de toplum ve bireyler için anlamı olan hizmet biçimleridir. Sosyal hizmetlerin bu değerinden dolayı, hangi kurumsal yapı tarafından nasıl yerine getirileceği de önem taşımaktadır (Kesgin, 2016).

Belediyelere geniş yetkiler tanıyan ve sosyal alanda hizmet çeşitliliğini arttıran yasalar ile yerel yönetimlere, sosyal hizmetler alanında etkin rol alma olanağı sunulmuştur. Ancak, bu süreçte merkezi yönetim, ekonomik olanaklarını yerel yönetimler eliyle bölgesel ve ekonomik eşitsizlikleri gidermek için kullanmaktan vazgeçerken, yereli, siyasi ve ekonomik açıdan daha fazla kontrol etmeye ve yerel yönetimleri de piyasanın dinamikleri çerçevesinde iş yapmaya yönlendirmiştir. (Sallan Gül, 2006). Devletin, sosyal hizmet ve sosyal yardım alanlarından çekilmesiyle oluşan hizmet açığının kapatılabilmesi için özel sektör, sivil toplum kuruluşları (STK) ve bireysel sorumluluk ilkeleri odağında farklılaşan bir sosyal belediyecilik anlayışı ortaya atılarak, bu yönde bir kavrayış geliştirilmeye çalışılmıştır (Öztürk ve Gül, 2015).

Sosyal hizmetler ve sosyal yardımlara ilişkin uygulamaların başlıca alanlarından biri haline gelen yerel yönetimlerde/belediyelerde, bu hizmetlerin uygulayıcısı durumundaki sosyal çalışmacı sayısı birçok ülkede yeterli iken, Türkiye’de sosyal çalışmacıya yer veren belediyelerin sayısı oldukça sınırlıdır (Karakuş, 2015). Bu anlamda, yerel yönetimlerde sosyal hizmet anlamında verilen hizmetler henüz kurumsal olarak yerleşmemiş ve sosyal hizmetlerin ne olduğu ya da olması gerektiği konusundaki yetersiz bilgilendirme nedeniyle, belediyelerde sosyal çalışmacıların görev yapması sınırlı ve dönemsel uygulamalardan ileriye geçememiştir. Belediyelerdeki sosyal çalışmacı sayısı ise sözleşmeli ve kısa vadeli projeler bazında sosyal çalışmacı görevlendirilmesi nedeniyle yeterince bilinmemektedir (Karakuş, 2015). Sosyal belediyecilik anlayışı, sosyal hizmet uzmanı istihdamı konusunda bir umut yaratmış ise de sosyal hizmet değerleri ve mesleki tekniklerinin yeterince

bilinmemesi ile sosyal hizmetlerin sadece sosyal yardımlar olarak nitelendirilmesi şeklindeki yanlış kavrayış, sosyal çalışmacıların yeterince istihdam edilmesini engellemiş ve belediyelerdeki sosyal hizmet umudu, silik bir alana taşınmıştır.

Sosyal belediyeciliğin en önemli işlevlerinden biri olarak sosyal hizmet, değişim yaratma zemininde sorun çözücü bir meslektir. Sosyal hizmet, risk altındaki kadın, çocuk, yaşlı genç, engelli ve diğer kırılgan grupları güçlendirerek, sorun çözme ve baş etme kapasitelerini geliştiren, onları kaynak ve hizmetlerle buluşturarak, sosyal politikaların daha etkin ilerlemesine katkıda bulunan bir disiplindir. Sosyal çalışmacılar da bireylerin, grupların, ailelerin ve toplulukların yaşamlarındaki değişimin temsilcileridir. Belediyeler, bu anlamda yerelde insana yönelik refah hizmetleri sunan en yakın kurumların temsili iken; sosyal hizmetler de yerel niteliği olan ve insan odağında, insan refahını gözetilen hizmetlerdendir. Bu nedenle, her ikisi arasında belirgin bir kesişimsellik bulunmaktadır. Bu bağlamda, her geçen gün artan sosyal hizmetler ihtiyacına koşut olarak, sosyal hizmetler konusunda belediyelerin nasıl bir yapılanma ve algıya sahip olduğunu anlamak ayrı bir önem taşımaktadır. Bu araştırmanın amacı da belediyelerde verilen sosyal hizmetleri İstanbul ilçe belediyeleri kapsamında anlamak belediyelerde sosyal hizmet veren birim yöneticilerinin mesleki profili ve sosyal hizmetler konusundaki farkındalıklarını değerlendirmek, sosyal hizmetlerin uygulanaşına dair bir durum saptaması yapmak ve sosyal hizmetin yerel yönetimlerdeki algısını ortaya koymaya çalışmaktır.

## YÖNTEM

Bu çalışma, nitel araştırma yöntemi ile fenomenoloji çalışma deseninde tasarlanmıştır. Nitel araştırmalar, görüşmelerle birlikte doküman, belge, kayıt inceleme gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı algı ve durumların doğal ortamda gerçekçi ve bütünsel bir biçimde ortaya konmasına yönelik bir sürecin izlendiği araştırmalardır (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Nitel araştırmalar, aynı zamanda anlama, gerçeği olduğu gibi tanıma ile birlikte ne ve nasıl sorularına yanıt arama odaklı araştırmalardır (Kümbetoğlu, 2012). Fenomenolojik çalışma deseninde ise görüşme aracılığıyla ise araştırmanın odaklandığı konuda birey veya grupların bu olguyu nasıl yansıttıklarına (algılarına ve algılarının ifadelerine) odaklanılır. Bu çalışmada da belediyelerde verilen sosyal hizmetler, hizmetlerin sunulma biçimi ve sosyal hizmet veren birim yöneticilerinin sosyal hizmetlere ve sosyal hizmet mesleğine yönelik farkındalıklarının bütüncül bir bakış açısıyla ortaya konmasını sağlayan nitel araştırma yöntemi fenomenoloji çalışma deseni aracılığı ile kullanılmıştır.

Araştırma, ilçe belediye sayısının fazla olduğu, daha fazla ve çeşitli veriye ulaşılmasında önemli olduğu düşünülen metropol bir kent olarak İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın öncelikle İstanbul'da bulunan 39 ilçe belediyesinin tamamındaki sosyal hizmet veren ilgili birimlerindeki yöneticilerle yapılması öngörülmüş, ancak bazı belediyelerden randevuların alınamaması ya da belediyelerin görüşmeyi kabul etmemesi üzerine, araştırma, 5'i pilot olmak üzere 34 ilçe belediyesindeki sosyal hizmet birim yöneticileri ile tamamlanmıştır. Pilot çalışma sırasında yapılandırılmamış görüşmeler yapılmış, bu görüşmelerde araştırma sorusunu cevaplayabilmek için

gerekli veriler detaylıca toplanmıştır. Daha sonra yarı yapılandırılmış görüşme soruları belirlenmiş, soru sorma biçim ve tekniklerinin üzerinden gidilmiş, araştırmacılardan gelen gözlem ve değerlendirmeler doğrultusunda farklı algıları yansıtan görüşme soruları oluşturulmuştur. Araştırma verileri, 29 belediye üzerinden elde edilen veriler doğrultusunda analiz edilmiştir.

### **VERİ TOPLAMA ARAÇLARI**

Araştırmada verilerin toplanması amacıyla yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Görüşme formunun ilk bölümünde katılımcılara ait sosyodemografik bilgilere ulaşılması amacıyla, görüşülen kişinin birim içindeki konumu ve meslek tanımına ilişkin bilgilerle birlikte, görüşülen birim, birimin bağlı olduğu yapı, birimde çalışanların sayıları ve mesleki kimliklerine ilişkin 7 soru yer alırken; ikinci bölümde, belediyelerde verilen sosyal hizmetler, başvuru, mesleki süreçlerin uygulanışı, sivil toplum ve gönüllülerle yapılan çalışmaları içeren 10 soru yer almıştır. Son bölümde ise katılımcıların sosyal hizmet mesleği ile bilgi ve farkındalık düzeyleri ile sosyal hizmetlerin sunumu ile ilgili görüş ve önerilerine ilişkin 3 soruya yer verilmiştir.

