

İL İDARESİ AÇISINDAN BİR HALKLA İLİŞKİLER ARACI OLARAK MAHALLE MUHTARLIĞI: NİĞDE İLİNDE BİR ALAN ARAŐTIRMASI¹

Prof. Dr. İbrahim Ethem TAŐ²
ArŐ. Gör. Sadegül DURGUN³
Fehime YALÇINKAYA⁴

ÖZET

Yöneten-yönetilen ilişkisinin olduğu her dönemde, bugünkü anlamda olmasa da, halkla ilişkiler söz konusu olmuştur. Modern anlamda ise halkla ilişkiler uygulamalarının 20. YY'ın ilk yarısına denk geldiği görölmektedir. ABD'de gelişmiş bir disiplin olan halkla ilişkiler, 1929 Dünya Ekonomik Krizi'nden sonra daha çok ilgi görmeye başlamıştır. Özel sektörde gelişen halkla ilişkiler gereksinimi kamuda da hissedilmeye başlanmış ve o dönemden itibaren “bilinçli ve planlı bir çaba” olarak ele alınmaya başlanmıştır.

Varlık nedeni toplum yararını gerçekleştirmek ve topluma hizmet sunmak olan kamu yönetimi bu ilişkide kamunun desteğine muhtaçtır. Planlı ve bilinçli bir şekilde uygulandığı takdirde halkla ilişkiler hem yerel hem de merkezi düzeyde bu desteği sağlayacak çok güçlü bir araçtır. Kamu yönetimi halkla ilişkiler vasıtasıyla hizmet politikaları hakkında halka bilgi verebilmekte, kamuoyunun kendisine ilişkin eğilimini öğrenebilmekte ve gerekli düzenlemeleri yaparak yönetime karşı olumlu izlenimler oluşmasını sağlayabilmektedir. Kamu yönetimi bu desteği sürekli ve sağlıklı kılmak için çeşitli birimlerle koordineli bir şekilde çalışmak zorundadır. Bu doğrultuda önemli destek sunabilecek birimlerden bir tanesi de mahalle muhtarlıklarıdır. Muhtarların mahalle halkının taleplerini ilgili birimlere ulaştırmaları ve karşılanmasını sağlamaları yönetim-halk ilişkilerinin güçlenmesine fayda sağlamaktadır.

Bu kapsamda çalışmanın temel amacı; bir halkla ilişkiler aracı olarak mahalle muhtarlarının il idaresi ile olan ilişkilerinin mevcut durumunu ortaya koymak ve uygulamadan kaynaklanan sorunları belirleyerek çözüm önerileri sunmaktır. Çalışma, amacına uygun olarak Niğde ilinde bir alan araştırması ile desteklenmiştir ve “bir halkla ilişkiler aracı olarak mahalle muhtarlarının il idaresi ile olan ilişkisi nasıldır?” sorusuna yanıt aramaktadır.

Çalışmada derinlemesine mülakat tekniği kullanılarak toplam 16 kişi ile görüşme yapılmıştır. Görüşülen kişiler amaçlı örnekleme yöntemi ile Niğde il merkezindeki mahallelerin muhtarları ve valilik birimlerindeki görevliler arasından belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Halkla İlişkiler, İl İdaresi, Mahalle Yönetimi, Mahalle Muhtarlığı

¹Bu makale 10-12 Nisan 2021 tarihleri arasında Antalya'da düzenlenen ASEAD 7. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu'nda tebliğ olarak sunulmuştur.

²KahramanmaraŐ Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, ORCID: 0000-0003-0958-7306, ietas@ksu.edu.tr

³KahramanmaraŐ Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, ORCID: 0000-0003-4652-7804, sadegulozcankusu@gmail.com,

⁴KahramanmaraŐ Sütçü İmam Üniversitesi, SBE, ORCID: 0000-0002-9503-1808, fehimeylnky@gmail.com
Araştırma Makalesi/Research Article, GeliŐ Tarihi/Received:17/05/2021–Kabul Tarihi/Accepted: 03/07/2021

**NEIGHBORHOOD MUKHTAR AS A PUBLIC RELATIONS TOOL
IN TERMS OF THE PROVINCIAL ADMINISTRATION:
A FIELD RESEARCH IN NİĞDE PROVINCE**

ABSTRACT

In every period when there was a ruler-ruled relationship, though not in the present sense, public relations have been a matter. In the modern sense, it is seen that public relations practices coincided with the first half of the 20th century. Public relations, which is a discipline developed in the USA, started to attract more attention after the World Economic Crisis of 1929. The need for public relations, which developed in the private sector at first, started to be felt in the public as well, and since that period it has been addressed as “a conscious and planned effort”.

Public administration, whose reason for existence is to realize the benefit of society and serve the society, needs the support of the public in this relationship. Public relations is a very powerful tool that will provide this support at both local and central level, if implemented in a planned and conscious manner. By public relations public administration is able to inform the public about service policies, learn about the public's tendency towards itself, and create positive impressions against the government by making the necessary regulations. Public administration has to work in coordination with various units to make this support continuous and healthy. In this direction one of the units that can provide significant support is the neighborhood mukhtars. The fact that the mukhtars deliver the demands of the people of the neighborhood to the relevant units and ensure that that demands are met, helps to strengthen the government-public relationship.

In this context, with the assumption that neighborhood mukhtars are a public relations tool, the main purpose of the study is to reveal the current status of neighborhood headmen's relations with the provincial administration, and to identify the problems arising from the implementation and to offer solutions these problems. In accordance with this aim, the study was supported by a fieldwork in province of Niğde. In the study, both the neighborhood headmen in the city center of Niğde and the people in the governorship units were selected as interviewers and purposeful sampling was used from the sampling methods.

In the study, a total of 16 people were interviewed using the in-depth interview technique. The interviewees were determined by purposeful sampling method from among the neighborhood mukhtars in the city center of Niğde and officials in the governorship units.

Keywords: Public Relations, Provincial Administration, Neighborhood Management, Neighborhood Mukhtar

GİRİŞ

İnsanların topluluk halinde yaşamaya başlamasıyla birlikte yönetime gereksinim duyulmuş ve yönetimle birlikte halkla ilişkilerin temelleri atılmıştır. Yönetimin her alanında görülmeye başlayan halkla ilişkiler, günümüzde kamunun ve özel sektörün önemle üzerinde durduğu konular arasında yerini almıştır.

Kamu kurumlarının, hizmette buldukları halka karşı duyarlı, sorumlu ve saygılı bir yönetim anlayışına sahip olabilmesi için halkla sürekli olarak ilişki ve iletişim içerisinde olması gerekmektedir. Bu sebeple kamu kurumları halkla ilişkilerin yöntem ve uygulamalarına sıklıkla başvurmaktadır. Kamu yönetimi halkla ilişkiler vasıtasıyla hizmet politikaları hakkında halka bilgi verebilmekte, kamuoyunun kendisine ilişkin eğilimini öğrenebilmekte ve gerekli düzenlemeleri yaparak yönetime karşı olumlu izlenimler oluşmasını sağlayabilmektedir. Kamu yönetimi bu desteği sürekli ve sağlıklı kılmak için çeşitli birimlerle koordineli bir şekilde çalışmak zorundadır. Hem bireylerin birbirleri ile karşılıklı ilişki kurmalarını ve sosyalleşmelerini sağlayan hem de devlet ile toplum arasındaki ilişkilere katkı sunan bir birim olarak mahalle yönetimi/muhtarlıkları, bu ilişkilerin sağlıklı bir şekilde sürdürülmesinde etkili bir “aracı kurum” niteliğindedir.