### **VERİLERİN TOPLANMASI VE ANALİZİ**

Araştırma verileri Kasım 2018 ve Ocak 2019 tarihleri arasında toplanmıştır. Veri toplama aşamasında, 18 sosyal hizmet bölümü son sınıf öğrencisi görüşmeci olarak yer almış ve öğrencilere araştırma öncesi gerekli eğitim verilmiştir. Görüşmeler belediyelerin sosyal hizmetle ilgili birimlerinde yüz yüze ve gönüllülük esasında yapılmıştır. Her görüşme en az iki görüşmeci tarafından gerçekleştirilmiş ve görüşmecilerden biri kayıtların tutulmasından sorumlu olmuştur. Görüşmelerde ses kaydı kullanılmamıştır. Görüşmelerin mesai saatleri içinde yapılması zaman zaman kesintilere neden olmuşsa da her bir görüşme ortalama 45-60 dakika arasında tamamlanmıştır. Toplanan veriler kontrol edilerek elektronik ortama aktarılmış ve veriler kategorilere ayrılmıştır. Verilerin değerlendirilmesi sırasında, sosyal hizmetlere ayrılan bütçeye ilişkin sorular, birimlerin birden fazla farklı hizmet biçimini aynı birim içinde yerine getirmeleri nedeniyle sosyal hizmetlere ayrılan payın ayrıştırılmaması veya bu konuda değişen rakamlar olduğunun belirtilmesi gerekçesi ile net olarak yanıtlanmamıştır. Bu nedenle bu soruya ilişkin veriler değerlendirmeye alınmamıştır. Veri analizi için alınan notlar ve araştırmacının gözlemleri kullanılarak tematik içerik analizi yapılmıştır.

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Betimsel analizde, verilerin belirlenen temalara göre özetlenmesinin yanında, kişi görüşlerinin daha etkin bir biçimde yansıtılması amacıyla doğrudan alıntılara sıklıkla yer verilebilir (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Çalışmada elde edilen veriler, çalışmanın amacı doğrultusunda; Belediye Sosyal Hizmetler Birimlerinin Genel Profili, Belediyelerde Sosyal Hizmetler, Nitelikler ve Süreç, Belediye Sosyal Hizmetler birim yöneticilerinin Sosyal Hizmet Bilgi ve Algı Düzeyleri olmak üzere üç temel odakta değerlendirilerek, her odaya ilgili alt kategoriler eklenmiştir.

## BULGULAR

### BELEDİYE SOSYAL HİZMET BİRİMLERİNİN GENEL PROFİLİ

#### Belediyelerde Sosyal Hizmetler Birimlerinin Yapısı

İstanbul'da ilçe belediyelerindeki sosyal hizmetler, belediye örgüt yapısı içinde en fazla Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü ve ardından Sosyal Destek Hizmetleri Müdürlüğü çatısı altında verilmektedir. Bunun dışında, Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Sosyal Yardımlar Birimi, Kadın ve Aile Hizmetleri Birimi gibi yapılar altında da, sosyal hizmetler yürütülmekte ve bu birimler aynı zamanda başka faaliyetlerde de bulunabilmektedir.

Bulgular, belediyelerde sosyal hizmetlerin yürütüldüğü birimlerin her belediyede çeşitlilik gösterdiğini ve farklı isimlendirmeler altındaki birimlerde ya da temel fonksiyonları sosyal hizmet sunumu olmayan birimler tarafından verilmekte olduğunu ortaya koymaktadır. Bu da, belediyelerde sosyal hizmet sunumunun karmaşık ve düzensiz bir yapılanmaya sahip olduğunu göstermektedir.

#### Sosyal Hizmet Birimlerinde Görevli Meslek Grupları

Belediyelerin sosyal hizmet birimleri, meslek grupları açısından da çeşitlilik göstermektedir. Birimlerde, ağırlıklı olarak, mesleki vasfı bulunmayan idari personel ile birlikte sosyologlar ve psikologlar ve ardından sosyal çalışmacılar görev yapmaktadır. Ancak, hizmet verilen kitlenin büyüklüğü, verilen hizmetin niteliği açısından, belediyeler arasında bu konuda farklılıklar bulunmaktadır. Örneğin, evde bakım, yaşlı bakım hizmetlerinin sağlandığı belediyelerin sosyal hizmet birimlerinde hemşireler ve evde bakım personeli, temizlik görevlisi ve kuaför görev yaparken, bir başka belediyede, verilen hizmetin periyodu ve hedef kitlenin genişliğine uygun olarak kasap, aşevi personeli, gıda ve market personeli, depo görevlisi ve taziye hizmetleri personeli, temizlik personeli, imam gibi çeşitli meslek grupları sosyal hizmet birimlerinde görev yapmaktadır.

#### Çizelge 1: Sosyal Hizmetler Birim Yetkilisinin Mesleği ve Sosyal Hizmet Birimlerinde Görevli Sosyal Çalışmacı Sayısı

Sosyal Hizmetler Birim Yetkilisinin Mesleği	
Meslek	Sayı
Sosyal Hizmet Uzmanı	4
Sosyolog	8
Sosyal İnceleme Görevlisi	1
Memur/Müdür	16
<b>Toplam</b>	<b>29</b>
Sosyal Hizmetler Birimlerinde Sosyal Çalışmacılar	
Sosyal Çalışmacı Sayısı	Belediye Sayısı
Yok	16
1	10
2	1
3	1
4	1
<b>Toplam</b>	<b>29</b>

Birim yetkilisi olarak görüşme yapılanların 16'sı, sosyal hizmetleri içeren herhangi bir uzman meslek grubunda yer almayan idari personel niteliği taşımaktadır. Sosyal hizmet birimlerinde görüşülenlerin 8'i sosyolog, 4'ü sosyal hizmet uzmanıdır.

Görüşme yapılan 16 belediyede hiç sosyal çalışmacı bulunmazken; 10'unda 1'er sosyal çalışmacı, 1 belediyede 2, 1 diğer belediyede ise 3 sosyal çalışmacı görev yapmaktadır.

### **Sosyal Hizmet Birimlerinde Çalışacakların Nitelikleri Üzerine Görüşler**

Katılımcıların tamamına yakını, sosyal hizmetleri verecek kişilerin, bu konuda gerekli eğitimi almış, alanında uzman, sosyal çalışmacı, sosyolog, psikolog gibi meslek elemanlarından oluşması, hizmetin disiplinler arası bir anlayışla yürütülmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Birçok belediye, sosyolog, psikolog ve sosyal çalışmacının birlikte çalışması gerektiğine işaret ederken, 2 belediyedeki görüşmeciler, halkla ilişkiler mesleğinin de bu ekipte yer alması gerektiğini öne sürmüştür. Ancak, mesleki niteliklerin yanında, kişiye özgü merhamet, vicdan, hakkaniyet, gönüllük gibi kavramların da yer yer bu tanımlamalara eşlik etmesi dikkat çekicidir.

*"Sosyal hizmet uzmanı, sosyolog, psikolog ve halkla ilişkiler sorumlusu iyi ve etkili bir hizmet için gerekli." (y 3)*

*"Lisansını tamamlamış, sosyal hizmet alanından mezun olmuş ya da bu meslek dallarına yakın meslek elemanlarının yapması ve sosyal hizmet insani duyguların anlamlandırıldığı bir dal olduğu için bu alanda olması gerekmektedir." (y 7)*

*"Diyebileceğim tek şey, bu işin daha çok gönüllülük esasına dayandığıdır." (y 5)*

*"Her şeyden önce insan sevmeli. İnsana yaklaşımları düzgün olmalı. İnsan sevmeyen hiç kimse bu mesleği yapamaz. Kuvvetli bir yapıya, karaktere sahip olmalı." (y 9)*

*"Tüm insanlara karşı güler yüzlü, şefkatli olması gerekir. Meslek elemanı olmalı, yönetmelikleri bilmelidir. İnsan ayırımı yapmamalı, etik davranışlar sergilemelidir. Her ne olursa olsun, ihtiyaç sahiplerine yardım etmek için çabalamalıdır. Belediye de olsa olaya siyasi açıdan yaklaşmamalıdır. Birimde sosyal hizmet uzmanı, sosyolog ve psikolog birlikte çalışmalıdır." (y 12)*

*"Saha çalışanlarının sosyal hizmet uzmanı, psikolog ya da sosyolog olması gerekir. Özellikle sosyal hizmet uzmanının yer alması gerekir, çünkü sahada gözlem çok önemli. Büro personeli j evrak işlerinin düzenli işlenmesi açısından gerekli. Ulaşımın sağlanması için yeterli şoför de olmalıdır." (y 16)*

*"Sosyal Hizmet alanından mezun olmuş ya da bu meslek dallarına yakın meslek elemanlarının yapması, sosyal hizmet insani duyguların anlamlandırıldığı bir dal olduğu için, bu alanda olması gerekmektedir." (y 9)*

### **BELEDİYELERDE SOSYAL HİZMETLER**

Belediyelerin sosyal hizmet programları çeşitlilik göstermektedir. Her belediye farklı isim ve farklı mesleki personel kullanarak benzer hizmetler vermektedir. Bu durum, verilerin analizinde bütünlüğü



engelleyen bir unsur olarak görüldüğünden, hizmetler genel bazı kategorilere ayrılarak netleştirilmeye çalışılmıştır.