Bu çalışmanın amacı bir halkla ilişkiler aracı olarak mahalle muhtarlarının il idaresi ile olan ilişkilerinin mevcut durumunu ortaya koymak ve uygulamadan kaynaklanan sorunları belirleyerek çözüm önerileri sunmaktır. Bu amaç doğrultusunda çalışmada ilk olarak halkla ilişkilerin taşıdığı anlam ile halkla ilişkilerin amacı ve önemi üzerinde durulmuştur. Çalışmada daha sonra mülki idare birimi olan il yönetimi ve teşkilat yapısı ele alınmıştır. Konu ile ilgili olarak anahtar kavramlardan biri olan mahalle yönetimi ise “bir idari birim olarak mahalle yönetimi ve il yönetimi ile ilişkileri” başlığı altında ele alınmıştır. Çalışmada bir halkla ilişkiler aracı olarak mahalle muhtarlarının il yönetimi ile olan ilişkileri, Niğde il merkezinde bulunan mahalle muhtarları ve valilik çalışanları ile yapılan derinlemesine görüşme tekniği neticesinde gerçekleştirilen analiz ile açıklanmaya çalışılmıştır.

1. HALKLA İLİŞKİLER

Bir uzmanlık alanı olan halkla ilişkilerin, insanlık tarihi kadar eski olduğu bilinmektedir. Tarihin her döneminde çeşitli biçimlerde uygulanan halkla ilişkiler, 20. yüzyılın başlarından itibaren daha çok ilgi görmeye başlamış, hem kamusal hem de özel alanlarda, toplumsal yaşamın vazgeçilmezleri haline gelmiştir. Halkla ilişkiler başta enformasyon ve tanıtım işlevlerini yerine getirirken, onun düzenli ve planlı bir çalışma olarak uygulanması son yüzyıla özgüdür (Öztürk, 1992: 185; Yılmaz, 1996).

Çalışmanın bu bölümünde, halkla ilişkilerin teorik ve uygulamada tarihten günümüze taşıdığı anlam çeşitliliğine yer verilmiş olup, özel sektörden kamu yönetimine merkezi yönetimden yerel yönetimlere kadar çok geniş bir uygulama olan halkla ilişkilerin amacı ve önemi üzerinde durulmuştur.

1.1. Halkla İlişkilerin Anlamı

Halkla ilişkiler disiplininin çeşitli alanlarda uygulanması ve farklı sosyal disiplinlerle benzer bir yapıya sahip olmasından dolayı üzerinde herkesin hemfikir olduğu genel bir tanım yapmak zordur. Ancak halkla ilişkilerin tarihsel süreçteki rolünün anlaşılabilmesi için bazı tanımlara bakmakta fayda vardır. Bir tanıma göre halkla ilişkiler “kişi ya da kuruluşların diğer kişi veya kuruluşlarla bir çıkar elde etmek amacıyla ilişkiler kurmak veya var olan ilişkilerini sürdürmek için yapılan faaliyetlerin tamamıdır”(Budak ve Budak: 1998:8). Fakat burada göze çarpan “çıkarcı” kelimesinin halkla ilişkilerde maddi bir menfaat anlamı taşımadığının ancak uzun dönemde maddi bir menfaate dönüşebileceğinin altının çizilmesidir. Bunun sebebi, uzun vadede örgütlerin kurumsal imaj sağlayarak, bu imajın avantajlarından yararlanacak olmalarıdır (Budak ve Budak, 2000:8).

Asna’ya göre halkla ilişkiler “özel ya da tüzel kişilerin belirtilmiş kitlelerle dürüst ve sağlam bağlar kurup geliştirerek, onları olumlu inanç ve eylemlere yönlendirmesi tepkileri değerlendirerek tutumuna yön vermesi, böylece karşılıklı yarar sağlayan ilişkiler sürdürme yolundaki planlı çabaları kapsayan bir yöneticilik sanatı”dır (2006:23).

Tortop ise halkla ilişkileri, “yönetimin izlemekte olduğu politikanın halka benimsetilmesi, çalışmaların devamlı ve tam olarak halka duyurulması (tanıtma) ve buna karşılık halkın da yönetim hakkında ne düşündüğünün, yönetimden ne istediğinin bilinmesi (tanıma) görevine halkla ilişkiler denir” şeklinde tanımlamıştır” (1990:4). Bu tanımda halkla ilişkilerin karşılıklı iletişime yani etkileşime dayanan bir iletişim sürecini içerdiğini söylemek mümkündür.

Özetle ifade etmek gerekirse, halkla ilişkilerle ilgili ortak bir tanım olmamakla birlikte halkla ilişkileri hedef kitleye bilgi vermenin ötesinde yönetim-halk ilişkisini geliştiren ve temelinde iletişimin olduğu bir etkileşime çabası olarak değerlendirmek mümkündür. Tanımlamalardan çıkabilecek ortak sonuçlar ise şöyledir (Çakmak ve Kilci, 2011: 223):

- Halkla ilişkiler yönetimin bir işlevidir.
- Halkla ilişkilerde esas amaç hedef kitleyi etkilemek, inandırmak ve bir eyleme yönlendirmektir.
- Halkla ilişkiler iki yönlü bir iletişim sürecidir. Kitleye bir uyarı verilirken aynı zamanda ondan da bir şeyler alınmaktadır. Geri bildirimle kuruluşa yön verilmekte ve böylece iki yönlü de fayda sağlamaktadır.
- Halkla ilişkiler, örgütün kâr amacı yanında sosyal sorumluluğunun da olduğunu kanıtlayacak biçimde davranmasına yardımcı olması, uygulamada bir kereye mahsus düzenlenen faaliyetlerden ibaret olmaması ve bir plân çerçevesinde gerçekleştirilen eylemler olması sebebiyle kendine özgü bir alan oluşturmaktadır.

1.2. Halkla İlişkiler Amacı ve Önemi

Halkla ilişkiler genel olarak örgüt ve örgütün hedef kitlesi arasında karşılıklı anlayış, güven ve işbirliğinin sağlanması için gerekli tüm iletişim çabalarını içermektedir. Dolayısıyla halkla ilişkiler, kurum ve kuruluşları amacına ulaştırmada yönetim sürecinin ayrılmaz bir parçasını oluşturmaktadır (Çakmak ve Kilci, 2011:220). Bu doğrultuda halkla ilişkilerin genel amaçları (Yurdakul, 2008:12):

- Gelecekteki eğilimleri çözümlenmek ve sonuçları tahmin etmek,
- Kamuoyunun tutum ve beklentilerini saptamak ve eylemsel öneriler hazırlamak,
- Doğru ve eksiksiz bilgilere dayanan çift yönlü iletişim akışını oluşturmak ve devamlılığını sağlamak,
- Anlaşmazlıkları ve yanlış anlamaları engellemek,
- Kuruluş ile halk arasında karşılıklı saygı ve sorumluluğu pekiştirmek,
- Özel çıkarla kamu çıkarları arasında uyum sağlamak,
- Çalışanlar, tedarikçiler, müşteriler ve diğer hedef kitlelerle iyi niyeti pekiştirmek,
- İşçi-işveren ilişkilerini geliştirmek,
- Ürünleri ve hizmetleri tutundurmak,
- Uzun dönemli karlılığı sağlamak,
- Kurum kimliği oluşturmak ve yansıtmak, olarak sıralanmaktadır.

Halkla ilişkilerin tanımında olduğu gibi taşıdığı anlamlar sebebiyle amaçları da çok çeşitli olarak karşımıza çıkmaktadır. Özel sektörün halkla ilişkilerdeki amacı, müşteriyi memnun etmek ve işletmenin daha çok kâr sağlamanı elde etmek iken toplumsal açıdan halkla ilişkilerin temel amacı halkı aydınlatmaktır (Aydın ve Taş, 2013:34; Bilgin, 2010:42). Kamu yönetimi gerek halka gerekse kendi çalışanına, halk ise kendi istek, beklenti ve gereksinimlerine karşı kamu yönetimine güven duymak istemektedir. Bu noktada halkla ilişkiler kamu ile halk arasındaki sorunların giderilmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Yıldırım, 2010:153). Özellikle kamu yönetimi, halkla ilişkiler faaliyetlerini şu amaçlara ulaşmak için kullanmaktadır (Özer, 2009:160):

- Toplum, hakları ve sorumlulukları konusunda bilinçlendirmek,
- İmkânlar dahilindeki hizmetleri ve faydaları sunmak,
- Kamusal görevleri ve süreçleri konusunda halka aydınlatıcı bilgiler vermek,
- Tartışma ortamını güçlendirmek ve iyileştirmeye yönelik yardım yapmak.

Özel sektör ve kamu yönetiminde halkla ilişkilerin işleyişi farklıdır. Özel sektörde bu işleyiş, çevreyi etkileme amaç ve ilkesi üzerine oturmuştur(Kazancı, 2002:59). Kamu kuruluşları ise doğası gereği halk yararına çalışmak ve halka hizmet için kurulmuşlardır. Dolayısıyla kamu yönetiminde halkla ilişkilerin temel amacı da “ilişkide bulunduğu toplum kesiminin güven ve desteğini sağlamak için giriştiği iki yönlü iletişim” olarak kabul edilmektedir (Bülbül, 1998:69).

Görüldüğü gibi halkla ilişkilerin amaçları hem işletme hem de kamu yönetimi açısından değerlendirilmektedir. Kurum ve kuruluşlar bu çok çeşitli amaçlarını etkin ve verimli bir şekilde yerine getirebilmek için toplum kesimiyle sürekli olarak iletişim halindedir. Çünkü demokratik sistemlerde kamuoyu, temel unsur olarak karşımıza çıkmakta ve yönetimin odak noktasında yer almaktadır. Ancak günümüz karmaşık toplum yapısı içerisinde halka hizmet sunma, halkı hakları ve sorumlulukları konusunda bilinçlendirme gibi amaçları doğrudan ve yüz yüze gerçekleştirmek oldukça zordur (Ünal, 2010:54).

Halkla ilişkilerde esas amaç, kısaca kamuoyunu etkilemek ve ondan etkilenmektir. Bu amaç doğrultusunda kurum ve hedef kitleleri arasında saygınlık ve güven ortamı sağlanmaktadır (Çiftçi, 2015: 8). Amerikan Halkla İlişkiler Örgütü'ne göre halkla ilişkiler uygulamalarındaki amaçlardan biri, halkla ilişkilerin bir kuruluşun yönetim tarafından planlanarak desteklenen programları içermesi ve kuruluşun kamuoyundaki imajını belirlemeye yönelik politikalar oluşturarak yönetime yardımcı olmasıdır. Bir diğer amaç, kuruluş ve kamuoyu arasındaki çift yönlü iletişimi sağlamak ve bunu sürdürmektir. Halkla ilişkiler, etkinlikleri sayesinde kuruluş içinde ve dışında bilinç, tutum ve davranışlarda değişim sağlamayı hedeflemektedir (Paksoy, 1999:24). Kamu kuruluşları tüm bu amaçlarını gerçekleştirmede ve faaliyetlerini etkin bir şekilde devam ettirebilme noktasında halkla ilişkilere önem vermek zorundadır. Dolayısıyla hedef kitlenin istek ve ihtiyaçlarının neler olduğunu öğrenmek ve bu bilgilere dayanarak hizmet sunma politikalarını halkın beklenti ve ihtiyaçlarına göre şekillendirmenin ön koşulu kurumların halkla ilişkiler uygulamalarındaki başarılarına bağlıdır.

Kurum ve kuruluşlar faaliyetleri hakkında topluma bilgi sunarken bunun yanı sıra toplumun duygu, düşünce ve eğilimleri hakkında da bilgi sahibi olmak zorundadır. Bu ise, yönetimin ayrılmaz parçası olan iletişim kültürünü ön plana çıkarmaktadır. Kamuoyunda söz konusu kurum için olumlu izlenimler sağlamak ve halkın güvenini kazanmak kurumun devamlılığı için önemlidir. Bu iki yönlü işlevin, uyum ve birliktelik içerisinde sağlanması halkla ilişkilerin önemini ortaya koymaktadır (Ünal, 2010: 55-56).

2. MÜLKİ İDARE BİRİMİ OLARAK İL YÖNETİMİ VE TEŞKİLAT YAPISI

İl idaresi, eski bir tarihi geçmişe sahiptir. 1864 yılında Osmanlı'da yasalaşan ve uygulamaya konan "İdare-i Vilayet Nizamnamesi" başlangıç alınırsa mülki yönetim 150 yılı aşkın bir süredir ayakta kalmayı başarmıştır. Nizamname ile eyalet yönetiminden vilayet yönetimine geçilmiş ve daha sonra Cumhuriyet döneminde sancaklar kaldırılarak il yapılmıştır (Koç, 2016:106; Sönmez, 2014: 246). Merkezi yönetimin en büyük temel taşı olarak il, batılılaşma çabaları içinde 1864 yılında Fransa'dan esinlenerek oluşturulmuş ve çeşitli aşamalardan geçerek günümüze kadar gelmiştir. Cumhuriyet sonrası mülki idare sisteminin statüsünü belirleyen temel yasalar, 1700 sayılı Dahiliye Memurları Kanunu, 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ve 1949 yılında çıkarılan 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu'dur.

İlleri düzenleyen bir başka kanun da 3046 sayılı Bakanlıkların Kuruluş ve Görev Esasları Hakkında Kanun'dur. Fakat il idare teşkilatı varlığını Anayasadan almaktadır (Parlak ve Doğan, 2018:43).

Mülki İdare Tanımlaması: Arapçadan dilimize geçen “mülk” sözcüğü sahip olunan taşınmaz mal anlamının yanı sıra ülke toprakları anlamına da gelmektedir. Bir başka ifadeyle mülk sözcüğü devletin egemenliğindeki toprakların bütününe açıklayan “yurt”, “ülke” gibi kavramları ifade etmektedir. Mülkî ise ülkeye ilişkin, ülkeyle ilgili olan şekilde açıklanmaktadır. Bu doğrultuda mülki idare “ülke yönetimi” dir (Sönmez, 2014: 245).