### **Kadınlara Yönelik Hizmetler**

İlçe belediyelerinde kadınlara yönelik sosyal hizmet programları en fazla sosyal yardımlar olarak ve aile üzerinden yürütülmektedir. Kadınlara yönelik sosyal yardımların başında, aynı olarak yapılan gıda, eşya, giysi yardımları yer almaktadır (12 belediye). Dul ya da eşi cezaevinde veya askerde bulunan ve ihtiyaç içinde olan kadınlara eğitim ve sağlık yardımı gibi çeşitli nakdi yardımlar yapılmaktadır (6 belediye). Nakdi yardımların periyodu olmayıp, tek kerelik yardımlar olarak verilmektedir. Belediyelerden 6'sında kadınlara yönelik psikolojik destek programları uygulanmaktadır. Bu programın biri Milli Eğitim Bakanlığı desteği ile yürütülürken, biri özel bir hastane ile sağlanan anlaşma yoluyla yapılmakta, 4 belediye ise psikolog ile bu hizmeti vermektedir. Bir diğer sosyal hizmet sunumu ise kadınlara yönelik çeşitli eğitim, seminer ve meslek edindirme ve hobi kurslarıdır (6 belediye). Eğitim ve seminerler evlilik, eş ilişkileri, çocuklarla iletişim, gebelik, kadına yönelik şiddet, sağlık ve hijyen konularında ağırlık taşımaktadır. Bazı belediyeler projeler yoluyla kadınlara ulaşmaktadır. Genç Kadınları Güçlendirme Projesi, (POTLAÇ) ve Kadının İnsan Hakları Eğitimi (KİHEP) projeleri kapsamında eğitim veren 3 belediye bulunmaktadır. Ayrıca, "Hoş Geldin Bebek" projesi (1belediye) kapsamında yeni annelere aynı yardımlar yapılmaktadır. "Canım Ailem" ve "Birlikte Mutluyuz" adlı projelerle (1 belediye) aile ziyaretleri gerçekleştirilmekte ve aileler üzerinden kadınlar desteklenmektedir. Kadın sığınma evi hizmeti 6 belediye tarafından verilmektedir. Bunlardan biri kadın konuk evi olarak hizmet verirken, 1 belediye ise kadın sığınma evi konusunda yaptıkları çalışmaların son aşamada olduğunu belirtmiştir. Kadınlara hukuki olarak danışmanlık hizmetleri de 4 belediye içinde yürütülmektedir. Aile danışmanlığı hizmeti 3 belediye tarafından verilirken; destek kart, 4 belediye tarafından kadınlara sağlanan yardımlar arasındadır. İstihdam desteği gibi en fazla ihtiyaç duyulduğu düşünülen destek ise sadece 1 belediye tarafından yürütülmektedir.

### **Çocuklara Yönelik Hizmetler**

Çocuklara yönelik hizmetler kadına yönelik hizmetlerde olduğu gibi daha çok aile üzerinden gerçekleştirilen sosyal hizmet ve yardımlardır. Çocuklara en fazla yardım türü aynı olarak yapılan kırtasiye (11 belediye) ve giysi (12 belediye) yardımlarıdır. Ardından eğitim ve sağlıkla ilgili yapılan nakdi yardımlar gelmektedir. Psikososyal destek ve ilgili Psikolojik Danışma ve Rehabilitasyon birimlerine yönlendirme, bir diğer sosyal hizmet biçimidir (5 belediye). Kreş hizmeti ve çocuklara yönelik merkezler ise 1 belediyede aktif bir şekilde gerçekleştirilmekte ve belediyeye ait 5'i kreş, 2'si çocuk merkezi olmak üzere 7 birim bulunmaktadır. Bir diğer belediye ise 4 kreşle hizmet vermektedir. Bir belediyede ise 6 kreş bulunmaktadır. Spor okulu, dijital kütüphane (1 belediyede), sünnet (5 belediye) ve aile ziyaretleri sırasında belirlenen şiddet ve istismara uğrayan çocukların ilgili birimlere yönlendirilmesi (1 belediye) tarafından yine verilen sosyal hizmetler arasındadır. Burs veren 2

belediye bulunurken, “Anne ve Çocuk Projesi” kapsamında 1 belediyede Anne ve Çocuk Merkezi bulunmakta, anne ve çocuklar karma şekilde davranış eğitimi almaktadırlar. 1 belediyede ise Eğitim ve Kültür Merkezi, 12 şubesi aracılığıyla Çocuk Hakları Atölyesi, Çocuk Hakları Festivalleri düzenlemekte, üniversiteye hazırlık, liselere hazırlık gibi kursların yanında, ilk ve orta öğrenim öğrencilerine eğitim destek kursları verilmektedir.

Belediyelerde çocuklara yönelik hizmetler çoğu belediyede gençlere verilen hizmetlerle iç içe yürütülmektedir. Yaz ve kış spor okulları, gençlik ve kültür merkezleri, danışmanlık birimleri psikososyal destek birimleri, etüt, kütüphane gibi hizmetler, gençler ve çocuklara aynı yapılanma içinde hizmet vermektedir.

### **Engellilere Yönelik Hizmetler**

Engellilere yapılan yardımların başında, akülü ya da aküsüz engelli arabası, hasta bezi, hasta yatağı, yürüteç, işitme cihazı vb. gibi medikal malzeme yardımı gelmektedir. Bunların dışında bazı belediyeler, “Engelsiz Sanat Atölyeleri” ile engellilere çeşitli el işi ve meslek edindirme kursları düzenlemektedir (3 belediye). Kurslar için gerektiğinde engelliler servislerle evlerinden alınarak, tekrar evlerine bırakılabilmektedir. Engellilere evde bakım ve ev ziyaretleri, destek kart, servis hizmeti ve “Engelli Dinlenme Merkezi”, danışmanlık ve eğitim hizmetleri, engelli ailelerine psikososyal destek, asansörlü araç, akülü engelli arabası onarımı, giysi yardımları ise daha az görülen hizmetler arasındadır. Ayrıca, engellilere ev ziyareti ve evde bakım birkaç belediyede yürütülen faaliyetler arasındadır. 2 belediyede “Engelli Koordinasyon Merkezi” hizmet vermekte olup, merkezde çeşitli faaliyetler yürütülmektedir.

*“Engelli bireylerin yaşam kalitelerini yükseltmek üzere Engelli Koordinasyon Merkezimiz bulunmaktadır. Engelliler için yaz kampı yapılmakta ve sosyal tesislerden yararlandırmaktayız. Ayrıca, engelli taşıma aracı hizmeti de vermekteyiz. Engelli arabası (akülü – aküsüz) temin etmekteyiz. Yatalak durumda olan hasta vatandaşlarımıza ise hasta yatağı ve hasta bezi vermekteyiz.” (y 8)*

*“Özel Eğitim Danışmanlığı, Yaşam Koçu Danışmanlığı, Sosyal Kulüp Hizmeti, İstihdam Danışmanlığı ve İstihdam Desteği, Sesli Kütüphane Hizmeti, Engelli Taksi Hizmeti, Kişisel Gelişim, Meslek Edindirme ve Hobi Eğitimleri gibi hizmetler sunulmaktadır.” (y 9)*

*“Tekerlekli sandalye, hasta bezi, yürüteç, koltuk değneği vb. ekipmanlar sağlıyoruz. İhtiyaç halinde aile üzerinden aynı yardımlar yapıyoruz.” (y 7)*

### **Gençlere Dönük Hizmetler**

Belediyelerin gençlere yönelik farklı birimler tarafından yürütülen sosyal, kültürel, eğitsel ve ruh sağlığı alanında hizmetleri bulunmaktadır. Gençlere yönelik sosyal hizmet programlarının birçoğu çocuklara ve kadınlara yönelik hizmetlerde olduğu gibi aile üzerinden ve sosyal yardımlar olarak yürütülmekte ve özellikle üniversite öğrencilerine yönelik nakdi burslar ailelere verilmektedir.

*“Aileye yardımın içine girdiği için gençlere ayrı yardım yapılmıyor. Gençlerin ne amaçla kullanabileceği bilinemediğinden ailelerine veriliyor.” (y 20)*

*“Yardım alan ailelerin içinde yer alıyorlar, ekstradan kitap yardımları yapıyoruz bireysel olarak. Bunun dışında, eğitim materyali yardımı giysi, gıda, eşya gibi aynı yardımlar bulunmaktadır.” (y 24)*

Belediyelerden 3 tanesinde gençlere akran zorbalığı, flört şiddeti, madde bağımlılığı gibi seminerler düzenlenmekte, yine 3 belediyede “Gençlik Merkezleri”, “Bilgi Evleri” gibi oluşumlar altında, üniversiteye hazırlık kursu, sanat ve tiyatro kursları gibi gençlere yönelik programlar yürütülmektedir. Gençlere yönelik psikososyal destek hizmeti 3 belediye tarafından verilmekte ve bu hizmet daha çok madde bağımlılığı ile mücadele kapsamında yürütülmektedir. Farklı bir hizmet modeli olarak 1 belediye, üniversite öğrencisi gençlere yurt hizmeti verirken, 2 belediyede çamaşırhane hizmeti verilmektedir. Nakdi yardımlar arasında ise özellikle 1 belediye için geçerli olmak üzere, asker aylığı ve asker gencin, varsa ailesi için nakdi yardımda bulunmaktadır.