Mülki idare genellikle merkezi yönetim ve yerinden yönetim ayrımı çerçevesinde ele alınmaktadır. Bu anlamda mülki idareyi “ülke topraklarında yönetsel amaçlarla oluşturulmuş il, ilçe vb. alt birimlerin merkezin ajanları eliyle yönetilmesi eylemi” olarak tanımlamak mümkündür (Bozkurt vd., 2008:176). Fakat mülki idareyi salt merkezin yetkilerini yerinde kullanan bir araç olarak nitelendirmek yanlış olacaktır. Çünkü mülki idare, merkezden yönetim ilkeleri çerçevesinde ülke topraklarının yereldeki temsilcisi niteliğinde tanımlanmaktadır. Kısaca mülki idare işlevsel olarak merkezi fakat yetki sınırı olarak yerel bir niteliktedir. Türkiye’de, Fransız taşra yönetiminden esinlenerek oluşturulmuş mülki idare sistemi, üniter bir devlet anlayışı içerisinde hiyerarşik ve merkezi bir biçimde örgütlenmiştir. Genel bir ifadeyle bu sistem, ülke topraklarının bölümlenmesi, bu bölümlerin kendi içlerinde kademelenmesi ve bölümlerde devletin tüzel kişiliğini temsil eden mülki idare amirlerinin görevlendirilmesi biçiminde bir örgütlenmeye dayanmaktadır (Çapar, 2015a: 5-6). Devletin taşradaki temsilcileri konumunda bulunan mülki idare amirleri ilde vali, ilçede ise kaymakamdır.

Mülki idarenin farklı kanunlar çerçevesinde kendisine tanımlanmış birçok görevi bulunmaktadır. Bu görevlerin birçoğu zamana, mekâna ve olaylara göre farklı önemlilik düzeylerinde kendini göstermektedir. Fakat her olay karşısında idare, halkı yanına almak zorundadır. Bu noktada mülki idare mesleğinin özünde halkla ilişkiler vardır. Zaten çeşitli mevzuat hükümlerinde de vali ve kaymakamlara halkla ilişkiler konusunda yetki ve sorumluluk verilmiştir (Çiftçi, 2015:52-53).

Günümüzde kamu hizmetlerinin devlet tarafından yeterli ve nitelikli biçimde sunulmasına yönelik beklentiler artmaktadır. Yurttaşların bu beklentilerinin karşılanmasında mülki idareye ve mülki idare amirlerine önemli görevler düşmektedir(Çiftçi, 2015:74). Ayrıca idare, yasa ve yönetmeliklerden kaynaklanan ve toplumsal görevleri nedeniyle her durumda ve her koşulda halkı yanına almak durumundadır. Bu doğrultuda önemli destek sunabilecek birimlerden bir tanesi de mahalle muhtarlıklarıdır. Muhtarların mahalle halkının taleplerini ilgili birimlere ulaştırmaları ve karşılanmasını sağlamaları yönetim-halk ilişkilerinin güçlenmesine fayda sağlamaktadır. Bu nedenle muhtarlık kurumu ve il idareleri arasında ilişkinin geliştirilmesi son derece önemlidir. Bu sayede hem vatandaşların sorunları hızlı bir şekilde çözüme kavuşmakta hem de halk ve il idareleri arasında doğrudan olmasa da dolaylı bir şekilde ilişki kurulmaktadır.

Muhtarlar aracılığı ile halk ve il idareleri arasında kurulan ilişki ağı, il idarelerinin kamuya yönelik iş ve işlemlerinde daha verimli olabilmek adına gelişmeler göstermelerine de yardımcı olmaktadır. Başka bir ifade ile il idareleri sorunların çözümünde ve isteklerin yerine getirilmesinde kendilerini geliştirmekte, vatandaş odaklı bir devlet anlayışına hizmet etmektedir. Buradan hareketle çalışmanın ana sorusuna cevap bulabilmek için bir idari birim olarak mahalle yönetimi ve il yönetimi ile olan ilişkilerine bakılması yararlı olacaktır.

3. BİR İDARİ BİRİM OLARAK MAHALLE YÖNETİMİ VE İL YÖNETİMİ İLE İLİŞKİLERİ

İnsanların topluluk halinde yaşadığı en küçük yaşam alanı ve komşuluk ilişkisinin bir sonucu olan mahalle, Osmanlı- Türk geleneğinde köklü bir geçmişe sahiptir. Mahalle aynı zamanda yönetsel açıdan da insanların yönetime katılabilecekleri en alt yönetim kademesidir. Mahalle yönetiminin yetki çerçevesindeki esas görevi, mahalle sakinlerinin beklentilerini karşılamak, karşılayamadıkları takdirde ise üst birimlere ulaştırmaktır. Günümüzde mahalle yönetimi, söz konusu işlevlerini yerine getirebilmek için çeşitli birimlerle iletişim halinde olmak zorundadır (Erdagöz, 2012:59).

Çalışmanın bu bölümünde yönetsel/idari bir birim olarak mahalle yönetiminin, tarihsel gelişim süreci ele alınarak günümüzdeki hukuki statüsünden doğan tartışmalara değinilmiştir. Yönetim yapısındaki yeri, görevleri ve organları hakkında bilgi verilmiş olup ayrıca il yönetimi ile olan ilişkisine yer verilmiştir.

3.1. Bir İdari Birim Olarak Mahalle Yönetimi/Muhtarlığı

Mahalle, Arapçada hall (halel ve hulul) kökünden türemiş “bir yere inmek, konmak, yerleşmek” anlamına gelen bir mekân ismi olarak ifade edilmektedir. Osmanlı İmparatorluğu’nun çeşitli bölgelerinde, “havme”, “hare” gibi bir çok farklı isimlerle anılan mahalle, farklı boyutlarıyla tanımlanmaktadır (Kavruk, 2018:13).

Mahalle; “içinde camisi, mektebi, hamamı, çeşmesi, bakkalı, kahvehanesi, oyun sahaları olan en küçük kentsel yerleşim birimi” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımlama mahallenin kurumsal unsurlarını dikkate alarak yapılmış bir tanımlamadır. Sosyal açıdan ise mahalle, komşuluk ilişkilerine dayanan birincil ilişkilerin kurulup yaşandığı kentin en küçük parçaları” şeklinde tanımlanmaktadır (Şahin ve Işık, 2011:223). Mahallenin yönetsel boyutunu esas alan bir tanıma göre ise mahalle, “Bir kentin, bir kasabanın, büyükçe bir köyün, yönetim bakımından bölündüğü, yapı bölgeciklerinden ve insan topluluklarından oluşan en küçük parçalarından biridir” (Keleş, 1980: 85). Mahalle devlet-halk ilişkilerinin kurulmasında idari bir ünite olarak ifade edilmekte ve yöneten ve yönetilenler arasındaki ilişkiyi sağlayan bir ara kurum olarak tanımlanmaktadır. Farklı boyutlarıyla ele alınan bu tanımlarda, mahallenin hem kentsel bir yerleşim yeri olduğu hem de idari bir birim olduğu ortaya çıkmaktadır (Kavruk, 2018:13-14).

Mahalle yönetimi, “küçük, yerleşik bir alan içerisinde yerel sivil toplumun bulunduğu ve toplumsal hizmetlerin organizasyon, dağıtım ve koordinasyonunun sağlandığı yerel bir örgütlenme” (Power, 2004: 2-3) şeklinde tanımlanmaktadır. Bu açıdan mahalle, toplumda insanların bir arada yaşadıkları en alt yönetim birimidir. Toplumsal bir mekân olan mahallenin yönetsel bir anlam kazanmasıyla beraber mahalle yöneticiliği/yönetimi kavramı da ortaya çıkmıştır. Günümüzde mahalle yöneticisi olarak görev yapmakta olan muhtarlara benzer yöneticilere tarihte rastlamak mümkündür. Bu yöneticiler reis, şeyh, iğdiş, imam gibi çeşitli isimlerle anılmış 1829’dan sonra mahalle yöneticileri muhtarlar olmuştur (Şahin ve Asarkaya, 2019:23).

Mahalleler Osmanlı Dönemi’nde yasal statüsü ve tüzel kişiliği olmamakla birlikte merkezi idareye yardımcı kuruluşlar olarak ortaya çıkmış ve zamanla içinde bulunduğu kentin ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirilmiştir (Göküş, vd., 2013: 33). Mahalle muhtarları, kendilerine merkezi idarenin mührünün verildiği “memurlar” olma niteliği kazanmış ve Cumhuriyet Döneminde yeni düzenlemeler yapılarak muhtarlara önemli görevler verilmiştir.

Muhtarlık kurumu ile ilgili yapılan ilk yasal düzenleme, 1864 yılındaki “Teşkil-i Vilayet Nizamnamesi”dir. Bu nizamnamede mahalle teşkilatının kuruluşu, muhtar ve ihtiyar heyetinin seçimi ve muhtarın görevleri yer almıştır. Muhtarlık teşkilatının hukuki dayanak kazanması açısından nizamname önemli sayılmaktadır. 1869 yılında ise “İdare-i Umumiye Vilayet Nizamnamesi” ile söz konusu görevler daha detaylı bir şekilde düzenlenmiştir (Koçberber, 2005:104).

Cumhuriyet Dönemi’nde mahalle yönetsel bir birim olarak algılanmış hem mahallede yaşayan halkın gereksinimlerinin karşılanması hem de devletle aralarındaki iletişimin sağlıklı işleyebilmesi adına düzenlemeler yapılmıştır. Bu özelliğinden dolayı merkezi yönetimin bir parçası olarak son derece önemsenen bir kurum olmuştur (Şahin ve Işık, 2011:228). 1933 yılında 2295 sayılı Kanunla mahalle yönetimine son verilmiş ve belediyelerin var olduğu hiçbir yerde muhtarlık gibi geleneksel bir kurumun varlığına ihtiyaç duyulmayacağı gerekçe olarak sunulmuştur. Fakat gerek belediyeler gerekse devlet daireleri kendilerine verilen görevleri yerine getirme konusunda başarılı olamamıştır. Sonuçta İçişleri Bakanlığı’nca yeniden bir inceleme yapılmış ve mahalle muhtar ve ihtiyar heyetlerinin yeniden kurulması kararı alınmıştır. Mahalle teşkilatı da 10 Nisan 1944 tarihli 4541 sayılı Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline Dair Kanun’la yeniden kurulmuştur(Güneş, 2009:121). Muhtarlık biriminin kaldırıldıktan sonra yeniden kurulmasındaki esas amaç, çeşitli kişi ve kurumlarca yapılan veya yapılamayan işlerin tek bir organda toplanarak hizmet etkinliğini sağlamaktır. Mahalle yönetiminin görevlerinin birçoğu, mahalle muhtarları tarafından yürütülmektedir. Mahalle muhtarlarının; temel görevlerinin büyük çoğunluğunun merkezi idare adına gerçekleştirilmesi, tüzel kişiliğinin olmaması, maaşlarının yerel yönetimlere ait bütçeler yerine genel bütçelerden ödenmesi ve merkezi yönetim hiyerarşisine tabi vali, kaymakamlara bağlı memurlar olarak nitelendirilmesi açısından mahalle yönetimi/muhtarlığı merkezi idare içerisinde değerlendirilmektedir.

Diğer yandan karar organlarının seçimle iş başına gelmesi, gider ve ihtiyaçlarının belediyelerce karşılanması, merkezi idare birimleri ile teşkilatsal (organik) bir bağının bulunmaması gibi nedenler, mahalle muhtarlıklarının anayasal açıdan olmasa da mahalli idari bir birim olarak değerlendirilmesine neden olmaktadır. Dolayısıyla mahalle muhtarlıklarının idari yapısındaki yerinin merkezi yönetim mi yoksa yerel yönetim mi olduğu, hep tartışılan bir konu olmuştur (Yılmaz ve Mecek, 2019:780-782). Bulut, mahalle yönetiminin özerkliği ve yasal dayanağı olmadığı için bir yerel yönetim birimi olmadığını fakat merkezin bir kuruluşu da olmadığını ifade etmektedir. Dolayısıyla mahalle yönetimi merkez ile yerel arasında bir köprü, yöneten-yönetilen ilişkisini sağlayan bir ara kurum olarak değerlendirilmektedir (2001:34).

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 3. maddesinde mahalle, "belediye sınırları içinde yer alan ortak ihtiyaçları ve öncelikleri benzer özellikler gösteren ve sakinleri arasında komşuluk ilişkisi bulunan idari bir birim (md.3)" olarak tanımlanarak belediyelerin bir parçası haline gelmiştir. Yine de mahallenin tüzel kişiliği olmadığı için belediye ve köy gibi bir yerel yönetim birimi de değildir. Dolayısıyla bir bütçesi ve personeli de yoktur. Bu sebeple mahalle, hizmet ve sorumluluk açısından belediyelerin yanı sıra mülki makamlarla ilişkilendirilmektedir (Göküş, vd., 2013: 35).

3.1.1. Mahalle Yönetimi/Muhtarlığının Kurulması ve Organları

1864 Tarihli Vilayet Nizamnamesi'nde şehir ve kasabalarda elli hane bir mahalle olarak kabul edilmiştir. Ayrıca bu nizamnamenin 5. maddesinin sonunda her bir mahallenin bir kariye (köy) hükmünde sayılacağı ifade edilmektedir. Dolayısıyla mahalle muhtarlıkları köy muhtarlıkları ile aynı hukuki statüde yer almıştır. Yani mahallelerle ilgili bir düzenlemeye gidilmemiş ve köy muhtarlığı için öngörülen uygulamalar mahalleler içinde geçerli olmuştur. Mahalle yine 1871 Osmanlı Vilayet Kanununda, asgari 50 haneden oluşmuş yerleşim birimi olarak tanımlanmıştır (Yılmaz ve Mecek, 2019: 777).

Cumhuriyet Döneminde mahalle ilk kez 1580 sayılı Belediye Kanunu'nda sınırlı da olsa hukuki olarak tanınmaya başlamıştır. Kanun'un 8. maddesinde mahallenin ihdası, ilgası ve birleştirilmesi belediye meclisi ve mahalli idare heyetinin kararına ve valinin onayına bırakılmıştır (Kavruk, 2018:136).