### **Yaşlılara Yönelik Hizmetler**

Araştırma bulgularına göre, yaşlılara dönük sosyal hizmetler en fazla kişisel bakım, ev temizliği, aşevi (sıcak yemek) ve evde sağlık hizmetidir. Bunun yanı sıra, gıda/erzak, gıda çeki, kömür ve yakacak yardımları bu hizmetleri izlemektedir. Yaşlılara rutin ev ziyaretleri ile zor zamanlar açısından önemli olan “Hayat Butonu” yine 3 belediye tarafından sağlanan hizmetler arasındadır. Yaşlı Yaşam evi hizmeti (Gündüzlü merkez) 2 belediye tarafından verilmektedir. 1 belediye ise bu hizmetin hazırlığı içindedir. Yaşlı hobi merkezi, hasta nakil aracı, medikal malzeme yardımı (hasta bezi, hasta yatağı, yürüteç, hijyen malzemeleri, ilaç yardımı) yine verilen hizmetler arasındadır. Yaşlı yakınlarına yönelik Alzheimer Okulu (1 belediye) ve Yaşlı Bakım Eğitimi de (2 belediye) yerine getirilen hizmetlerdendir. Huzurevi hizmeti ise yine 2 belediye tarafından yerine getirilmektedir.

### **Mültecilere Yönelik Hizmetler**

Belediyelerin çoğunda mültecilere yönelik sosyal hizmetler bulunmaktadır. Ancak bu yardımlar her belediyede farklılık göstermektedir. Bazı belediyeler aynı yardımlar verirken, bazı belediyeler danışmanlık ve hukuk hizmeti sağlamaktadır. Bu konuda en fazla dikkat çeken, yine sosyal yardım anlayışı içinde verilen aynı yardımlardır. Buna göre, gıda, eşya ve giyecek yardımları ilk sıralarda yer alırken, aşevi, danışmanlık, eğitim, iş bulma, mülteci destek masası, medikal malzeme, Türkçe kursları, uyum çalışmaları, daha az verilen hizmetler arasındadır.

*“Kaymakamlıktan maaş aldıkları için pek fazla yardım sağlanamamaktadır. Ancak eşya gıda ve sağlık malzemesi verilmektedir” (y 6).*

*“Erzak yardımları, giyim yardımları, eğitim yardımları, eşya yardımı, kardeşliğin ortak dili Türkçe, Mülteci Uyum Projesi: Dünya Yerel Yönetim ve Demokrasi Akademisi Vakfı (WALD) ile Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK) ortaklığında gerçekleştirilen ve ilçemizde yaşayan Suriyelilerin topluma uyumunu kolaylaştırmak amacı ile çalışmalar yürütülmektedir. Ayrıca,*

*Türkiye'de mülteci masasını kuran ilk belediyeyiz. Mülteci destek masası projesi ile mültecilerin bilgiye doğru kaynaktan ulaşması ve yaşamış oldukları sorunları bu kanal aracılığı ile en doğru yöntemle çözmeleri sağlanmaktadır.” (y 16)*

### **LGBTİ Bireyler**

Belediyelerin birçoğunda LGBTİ bireylere dönük hiçbir hizmet bulunmamaktadır. Görüşme yapılan 29 belediyeden sadece 4'ü LGBTİ bireylerle ilgili çalışmalar yaptıklarını belirtmiştir. Bu konuda sosyal hizmet vermeye çalışan belediyelerin yürüttükleri hizmetler arasında sağlık ve ameliyat desteği, psikolojik destek HIV testleri, doktora ulaşım gibi hizmetler yanında, 1 belediyede trans misafirhanesi ve belediye personeline yönelik LGBTİ bireylere davranış eğitimi verildiği bilgisi alınmıştır. Bir diğer belediye ise billboardlar yoluyla LGBTİ bireylerin sorunlarına dikkat çekmeyi hedeflediklerini belirterek, POTLAÇ projesi kapsamında Kadın EI Emeği Satış noktalarında LGBTİ örgüt ve bireylere yer verme hizmeti sunmaktadır. Bu konuda yöneltilen sorulara görüşmecilerin tedirgin ve kaçamak yanıtlarla yaklaşmaları dikkat çekmiştir. Örneğin bir belediyede katılımcı

*“İlçemizde biraz hassas bir durum olduğu için LGBTİ bireylerle çalışmıyoruz” (y 11)* ifadesini kullanmıştır. Çoğu belediye de, kendilerine başvuran LGBTİ birey olmadığını belirtmiştir.

### **Belediye ve Sivil Toplum Kuruluşları**

Çalışmaya katılan birim yetkililerinin tamamına yakını STK'larla ilişki içinde olduklarını ve birlikte çalıştıklarını belirtmiştir. 20 belediye çeşitli STK ile ortaklaşa çalıştıklarını belirtirken, 5 belediye herhangi bir STK ile çalışmadığını, 4 belediye ise STK'larla nadiren çalıştığını belirtmiştir. Sosyal hizmetler yürütülürken en çok çalışılan STK'lar ise mültecilik alanında ve engellilik konusunda faaliyet gösteren STK'lardır. STK'larla yapılan diğer çalışmalar, özellikle Ramazan aylarında gıda/giysi yardımı gibi alanlarda hız kazanırken, çeşitli hemşeri dernekleri, bisiklet kulüpleri gibi yapılanmalarla da işbirliği yapılmaktadır. Ayrıca, Avrupa Projeleri, Euro Desk ve WALD kapsamında uluslararası düzeyde çeşitli kuruluşlarla da işbirliği içinde çalışmalar yapan az sayıda belediye de bulunmaktadır.

Belediyelerde her ne kadar STK'larla çalışma yönünde bir eğilim belirlenmiş olsa da, yerel yönetimlerin katılımcı anlayışla kenti paydaşlarla yani STK'lar gibi toplumsal aktörlerle birlikte yönetme fikrinin, birçok belediyede yeterli olmadığı ve daha çok geçici bir nitelik taşıdığı gözlenmiştir.

### **Belediyeler ve Gönüllüler**

Katılımcıların çoğu, belediyelerinin gönüllülerle çalıştığını dile getirirken, 5 belediye gönüllülerle çalışmadığını ifade etmiştir. Özellikle 1 belediye, 8700 civarında gönüllülerinin bulunduğunu belirtmiştir. Belediye bünyesinde oluşturulan yaşlı, çocuk, çevre, gençlik kulüpleri bazında gönüllülerle çalışma oldukça yaygındır. Gönüllülerle çalışma daha çok proje bazlı sosyal hizmet programları için geçerli olmakta, özellikle Ramazan aylarında, iftar yemeği, bayramlık giysi ve gıda yardımları ile ilgili gönüllülerle çalışma oranı artmaktadır.

### **Hizmetlerin Duyurulma Biçimi**

Belediyeler tarafından verilen sosyal hizmet ve yardım programları en fazla mahalle muhtarları, billboard, afişler ve sosyal medya aracılığı ile duyurulmaktadır.

*“Halk, komşular ve sosyal medya vasıtasıyla yardımlardan haberdar oluyor. Sosyoekonomik bakımdan düşük kişiler muhtarlar tarafından bildiriliyor İnternet ve afişler yoluyla sosyal medya aracılığı ile de gelenler oluyor” (y 16)*

Sosyal hizmetlere yakın çevre ve birbirlerinin bilgisi ile başvuruların yanında, çağrı merkezi ile ulaşım ve az sayıda mobil ekiplerin tespit çalışmaları ile de başvurular alınmaktadır.

### **Sosyal Hizmeti Yararlanıcılarının Başvuru Süreci**

Bulgular, belediyelerde genel olarak sosyal hizmetler ve sosyal yardımların başvuru esasına göre yürütülmekte olduğuna işaret etmektedir. Hizmetlerden yararlanacakların belediye sınırları içinde yaşaması ön koşulu bulunmakta ve alınacak yardımın türüne göre bazı evraklar istenmektedir. Örneğin, engelliler için engelli raporu, nakdi yardımlar için gelir belgesi, kredi kartı borç dökümü, muhtardan yoksulluk belgesi, kimlik belgesi, ayrıca, kişilerin durumlarının Merkezi Nüfus İdaresi Sisteminde (MERNİS) incelenmesi ve MERNİS sisteminin kullanılmadığı durumlarda tapu ve gelir belgesi, adli sicil kaydı, okul kayıt belgesi, vb. belgeler istenebilmektedir. Ancak birçok belediye belge kontrolünde oldukça önemli olan MERNİS'e ve Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS)' e erişimlerinin bulunmadığını ifade etmiştir. Belediyelere göre müracaatçılardan istenen belgeler de çeşitlilik göstermektedir. Başvurular bireysel olarak yapılabildiği gibi, gerektiğinde vasiler de başvuru yapabilmektedir. Yaşlı, hasta ve yatalak olanlar için ihbar yoluyla başvuru alınması da söz konusudur. Başvuruya dayanmayan bir program genellikle belediyelerde uygulanmamaktadır. Yalnızca 2 belediye, herhangi bir başvuru olmaksızın mobil gezici ekipler veya ihbarla, muhtarlardan gelen bilgiler ve doğal afet, yangın, sel, deprem gibi durumlarda sosyal yardım ağırlıklı bir destekte bulunabildiğini belirtmiştir.