4541 sayılı Kanunun 1. maddesinin ilk fıkrasında mahallelerin şehir ve kasabalarda kurulacağı hükmüne yer verilmektedir. 1944 tarih ve 4541 sayılı Kanun'a göre mahalle organları, bir muhtar ve 4 üyeden oluşan ihtiyar heyetinden oluşmaktadır. İhtiyar heyetinin de 4 yedek azası bulunmaktadır (Güneş, 2009:122).

Mahalle ve yönetimi, 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 9. maddesinde de; mahallenin, muhtar ve ihtiyar heyeti tarafından yönetileceği belirtilmektedir. Belediye sınırları içinde mahalle kurulması, kaldırılması, birleştirilmesi, bölünmesi, adlarıyla sınırlarının tespiti ve değiştirilmesi, belediye meclisinin kararı ve kaymakamın görüşü üzerine valinin onayı ile olur.

Muhtar, mahalle sakinlerinin gönüllü katılımıyla ortak ihtiyaçları belirlemek, mahallenin yaşam kalitesini geliştirmek, belediye ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilişkilerini yürütmek, mahalle ile ilgili konularda görüş bildirmek, diğer kurumlarla iş birliği yapmak ve kanunlarla verilen diğer görevleri yapmakla yükümlüdür. (Ek cümle: 12/11/2012-6360/15 md.) Belediye sınırları içinde nüfusu 500'ün altında mahalle kurulamaz (www.mevzuat.gov.tr).

Kurulacak olan mahallelerde bir muhtar ve muhtarın başkanlığında bir ihtiyar heyeti bulunmaktadır. Mahalle, köy veya kasabalarda önde gelen ve güvenilir kişileri niteleyen muhtar, kavramsal olarak “hayır” kökünden gelmektedir. Aynı zamanda muhtar, Arapça kökenli olup “seçilmiş kişileri” ifade etmektedir. Tarihsel süreçte muhtarlık biriminin Osmanlı Devleti döneminde yeni bir birim olarak ortaya çıktığı ifade edilse de “muhtar” kelimesi çok daha eskilere dayanan bir geçmişe sahiptir. Bunun yanı sıra muhtar kelime yapısı itibariyle “ihtiyar ve intihab olunmuş, mümtaz, güzide” anlamlarını taşımakta ve dahası “istediği gibi hareket edebilen, tahakküm altında bulunmayan, imtiyazlı” olarak da ifade edilmektedir (Güneş, 2014:16-17). Tanzimat'ın mahalle yönetimine getirdiği yeni bir figür olarak da ifade edilen muhtar, imamın o dönemdeki kimi yetkilerini de devralarak mahalle yönetimine dâhil olmuştur. Yine imamın kefil olması veya onayı ile belirlenen muhtarın daha sonra seçimle iş başına gelmeye başlaması onu mahallenin ayrı düşünülemez bir parçası hale getirmiştir (Alver, 2013: 132-133).

Mahalle yönetiminin bir diğer organı ihtiyar heyetidir. Bu kurulda adı geçen “ihtiyar” kelimesi “yaşlı kimse” olarak değil “olgun, tecrübeli kimse” veya “belirli bir karar ve icraat yetkisine sahip kimse” olarak değerlendirilmektedir. Öte yandan 4541 sayılı Kanunda “heyet” sözcüğü “kurul” şeklinde de kullanılmaktadır (Aytaç, 2009:163). Mahalle muhtarlığı ve ihtiyar heyetinin seçimi 2972 sayılı Mahalli İdareler ile Mahalle Muhtarlıkları ve İhtiyar Heyetleri Seçimi Hakkında Kanun'a göre yapılmaktadır. Bu Kanuna göre muhtar ve ihtiyar heyeti, mahallede bulunan seçmen tarafından çoğunluk usulüne göre seçilmektedir. Seçilmeye ilişkin olarak genel seçilme hükümlerinin yanı sıra en az altı aydan beri o mahallede oturmuş olmak şartı aranmaktadır. Mahalle muhtarları ve ihtiyar heyeti üyeleri beş yıllığına seçilmektedir (Göküş, vd., 2013: 35).

Mahalle yönetiminin görevlerine bakıldığında muhtar ağırlıklı bir görev paylaşımı dikkati çekmektedir. Muhtar genelde çoğu görevi yerine getirme sorumluluğuna ve yetkisine sahipken tek başına yerine getiremediği görevleri ihtiyar heyeti ile birlikte görmektedir. İhtiyar heyeti üyelerinin görevi ise daha çok gönüllülük esasına dayanmakta, görev karşılığında ücret veya ödenek verilmemektedir (Palabıyık ve Atak, 2002:357-362).

Günümüzde mahalle muhtarlığı, merkezi yönetime yardımcı bir personel olarak nitelendirilirken ihtiyar heyeti de bir karar organı değil, mahalle işlerinin yürütülmesinde muhtara yardımcı bir danışma organı olarak kabul edilmektedir (Arıkboğa, 1999:118).

3.1.2. Mahalle Yönetimi/Muhtarlığının Görevleri

4541 sayılı Kanun'un 3. maddesinde mahalle muhtar ve ihtiyar heyeti üyelerinin hangi işleri yapacağı 17 ana başlık halinde sayılmaktadır. Kanun'a göre muhtar görevlerin birçoğunu tek başına yerine getirmektedir.

Muhtar diğer bir kısım görevleri ise ihtiyar heyeti ile beraber yerine getirmektedir. Genel anlamda mahalle muhtar ve ihtiyar heyetinin görev ve yetkileri şu şekilde sınıflandırılabilir (Göküş, vd., 2013:36):

a) Nüfus ve Vatandaşlık Hizmetleriyle İlgili Görevler, b) Askerlik ile İlgili Görevler, c) Seçimler ile İlgili Görevler, d) Adliye ile İlgili Görevler, e) Tapu Kadastro ile İlgili Görevler, f) Milli Eğitim ile İlgili Görevler, g) Sosyal Güvenlik ile İlgili Görevler, h) Ulusal Savunma ile İlgili Görevler, ı) Sivil Savunma ile İlgili Görevler, i) Seferberlik ile İlgili Görevler, j) Sağlık ile İlgili Görevler, k) Tarım ve Hayvancılık ile İlgili Görevler, l) Kolluk ile İlgili Görevler, m) Tebligat Kanunu ile İlgili Görevler, n) Vergilerle İlgili Görevler, o) Vakıf Arazilerinin Satışı ile İlgili Görevler, p) Diğer Görevler ve r) Mülki İdare Amirlerince verilen görevler.

Ayrıca 5393 sayılı Belediye Kanunu'na dayanılarak çıkarılan Kent Yönetmeliği'nin 8. maddesine göre muhtarlar da kent konseyi üyesi sayılmaktadır. Dolayısıyla mahalle muhtarlarının da kent konseyi toplantılarına mahallesini temsil etmek amacıyla katılmak zorunda olduğu ifade edilmektedir.