### **Sosyal Hizmet Uygulamalarına Özgü Sosyal İnceleme, Mülakat, Ev Ziyaretleri**

Başvuru sahiplerinin durumlarını yerinde incelemek amacıyla genelde bütün belediyeler ev ziyaretleri yapıldığını ve sosyal inceleme raporu yazıldığını ifade etmiştir. Özellikle aile üzerinden yapılan kadın, çocuk, gençlere yönelik nakdi yardımlar için ve engelliler, yaşlılar için yapılacak yardımlarda sosyal inceleme raporu yazılması rutin bir uygulama olarak devam etmektedir. Ancak, birkaç belediye haricinde, ev ziyaretleri ve sosyal inceleme raporları, sosyal çalışmacı olmayan, mesleki vasfı bulunmayan, birimde saha çalışanı adı altında görevlendirilmiş olan kişilerce hazırlanmaktadır.

### **Yararlanıcılarla İletişim**

Belediyelerin birçoğu (20 belediye) yararlanıcılarla iletişimde sorun yaşadıklarını belirtirken, 9 belediyede yararlanıcılarla iletişimde bir sorun yaşanmadığı ifade edilmiştir. İletişim problemleri en

fazla yaşlılar ve mültecilerle olan ilişkide ortaya çıkmaktadır. Yaşlılarla, yapılacak yardımlar ve sahip oldukları haklar konusunda oldukça zor iletişim kurulduğu sıklıkla belirtilmektedir. Mültecilerle iletişimde ise büyük oranda dil sorunu yaşanmaktadır. Bazı belediyeler bu sorunu tercüman aracılığı ile iletişim kurarak çözmeye çalışmaktadır.

### **İhtiyaç Duyulan Sosyal Hizmetler**

Belediyelerin yetersizliğini dile getirdiği sosyal hizmetlerin başında, mültecilere yönelik hizmetler, kadın ve çocuk hizmetleri, çalışan ve sokakta yaşayan çocuklara yönelik hizmetler, psikososyal destek hizmetleri gelmektedir. Bu anlamda, katılımcıların önerileri arasında göç birimlerinin kurulması, çalışan çocuklarla ilgili projeler, kadın sığınma evleri, cinsiyet eşitliği birimleri ile eğitim alanındaki projelerin arttırılması önerilmektedir. Yaşlılar için evde bakım, kadın ve engellilerin iş sahibi olmalarına olanak tanıyacak projeler, engellilere meslek edindirilmesi, LGBT bireylere yönelik çalışmalar, mültecilerin barınma ihtiyacının karşılanmasına yönelik hizmetler, huzurevleri ve kreşler kurulması da sosyal hizmet birimlerindeki görevliler tarafından iletilen, ihtiyaç duyulan hizmetler arasında yer almaktadır.

### **Psikososyal Destek Verilmesi Konusunda Düşünceler**

Görüşülen belediyeler arasında 4 belediye kadınlara, engelli ve ailelerine yönelik psikososyal hizmeti verdiğini iletirken, 3 belediyede çocuklara ve ergenlere yönelik psikososyal destek hizmeti verildiği görülmüştür. Belediyelerin tamamına yakını, yararlanıcılara psikososyal destek verilmesi konusunda sıkıntılar yaşadığını belirterek çoğu yararlanıcının yardım ihtiyacına eşlik eden psikososyal sorunları bulunduğuna işaret etmiştir.

*“Biz bu konuda yardımcı olamıyoruz belirli bir merkezimiz yok. Yardıma muhtaç durumda olmak ve dar gelire sahip olmak psikolojiyi sarsan bir durumdur Psikolojik destek olmalı”(y 6)*

*“Sadece gıda ve giyimle olmuyor Ciddi psikolojik sorun yaşayanlar var. Özellikle kadın ve yaşlılar için olmalı. Kadınlar evden çıkamıyor sosyal yaşama giremiyorlar kadını kaybediyorsunuz. Bizim kadın merkezimiz var ama sadece spor ve hamilelik eğitimleri var şu an” (y 17)*

### **SOSYAL HİZMETLER BİRİMİ YÖNETİCİLERİNİN SOSYAL HİZMET BİLGİ VE ALGISI**

Katılımcıların büyük bir kısmı sosyal hizmetleri, “dezavantajlı grupları ekonomik sosyal ve kültürel olarak destekleyen bir süreç” olarak tanımlamıştır.

*“Sosyal hizmet denince aklıma dezavantajlı diyebileceğimiz tüm gruplar, yani yaşlılar, kadınlar, çocuklar, engelliler geliyor.” (y 14)*

Verilen yanıtlardaki bir başka sosyal hizmet algısı ise, sosyal hizmetin, “ihtiyacı olanların ihtiyaçlarının karşılandığı bir süreç” olarak belirtilmesidir.

*“Sosyal hizmet, vatandaşların herhangi bir ücret ödemediği yararlanabileceği hizmetlerdir. Özellikle ihtiyaca yönelik uygulamalar sosyal hizmetin ilk unsurudur.” (y 16)*

*“Yardıma muhtaç insanlara tek tek ulaşılması ve ihtiyaçların değerlendirilmesi.” (y 9)*

Sosyal hizmeti daha makro düzeyde ele alan az sayıdaki katılımcı ise şunları söylemektedir:

*“İnsanı ilgilendiren kamunun ve özel sektörün cevap verebileceği her türlü iş ve işlem sosyal hizmettir. Yaşamı daha da iyileştirme, insanların yaşam standartlarını arttırma ve daha ileriye taşıma amacıyla yapılan iştir. Sosyal hizmetin mantığı bu. Bizim gözümüzde böyle.” (y 16)*

*“Sosyal Hizmet aslında sadece dezavantajlı kişilere bağlı olarak çalışan bir alan değil, bence tüm vatandaşa, onların sosyo-kültürel ve ekonomik olarak destek hizmetlerinin toplamı. Herkese ve her gruba eşit sunulan her hizmet sosyal hizmettir.” (y 22)*

Sosyal Hizmetler birim yöneticilerine yöneltilen bir diğer soru ise, “sosyal çalışmacı kimdir” sorusudur. Katılımcıların büyük bir kısmı sosyal çalışmacıyı, Sosyal Hizmet Lisans eğitimini tamamlamış, ancak bazı insani temel niteliklere de (hak gözeten, empati yeteneğine sahip, duygusal olmayan, iletişimde başarılı) bilgi ve beceriye sahip kişiler olarak tanımlamaktadır (7 kişi).

İkinci düzeydeki tanımlamalar ise sosyal hizmet uzmanının, dezavantajlı bireylerin sorunlarına yönelik olarak çalışan bir meslek grubu olduğu tarifidir (8 kişi). Sosyal çalışmacıyı Sosyal İnceleme Raporu yazan, aile incelemesi yapan, ön başvuru evraklarını alan, yerinde gözlem yapan, gerçek ihtiyacı çözen sorgulayıcı kişi olarak tanımlayanlar ise üçüncü algı düzeyini oluşturmaktadır (5 kişi).

Sosyal hizmet uzmanının diğer tanımları ise, empati yeteneği olan, güvenilir, tarafsız, ayırım yapmadan kişilerin iyilik halini gözeten, topluma karşı sorumlulukları olan, hizmetleri belirleyip yetkili yerlere ulaştıran, birçok rolü olan kişi olarak sıralanmaktadır (9 kişi).

## **TARTIŞMA**

Topluma ve insana en yakın yerel birim olarak belediyeler, bireylerin gündelik yaşamı üzerinde en etkili kamusal yapılanmalardır. Sosyal hizmetler de odağında insana hizmet sunan bir alan olarak, belediyelerle işlevsel olarak aynı düzlem içinde yer almaktadır. Bu doğrultuda, belediyelerde verilen sosyal hizmetleri ve sosyal hizmet birimlerinin sosyal hizmet mesleği ile ilgili farkındalıklarını anlamak bu araştırmanın temel amacını oluşturmuştur.

Çalışmada, belediyelerde sosyal hizmetlerin kurumsal olarak nasıl bir örgütsel yapı içinde olduğuna dair elde edilen bulgular, sosyal hizmetler konusunda ülke düzeyinde yaşanan dağınık kurumsal yapı sorununun, ilçe belediyeleri arasında ve hatta belediyelerin kendi içinde de yaşanmakta olduğunu ortaya koymaktadır. Bu konudaki ilk belirleme, sosyal hizmetleri sunan birimlerin belediyeden belediyeye değişerek, farklı isimlendirmeler ve çatılar altında hizmet vermesidir. Sosyal hizmetler konusunda bilgi ve anlayışın yeterince gelişmemiş olması, belediyelerin sadece yasalarla verilen görevleri yerine getirmek adına sosyal hizmet birimlerini biçimlendirmeleri, yaşanan dağınık yapılanmanın nedeni olarak düşünülebilir.