Görüldüğü gibi mahalle yönetiminin, mahalleye yönelik çok çeşitli görevleri bulunmaktadır. Genel anlamda mahalle muhtar ve ihtiyar heyetleri, 4541 sayılı kanunun 3. maddesinde sayılan görevlerle birlikte diğer yasal düzenlemelerle kendilerine verilmiş görevleri yerine getirmektedir. Bu görevler her ne kadar yasa ile düzenlenmiş görevler olsa da günümüzde mahalle muhtarı ve ihtiyar meclislerinin bu görevlerden çoğunu fiilen yapamadığı da söz konusudur. Çünkü bu görevlerin çoğu mevzuatta yapılan değişiklikler sonucunda merkezi idareye ve ya belediyeye bırakılmıştır. Artık nüfus cüzdanı almak, yer değiştirme, doğumları nüfusa bildirmek gibi hizmetlerin çoğu, vatandaşların başvurusu şeklinde veya e-devlet sistemi üzerinden yapılan işler için resmi herhangi bir kuruma gitmeden doğrudan yapılmaktadır. Bu anlamda bugün mahalle muhtarlıklarının fonksiyonsuz bir hale geldiği belirtilmektedir. Fakat hukuki statüsü ve fiili varlığı devam eden mahalle muhtarlarının birçok görev konusunda işlevsiz kalması uygulamada boşluklar yaratmaktadır. Bu sebeple kentsel alanda gerçekleştirilecek hizmetlerin başarılı bir biçimde görülmesi için mahalle muhtarlarının, toplumsal yapı içerisindeki işlevselliğinin artırılarak merkezi ve yerel idarelere yardımcı, ilgili kurumlarla ilişkilerinin sağlam zeminlere oturan bir yapıya kavuşturulması gerekliliği de belirtilmektedir (Erdagöz, 2012:77-85).

3.2. Mahalle Yönetiminin İl Yönetimi İle İlişkileri

Türk toplumunun siyasi, idari ve sosyal ihtiyaçlarının doğal bir sonucu olarak ortaya çıkan mahalle yönetimi, Osmanlı-Türk geleneğinden Cumhuriyete aktarılan çok yönlü bir kurum olmuştur (Güneş, 2009:114). Mahalle yönetiminin ana düzenleyicisi niteliğinde olan 4541 sayılı “Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline Dair Kanun” un gerekçesinde mahalle yönetimi belde hizmetlerinin görülmesinde idareye yardımcı bir kuruluş olarak ifade edilmektedir. Bu görevlerin genellikle merkezi yönetime ait olması, muhtarların bir “memur” gibi kabul edilmesi, aylık ödeneklerin genel bütçeden verilmesi, muhtarların merkezi yönetimin en küçük taşra birimi olarak algılanmasına sebep olmuştur (Palabıyık ve Atak, 2000:3).

Fakat 4541 sayılı Kanun'un günün şartlarına uygun olarak değiştirilmesi ve mahalle yönetiminin işlevsel hale gelmesi için pek çok öneriler sunulmuştur (Güneş, 2009:129-130). Mahalle yönetimi ile ilgili önerilerden biri, mahalle bazında yapılacak hizmetlerin planlanması ve yürütülmesinde mahalle yönetimi ile merkezi ve yerel yönetimler arasında karşılıklı etkileşimi sağlayacak mekanizmalar oluşturulmasıdır. Ayrıca mahalle yönetiminin yalnızca muhtar ve ihtiyar heyetinden oluşan yapılması yerine, mahallede oturan ya da ilişkisi bulunan kişi, kurum ve kuruluşlarla sivil toplumu temsil edecek "Mahalle Komiteleri"nin oluşturulması gerekli görülmektedir. Mahalle muhtarlarının belediye, kamu kuruluşları, ihtiyar heyeti, mahalle halkı ile etkileşim içerisinde olabilmesi, dahası sorunların tespitinde ve çözümünde daha etkin rol oynayabilmesi için Mahalle Komiteleri kurulmaya başlamıştır. Bu doğrultuda Bursa'da Nilüfer Belediyesinin *Mahalle Komiteleri* uygulaması diğer belediyeler tarafından da kullanılarak yaygınlaştırılabilecek katılımcı bir uygulama olabilir (Akman, 2018:532). Fakat mahalle muhtarları ile ilgili bazı iyileştirmeler yapılırken, kanun ile verilmiş görevleri konusunda sunulan öneriler henüz gerçekleştirilmemiştir.

Bu öneriler bağlamında muhtarlarla ilgili yaşanan gelişmelerden biri Cumhurbaşkanı'nın düzenlediği muhtarlar toplantısı olmuştur. 27 Ocak 2015'te muhtarlarla düzenli olarak toplantılar yapılması öngörülmüş ve her ne kadar toplantının resmi formatı tek yönlü olsa da muhtarlar da bazı taleplerini doğrudan iletme imkânına sahip olmaya başlamıştır(Arıkboğa,2018:31).Bu toplantılardan sonra mahalle muhtarları ve ihtiyar heyeti üyeleri için, görevleri hakkında gerekli bilgilerin verilebilmesi amacıyla belediye ve idare tarafından düzenlenen ve takip edilen hizmet içi eğitimler artmıştır. Yine görevlerini yerinde gerçekleştirebilmeleri için muhtarlık ofisi bulunmayan mahalleler, valilik tarafından tespit edilmeye başlanmıştır. Bununla birlikte mahalle muhtarları, mülki idare amirleri ve görevlendirecekleri memurlar tarafından her yıl denetlenmektedir. Vali ve kaymakamlar mahalle ile ilgili karar alırken ve halkı ilgilendiren işleri yaparken yörenin milletvekilleri, belediye başkanları, sivil toplum örgütü liderleri, kanaat önderleri ve muhtarlarla istişare etmektedir. Toplantı ortamında gerçekleşen bu görüşmeler, İçişleri Bakanlığı genelgesinin muhtarlarla yapılan toplantılara bir düzen getirdiğini göstermektedir. Yapılan bu toplantılar aynı zamanda vali ve kaymakamların halkla ilişkilerde kullandığı "temsilcilere danışma" olarak nitelendirilmektedir (Çiftçi, 2015:103).

Bununla birlikte mahalle muhtarlığı, 6360 sayılı Kanunla büyükşehirlerdeki köyler mahalleye dönüşerek mahalle sayısı neredeyse iki katına çıkmıştır. Bu dönüşümde önemli olan husus, niceliksel değildir. Dönüşümle birlikte muhtarlığa olan ihtiyacın arttığı bir gerçektir. Fakat büyükşehirlerde artık, yeni "kırsal mahalle" olarak ifade edilen köyler, ilçe merkezlerine olan uzaklarından kaynaklanan sorunların çözümü için bazı idari birimler (Kırsal Hizmetler Daire Başkanlığı, Muhtarlıklar Müdürlüğü, vb.) kurulmasının önünü açmıştır (Arıkboğa, 2018:31). Bu gelişmeler, hem kırsal hem de merkez mahalle muhtarlarıyla daha sık toplantılar yapılmasına, muhtarlarla işbirliği içerisinde olunmasına, gelen taleplerin koordineli biçimde girdi olarak yönetim sürecine katılmasına olanak sağlayabilir.