Sosyal hizmetleri temel alan sosyal belediyecilik anlayışı, özünde belediyelerde kapsamlı bir sosyal hizmetler kavrayışı ve sosyal çalışmacı ihtiyacı ile birlikte, ilgili meslek elemanlarını gündeme getirmektedir. Kesgin (2016) de yaptığı çalışmada, belediyelerde sosyal hizmetleri gerçekleştirecek

personel ihtiyacının bulunduğunu, uygulamalardan verimli sonuç alınmasının ancak sosyal çalışmacıların görevlendirilmesi ile sağlanabileceğini belirtmektedir. Ancak, araştırmada birçok belediyede sosyal hizmetleri farklı boyutları ile mesleki beceri temelinde yerine getirecek sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog gibi meslek elemanlarının sayıca az olduğu ve sosyal hizmetleri sunan ana meslek grubu olarak sosyal çalışmacıların ise bazı belediyelerde hiç bulunmadığı belirlenmiştir. Bu araştırmada da görüldüğü üzere, sosyal hizmet birim yöneticilerinin çoğu mesleki vasfı bulunmayan görevlilerden oluşmakta ve farklı meslek gruplarından (işletmeci, tarihçi, iktisatçı vb.) sosyal inceleme görevlisi veya saha çalışanı adı altında sosyal hizmeti yöneten ve uygulayan meslekler istihdam edilmekte ya da memur ünvanlı kişiler bu görevleri yerine getirmektedir. Dezavantajlı pozisyonda ve kırılabilir bir nitelik taşıyan gruplarla çalışılan sosyal hizmet alanında bu hizmeti sunanların vasıfsızlığının, hizmet sunumunda ayrıca bir risk unsuru oluşturduğu söylenebilir. Artan (2017) tarafından yerel yönetimlerde sosyal hizmetlerin konu edildiği çalışmada da belediyelerde ve birçok sosyal hizmet kurumunda sosyal hizmet eğitimi almış personel sayısının azlığına dikkat çekilmektedir. Alan (2018) tarafından sosyal belediyeciliğin uygulanmasındaki zorlukların konu edildiği çalışmada ise, belediyelerin sosyal hizmetler alanında yeterli personelinin olmadığına vurgu yapılmaktadır. Sosyal hizmetlerin kalitesini arttırmanın önemli bir yolunun da nitelikli uzman personel olduğu düşünüldüğünde, yararlanıcılara böylesi bir zeminde bilimsel temelde sosyal hizmetleri sunmak zorlaşmaktadır.

Araştırma bulgularından bir diğeri de sosyal hizmetlerin belediyelerde dezavantajlı gruplara daha çok yardım yapmakla sınırlı kalmış olmasıdır. Mermer, Sataf ve Negiz (2016) tarafından gerçekleştirilen ve sosyal belediyecilik anlayışının sorgulandığı araştırma bulgularında da belirtildiği gibi, sosyal hizmetler özellikle gençler ve çocuklara yönelik hizmetlerde olmak üzere, kırtasiye, yiyecek, giyecek yardımı ile bazı sportif faaliyetler ve eğitsel faaliyetlerden oluşmakta ve daha çok sosyal yardım niteliği taşımaktadır. Bu araştırmada da İstanbul ilçe belediyelerinin çoğunda sosyal hizmetlerin, sosyal yardım anlayışı içinde verilmekte olduğu belirlenmiştir. Oysa sosyal yardımlar, sosyal hizmetin uygulama yöntemlerinden yalnızca biri olup, amacı, bireyleri kendi kendilerine yeter hale getirmektir. Belediyelerde sosyal yardım anlayışı ile yapılan yardımlar sırasıyla, en fazla kadın, çocuk, yaşlı, engelli ve gençlere yöneliktir ve ağırlıklı olarak giyim, gıda, yakacak, medikal malzeme, kırtasiye gibi aynı ve çok az oranda da nakdi olarak gerçekleştirilmektedir. Bu yardımlar da sosyal hizmetlerle bütünsel bir yapıda verilmemektedir. Yardımlar, günlük gereksinimleri karşılayacak şekilde geçici ve kısa vadeli olarak birey üzerinden değil aile üzerinden kurgulanmaktadır. Ayrıca, yaşlı, genç, engelli, kadın ve çocuklara yapılan yardım ve sosyal hizmetler oldukça düşük düzeyde kalmaktadır. Sosyal yardımlar müracaatçının bireysel gereksinimleri temelinde değerlendirilmemekte, yardım kararları önceden belirlenmiş standart ölçütler ile alınmaktadır. Buradaki sorun, hizmetlerin yalnızca belirli ihtiyaçlara odaklanması ile bütüncül bir bakış açısına sahip olunamamasıdır.

Belediyelerde sosyal yardımların dışında verilen sosyal hizmetler, mesleki eğitim, kadın ve engellilere yönelik hobi atölyeleri, sığınma evi, belirli gruplar için danışma merkezleri, gençler ve



çocuklar için geziler, birkaç belediyede kreş (1 belediyede verilen kreş hizmetlerinin yetkinliği dışarda bırakılırsa) ve 1 belediyede olmak üzere, üniversite öğrencileri için yurt ve çamaşırhane, yaz kampları, spor okulları, kütüphane ve 2 belediyede de eğitime destek kursları ve etütlerdir.

Sosyal hizmetler ve sosyal yardımlar bağlamında verilen bütün bu hizmetler büyük önem taşısa da, işsizlik, yoksulluk, evsizlik gibi daha büyük ve ana sorunlar karşısında sosyal eşitsizlikleri azaltacak, sosyal korumayı arttıracak nitelikte değildir. Bu doğrultuda, belediyelerde yerel bir sosyal hizmetler ve daha genel çerçevede de yerel bir sosyal politikanın şu an için uygulanmasında çeşitli güçlükler bulunduğu söylenebilir.

Eğitimle ilgili hizmetler, oldukça dar kapsamdaki burslar, kırtasiye yardımları ve sadece 3 belediye tarafından yapılan etüt, kütüphane ve eğitime destek kurslarıdır. Belediyeler, sosyal konut sağlama noktasında da herhangi bir faaliyette bulunmamakta ve hatta son yıllarda kentsel dönüşüm projeleri ile mağdur edilen çok sayıda düşük gelirli olduğu göz önüne alındığında, belediyelerin sosyal konut konusundaki anlayış ve uygulamalarının yönü de daha iyi anlaşılmaktadır.

Araştırma sonunda ortaya çıkan bir diğer bulgu da, psikososyal destek ihtiyacıdır. Bu konuda, 7 belediye dışında, hizmetin verilmediği belirlenmiş ve bütünleşik sosyal hizmetler sunumunun tamamlayıcı bir yanı olan psikososyal desteğin, kurumsal hizmetler kapsamına alınması gerekliliği, bir kez ortaya çıkmıştır.

Sivil toplum kuruluşları ve gönüllülerle ortak yürütülen çalışmalara bakıldığında, sınırlı sayıda belediye dışında bu ortaklıkların yeterince hayata geçmediği, kurumsal bazda çok yaygın ve etkin bir gönüllü ağı bulunmadığı belirlenmiştir. Oysa, toplumun diğer aktörleri ile paylaşılan bir sosyal hizmet sunumunun yerel yönetimlerin etkin ve demokratik hizmet sunumunda önemli bir yeri olduğu bilinmektedir. STK ve gönüllülerle sürdürülen çalışmalar, çoğu belediye için Ramazan ayında geçerli olmakta ve özellikle bu dönemde gönüllülerin ve STK'ların çeşitli bağış, giysi ve gıda yardımlarından yararlanılmaktadır.

Belediyelerin yeni ortaya çıkan ve çeşitlenen sosyal sorunlar karşısında yetersiz kaldıkları da çalışmanın bir başka bulgusudur. Birkaç belediye dışarda bırakıldığında, belediyelerin hemen hemen hiçbirinde, LGBTİ bireylere hizmet verilmemektedir. Mülteci ve göçmenlere verilen hizmetler ise aynı yardımların ötesine çok geçmemektedir. Birçok belediyede de özellikle LGBTİ bireylere karşı mesafeli bir duruş gözlenmiş, bu yönde bir hizmetin bölge halkının duyarlılığı nedeniyle verilmediği belirtilmiştir. Oysa LGBT bireyler, mülteciler, sığınmacılar, kendilerine özgü sorunları olan müracaatçı gruplarıdır ve sivil toplum kuruluşları ile birlikte belediyelerin de sorumluluk alanında bulunmaktadır.

Her geçen gün artan bir şekilde sosyal hizmete ihtiyaç duyan sokak çocukları, çalışan çocuklar, evsizler, istismar mağdurları gibi sorun alanlarında ise belediyelerce yürütülen bir faaliyet bulunmadığı belirlenmiştir. Aile üzerinden yürütülen hizmetler kapsamında yalnızca 1 belediyede aile ziyaretleri sırasında istismara uğrayan çocuk ya da yaşlı için Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler

Bakanlığı birimlerine ve diğer ilgili yerlere bildirimlerde bulunduğu bilgisi edinilmiştir. Mermer ve diğerlerinin (2016) çalışmasında da benzer sonuçlara ulaşılarak, sokakta yaşayan, şiddet gören ve suça sürüklenen çocuklara ilişkin bir uygulamanın belediye sosyal hizmet faaliyetlerinde yer almadığı belirlenmiştir. Artan (2017)'nin çalışmasında da benzer sonuçlar elde edilerek, özellikle sokakta yaşayan ve çalıştırılan çocuklara ilişkin belediyelerin daha etkin çalışmalar yapması gerektiğine işaret edilmiştir. Oysa, sosyal hizmet, dezavantajlı bu gruplarla, güçlendirici, savunucu, destekleyici olarak çalışır. Sosyal hizmetin insana dair dışladığı hiçbir sorun alanı olamayacağı gerçeğinden bakıldığında, belediyelerin kapsayıcı bir sosyal hizmet anlayışından uzak oldukları bir kez daha düşündürücü bir bulgu olarak ortaya çıkmaktadır.

Sosyal hizmetlerin sosyal koruma bağlamında önemli basamaklarından biri olan istihdam konusunda da belediyelerin meslek edindirmeye yönelik eğitimler dışında bir faaliyette bulunmadıkları, ağırlıklı olarak kadın ve engelliler bazında verilen mesleki kursların sonuçlarının da izlenmediği bulunmuştur. Ancak, sosyal hizmet müdahalesinin en temel süreçlerinden biri izleme ve değerlendirmedir. Bu araştırmada, kadın istihdamının artırılması konusunda önemli bir işlevi olan kreş ve çocuk yuvaları açılması konusunda birkaç uygulama (1 belediyenin bu konudaki duyarlılığı dışında tutulmak kaydıyla) dışında, yerel yönetimlerin bu ihtiyacı karşılamaktan uzak oldukları belirlenmiştir.

Toplumun farklı sorunlarıyla ilgilenen, ihtiyaçlarına çözüm üreten mesleklerin işlevselliği, bu mesleklerin algılanma düzeyleriyle de ilişkilidir. Araştırma bulgularında, sosyal hizmetlerin sunumunda yer alan görevlilerin, sosyal çalışmacının ve sosyal hizmetin ne olduğu konusunda verdikleri yanıtlarda, her ne kadar profesyonel mesleki tanım ve algılar yer alsada sosyal çalışmacıların nasıl bir kişilik yapısına sahip olması gerektiği gibi öznel değerlendirmeler eklenerek, bireysel özelliklere vurgu yapılması dikkat çekicidir. Sosyal çalışmacıların birimlerde yer alması gerektiğine işaret edilmişse de yalnızca bir profesyonel olarak değil, "vicdanlı, hakkaniyet sahibi ve gönüllük esasında çalışmaları gerektiği" şeklindeki yorumlar, belediyelerde sosyal çalışmacı istihdamının neden düşük olduğu konusunda ipuçları vermektedir. Zira, sosyal hizmetler, vicdanlı, yardımsever, hakkaniyet sahibi olan herkesin yapabileceği bir hizmet olarak görülerek, bu konuda özel bir istihdam arayışına girilmemekte ve var olan personel bu alana yönlendirilmektedir.

Bir diğer bulgu da sosyal hizmetler birim yöneticilerinin, sosyal hizmetlerin hak temelli bir destek sistemi olduğuna hiçbir şekilde vurgu yapmamaları ve sosyal hizmetleri sosyal yardım biçiminde algılamakta olmalarıdır. Buna göre sosyal hizmetin odağında bulunan hak temelli yaklaşımın, halen belediyelerin hizmet çerçevesi içinde tam olarak yer almadığı söylenebilir.

Negiz (2011)'in bir belediyede sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetlerinin değerlendirildiği araştırmasında da yerel otoritelerin sosyal hizmetlerin ne olduğu konusunda yeterince bilgi sahibi olmadıkları vurgulanmaktadır. Bu araştırmada da benzer sonuçlar elde edilerek, belediyelerde sosyal hizmetler konusunda kapsayıcı bir bilginin olmadığı, yapılan bazı etkinlik ve yardımların sosyal hizmet olarak nitelendirildiği saptanmıştır. Söz konusu anlayış ve bilgi eksikliğini yansıtan bir diğer bulgu da belediyelerde bölge halkının gereksinimlerini ortaya koyan herhangi bir veri setinin

bulunmaması, hizmet götürülecek kesimlerin yaş, cinsiyet, eğitim gibi sosyoekonomik göstergeleri ile birlikte ihtiyaçları konusunda genel bir politikanın da oluşturulmamasıdır. Alan (2018) da çalışmasında, belediyelerin sosyal yardım uygulamalarına rehberlik edecek veri yetersizliği içinde bulduklarını ve sosyal hizmetlere ihtiyaç duyan kesimlere ait bilgilerin yenilenmesi gerektiğinden söz etmektedir.

İstanbul ilçe belediyelerinde sosyal hizmetlere ayrılan bütçe konusunda ise kesin verilere ulaşılamamıştır. Sosyal hizmet sunumunda kültür ve sosyal işler, sosyal yardımlar, sosyal destek, toplumsal eşitlik gibi farklı birimlerin yer alması ve bu birimlerin başka işlevlerinin de olması nedeniyle, sosyal hizmetlere ayrılan payı anlamak mümkün olmamaktadır. Kaldı ki, birçok belediye bu konudaki sorulara gizlilik nedeniyle yanıt vermek istememiş ya da tam olarak net rakamı bilmediklerini ifade etmiştir. Bu nedenle, sosyal hizmete ayrılan bütçe konusunda yeterli bilgiye ulaşılamamış, elde edilen çok az veri de değerlendirmeye alınmamıştır.

## **SONUÇ**

İstanbul ilçe belediyelerinde yürütülen bu çalışmanın sonuçları değerlendirildiğinde, ilk olarak sosyal hizmet sunumunun her belediyede farklı idari yapılar altında verildiği, hatta zaman zaman sosyal hizmetleri çağrıştırmayan isimler altındaki birimlerde hizmetlerin sürdürüldüğü söylenebilir. Belediyelerde sosyal hizmet sunumunu gerçekleştiren birim yöneticilerinin yarıdan fazlası mesleki vasfı olmayan idari personelden oluşmaktadır. Bu personelin büyük çoğunluğunun meslek elemanı gerekliliğine işaret etmesi ile müracaatçılarla yaşanan iletişim sorunlarını vurgulamaları sosyal hizmetlerin/sosyal yardımların sunumunda yaşadıkları sorunların ve bilgi eksikliğinin bir işareti olarak yorumlanabilir. Ayrıca birimlerde çok az sayıda sosyal çalışmacı görev almakta hatta bazı belediyelerde sosyal çalışmacı bulunmamaktadır. Görüşülen birim yöneticilerinin çoğu, sosyal hizmetlerin bu konuda eğitim almış kişiler tarafından sunulması gerektiğine işaret etmişse de, bu yetkinliğin yanında hakkaniyet, vicdanlı olma, gönüllülük, merhamet gibi kişisel niteliklere de vurgu yapılması, belediyelerde sosyal hizmet meslek kimliğinin algılanışında yetersizlikler bulunduğunu göstermektedir.

Belediyelerde genel olarak STK ve gönüllülerle çalışma eğilimi bulunmakta ancak bu çalışmalar geçici ve duruma özel bir konumda kalmaktadır. Kadın çocuk, engelli, yaşlı, gençler gibi dezavantajlı gruplara sosyal hizmet sunumu farklı çeşitlilik ve yoğunlukta her belediye tarafından verilmekte, ancak sosyal hizmetler, geçici ve gündelik bir nitelik taşımakta, kalıcı ve sonuçta istihdama yönelik bir zeminde sunulmamaktadır. Kadın ve çocuklara verilen sosyal hizmetler ve sosyal yardımların bireysel ihtiyaçlar gözetilmeden aile üzerinden yapılan değerlendirmelerle verilmesi de bir başka önemli sonuçtur.

Sosyal hizmet sunumunda mülteciler ve LGBTİ bireylere ve sokakta çalışan çocuklara yönelik verilen hizmetler ise oldukça sınırlı kalmaktadır. Sosyal hizmetlerin önemli ayaklarından biri olan

psikososyal destek hizmetleri ise belediyelerin çoğunda yer almamakta ve bu hizmetlerin yetersizliği, birim yetkililerince de ifade edilmektedir.

Bir başka bulgu da başvuruların değerlendirilmesinde MERNİS ve SOYBİS gibi bilgi sistemlerine birçok belediyenin erişiminin kısıtlı olması nedeniyle yeterli sorgulamanın yapılamaması ve sosyal hizmetten yararlanacak hedef kitlenin ayrıştırılmasında yaşanan sorunlardır.

Araştırmada, ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda belirtmek gerekirse, öncelikle, çerçeve bir sosyal politika eşliğinde sosyal belediyecilik anlayışına uygun ortak bir bürokratik biçimin oluşturulması, karmaşık ve düzensiz sosyal hizmet yapılanmasının önüne geçilmesi temel bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Bunun yanı sıra, sosyal hizmetlerin geçici ve gündelik değil, koruyucu, önleyici ve destekleyici çalışmalarla tüm dezavantajlı kesimleri içerecek şekilde kalıcı bir zeminde planlanması, oluşturulacak araştırma birimleri ile sosyal hizmet alanındaki sorunların tespit edilmesi ve derinlikli araştırmalar yoluyla hedef kitlelere, başvuruya gerek kalmaksızın ulaşılması gerekmektedir.

Ayrıca, istihdam, barınma mesleki eğitimle birlikte, şiddete ve sosyal dışlanmaya karşı tüm kırılgan grupları koruyacak önleyici tedbirlere ağırlık verilmesi, kadınlar başta olmak üzere, dezavantajlı grupların aile kurgusu dışında yok sayılmaması öncelikler arasında yer almalıdır. Bir diğer önemli nokta da, yerel yönetimlerle, sorunlara ulaşmada ve sorunlar ortaya çıkmadan alınacak koruyucu önlemlerde etkili mekanizmalardan biri olarak, mahalle bazlı toplum merkezleri oluşturulması gerekliliğidir. Bu birimler aracılığı ile sorunların kaynağına daha hızlı ve etkin ulaşılarak, koruyucu önleyici çalışmaların gerçekleştirilmesi de mümkün hale gelebilecektir.

Belediyelerde yeni liberal politikaların bireyi odağa alan anlayışı ile sosyal hizmet sunumundaki mikro ve mezzo uygulamalar, makro düzeydeki daha genel ve kapsayıcı uygulamaların önüne geçmiş görünmektedir. Türkiye’de, özellikle 1990 sonrasında ağırlığını arttıran yeni liberal anlayış, sosyal hizmet sunumunda kamunun rolünü giderek azaltırken; sosyal hizmetler de yerele, gönüllü kuruluşlara, ticari yapılara ve aynı zamanda hayırseverliğe, vicdanlara havale edilmiştir. Bu süreçte, sosyal hizmet müdahalesi gerektiren sorunlar çeşitlenmiş ancak sosyal hizmet anlayışı ve sosyal hizmet mesleği belediyelerde yeterli ve istenen düzeye gelememiştir. Belediyelerde her ne kadar sosyal hizmetin birçok alanında yoğun hizmet verilmekte ise de bu hizmetlerin bütünselliğinin ve kalıcılığının izlenmesi, yararlanıcılar açısından sosyal hizmetin temel unsuru olarak değişim yaratma potansiyelinin değerlendirilmesi ve hizmetlerin hak temelinde sosyal hizmet mesleği başta olmak üzere ilgili diğer disiplinlerle ortaklaşa verilmesi oldukça önemlidir.

## **ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER**

Araştırmaya ait verilerin toplanması sırasında Etik Kurul Yönetmeliğinde değişiklik sürecinin devam etmesi ve verilerin 2020 yılından önce toplanması nedeni ile Etik Kurul İzni için başvuru yapılamamıştır. Üniversite yönetimine gerekli bilgilendirme yapılmış, ayrıca kurumlara araştırmanın içeriği ve görev alan tüm araştırmacı ve öğrencilerin kimlik bilgileri gönderilmiştir. Katılımcılara ayrıca

bir bilgilendirilmiş onam belgesi sunulmamıştır. Sahaya çıkan tüm araştırmacı ve öğrencilere araştırmanın detaylarını belirten “Bilgi Belgesi” ve “Görev Belgesi” verilmiştir. Araştırma sürecinde görev alan öğrenciler, Sosyal Hizmet Araştırması, Sosyal Hizmet Araştırması Uygulaması I derslerinden başarıyla geçmiş öğrencilerdir. Bu araştırma kapsamında öğrencilere dikkat etmeleri gereken unsurlar ile etik duyarlılıklar üzerine araştırma süreci başlamadan önce gerekli eğitim verilmiştir. Araştırma verilerinin sunumunda Belediyeler tek tek ayrıştırılmamış, verilerin gizliliği göz önünde bulundurularak, genel çerçeve tartışılmış, görüşmelerden alıntı yapıldığında kodlar kullanılmıştır.

### **ARAŞTIRMACILARIN KATKI ORANI**

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

### **ÇATIŞMA BEYANI**

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

### **KAYNAKÇA**

- Adıyaman, A.T. ve Demirel, S. (2011). Sosyal Belediyecilik Üzerine Bir İnceleme: Ankara Büyükşehir Örneği, Dış Denetim Dergisi, 115-129.
- Alan, Ç. (2018). Türkiye’de Sosyal Belediyeciliğin Uygulanmasını Zorlaştıran Nedenler, Journal of International Management Educational and Economic Perspectives, 6(2), 54-66.
- Artan, T. (2017). Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmetler, Ankara, Sabev Yayınları.
- Çengelci, E. (1993). Sosyal Refahın Gerçekleştirilmesinde Sosyal Yardımların Rolü ve Önemi. HÜSHYO Dergisi, 1(1-2-3), 6-17.
- Çetin, H. (2017). Kamu Yönetimi Reformu Çerçevesinde Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmetler. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi,12(38),152-167.
- Ersöz H. (2005). Sosyal Politikalar Refah Devleti-Yerel Yönetimler İlişkisi. İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi Mecmuası, 55(11),759-775.
- Efe, A. ve Sözer, S. (2015). Herkes İçin Ulaşılabilir Bir Toplum Oluşturmada Yerel Yönetimlerin Rolü. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 20(4), 87-97.
- Gül, H. (2017). Sosyal Devlet Sosyal Belediyecilik ve AKP Belediyeciliği. İçinde. Şahin Taşğın,N., Tekin, U. ve Ahi, Y. (Der.), Sosyal Hizmetlerde Güncel Tartışmalar, Sosyal Hizmet(leri) Yeniden Düşünmek Konferansları. (s.71-88), Ankara: Nika Yayınları.
- IFSW (2014). International Federation of Social Workers. Global Definition of Social Work, Erişim Adresi: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Karakuş, B. (2015). Belediyelerde Sosyal Hizmet Uzmanı/SHU İstihdamı, Erişim Adresi: <https://www.sosyalhizmetuzmani.org/belediyeshuistihdami.htm>.

- Keleş, R. (2009). Yerel Seçimler Yaklaşırken Türkiye’de Sosyal Belediyecilik. *Özel Kalem Dergisi*, 2(12), 30-32.
- Kesgin. B. (2012). *Yoksullukla Yerel Mücadele Sosyal Belediyecilik*. Bursa: Ekin Yayınları.
- Kesgin B. (2015). Etkinlikle Demokratiklik Arasında Belediyeler. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 7(14), 157-175.
- Kesgin, B. (2016). Sosyal Hizmetin Yerelleşmesi ve Sosyal Hizmette Yerel Yönetimlerin Artan Rolü. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14 (4), 319-340.
- Koray, M.ve Temiz, H. E. (2014). Merkezi Yönetimle İlişkiler, Kısıtlar ve Harcamalar Çerçevesinde Sosyal Belediyecilik ve Dört Büyükşehir Belediyesi Açısından Uygulama. *Çalışma ve Toplum*, (42), 13-16.
- Kümbetoğlu, B. (2012). *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma*, İstanbul: Bağlam Yayınları.
- Mermer, B. Negiz, N. ve Sataf. C. (2016). Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Anlayışı: Denizli Büyükşehir Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 299-322.
- Negiz, N. (2011). Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri Açısından Isparta Belediyesi Farkındalık Yararlanıcı ve Değerlendirme Açısından Bir Araştırma *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(2),339-349.
- Öztürk, H. ve Gül, H. (2012). Sosyal Belediyecilik Sosyal Haklar ve Sosyal Devlete Bir Alternatif mi? *Sosyal Haklar Sempozyumu IV*, İstanbul, 18-19 Ekim, 377-392. Erişim Adresi: <http://sosyalhaklar.net/2012/Bildiriler/2012&20bildiri%20kitabi.pdf>.
- Öksüz Ö. (2007). Yerel Yönetimlerimizin Çoğu, Alt Yapı Açısından Yerel Sosyal Politikalar Uygulamaya Hazır ve Müsait Değil. *Sosyal Politikalar Dergisi*,2, 88-90.
- Sallan Gül S. (2006). *Sosyal Devlet Bitti Yaşasın Piyasa Yeni Liberalizm ve Muhafazakârlık Kısacasında Refah Devleti*, Ankara: Ebabil Yayınları.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.