Günümüzde mahalle muhtarlıkları; demokrasinin gelişmesine katkıda bulunurken, yönetime katılımın sağlanmasında da önemli araçlardan biri olarak görülmektedir. Muhtarların, vatandaşlara kolay ve hızlı bir şekilde ulaşarak sorunların dile getirilmesinde en yakın yönetim kademesi olması sebebiyle kamu hizmetlerinin yürütülmesindeki rolü de büyüktür. Dolayısıyla kamu hizmetlerinin etkin, verimli ve güvenli bir şekilde sunulması, sorunların en kısa sürede yetkili mercilere ulaşması, muhtarların etkinlik ve işlevlerinin artırılması ve taleplerin hızlı bir şekilde sonuca ulaşması amacıyla merkezden taşraya bir dizi çalışmalar yürütülmektedir. Muhtarların kamu hizmetlerini daha kaliteli ve etkin bir şekilde yürütebilmeleri için yapacakları taleplerin takip edilip, raporlanmasını sağlayabilecekleri bir sistemin geliştirilmesine gereksinim duyulduğundan, buna yönelik olarak İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi tarafından “Muhtar Bilgi Sistemi(MBS)” geliştirilmiştir. Muhtar Bilgi Sistemi’nin amacı; muhtarların elektronik ortamda mahalleye ilişkin talep, istek, görüş, öneri ve şikâyetlerini iletebilmelerini sağlamak, yapacakları taleplerin takip edilip raporlanması ve bu sayede görevlerini daha etkin ve hızlı bir şekilde yürütebilmektir (www.icisleri.gov.tr). İl genelinde söz konusu sistemden bizzat valiler ve belediye başkanları sorumludur. Sistem üzerinden gelen talepler valilik alt birimlerini ilgilendiriyorsa valilik tarafından ilgili il müdürlüklerine aktarılmaktadır. Bu taleplerin sonuçlanmasındaki sürecin takibi, kontrolü ve denetimi yine valilik tarafından gerçekleştirilmektedir (Koç, 2018:93-94). Bu gibi sistemlerin etkin bir şekilde kullanılması mahalle muhtarlarının istek ve taleplerinin merkeze kadar iletebilmesinde ve olumlu geri bildirimlerin sağlanmasında önemli bir araç niteliğindedir. Ayrıca merkezi yönetimin ve onun taşra biriminin de halkın isteklerini daha yakından takip ederek sorunlara çözüm sağlama noktasında kullandıkları bu tür araçlar, hem bilgi toplayıcı hem de bilgi verici özelliğe sahiptir.

Bilindiği üzere kurum ve kuruluşlar, halkla ilişkilerde tanıma ve tanıtmaya yönelik faaliyetlerini çeşitli teknik ve araçlar kullanarak gerçekleştirmektedir. İl idaresi de, kamuyu bilgilendirmenin yanında kamuyu tanımada, onların görüşlerini öğrenebilmede ve gündemi takip edebilmede hem kitle iletişim araçlarını kullanmakta hem de ilgili kurumlarla yüz yüze görüşmeler sağlamaktadır. Kamu yönetiminin sıklıkla başvurduğu tanıma yöntemlerinden biri de temsilcilere danışmadır. Temsilcilere danışmada, kararların hazırlanmasına katılma söz konusudur. Vali ve kaymakamların halkı ilgilendiren konularda kararları alırken bunu, yörenin milletvekilleriyle, belediye başkanıyla, sivil toplum örgütleriyle, kanaat önderleriyle ve muhtarlarla istişare ortamında gerçekleştirmeleri, karşılıklı güvenin sağlanmasında ve toplum huzuru açısından önemli görülmektedir. Dahası vali ve kaymakamların uzman olsalar dahi bir yöreyi tahlil ve analiz etmeden halkla ilişkiler uygulamalarına başlaması zordur. Yörenin hassasiyeti, halkın duygu, düşünce ve beklentilerinin anlaşılmasında halka en yakın birimler olarak mahalle muhtarlarının görüşlerinin alınması da oldukça önemlidir (Çiftçi, 2015: 103-123).

Sonuçta mahalle ve mahalle sakinlerini, merkezi ve yerel yönetim temsilcilerine göre daha iyi tanıma fırsatına sahip olan muhtarların, bu avantajlardan yararlanmaları gerekmektedir. Mahalle muhtarlarının bunu sağlayabilmesi için, hem merkezi yönetimin taşra birimleriyle hem de yerel yönetimlerle yakın işbirliği içerisinde olacak şekilde iletişim kanallarını sürekli açık tutması gerekmektedir (Lamba, vd., 2017:31-32).

4. İL İDARESİ AÇISINDAN BİR HALKLA İLİŞKİLER ARACI OLARAK MAHALLE MUHTARLIĞINA İLİŞKİN NİĞDE İLİ ÖZELİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Çalışmanın bu bölümünde, Niğde il merkezindeki mahalle muhtarları ve valilik birimleri ile yapılan derinlemesine görüşme tekniği sonucunda ortaya çıkan bulgular ve yorumlar yer almaktadır. Bunun için öncelikle araştırmanın amacı ve bu amaca uygun olarak kullanılan yöntemden bahsedilmiş olup, akabinde araştırmanın evreni, örnekleme ve araştırmada kullanılan teknikler hakkında genel bilgiler verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Bu çalışmanın temel amacı; bir halkla ilişkiler aracı olarak mahalle muhtarlarının il idaresi ile olan ilişkilerinin mevcut durumunu ortaya koymak ve uygulamadan kaynaklanan sorunları belirleyerek çözüm önerileri sunmaktır. Aynı zamanda Niğde il merkezinde yürütülen bu çalışmayla “il idaresinin mahalle muhtarlarını bir halkla ilişkiler aracı olarak nasıl kullandığına?” cevap aranmış ve çalışmada nitel araştırma yönteminden yararlanılmıştır.

4.1.1. Alan Araştırmasının Evreni ve Örnekleme

Çalışmanın ana evreni olarak Niğde ili seçilirken araştırmacıya olan coğrafi yakınlık göz önünde tutulmuştur. Bu çalışmada görüşmeciler, Niğde ilindeki merkez mahalle muhtarları ve valilik birimlerinden oluşmaktadır. Her iki gruba farklı sorular hazırlanmıştır. Bundaki amaç, il idaresi açısından mahalle muhtarlarının rolünü ortaya koyarak hedef kitleleri olan halkın sorunlarına ve bunların çözümüne ilişkin yaklaşımları yine her iki grup açısından değerlendirebilmektir.

Çalışmada örnekleme yöntemlerinden amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Niğde ili merkezinde bulunan 26 merkez mahalle muhtarından 11'i ve valilik birimlerinde görev yapan kişilerden 5'i olmak üzere toplamda 16 katılımcıyla görüşülmüştür. Mülakat yapılması için Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan gerekli izin alınmıştır. Bu doğrultuda çalışmada araştırma ve yayın etiğine uygun hareket edilmiştir.

4.1.2. Alan Araştırmasında Kullanılan Teknikler

Çalışmada Niğde il merkezinde bulunan mahalle muhtarları ve valilik biriminde görev yapan kişilerle derinlemesine görüşülerek, 1) araştırmada “nasıl” ve “niçin” sorularına odaklanan, 2) araştırmacının olaylar üzerinde çok az müdahalesinin olduğu ya da hiç müdahalesinin olmadığı 3) olayların ve olguların kendi doğal yaşam çerçevesinde çalışılmasına imkân veren bir yöntem olan vaka çalışmasından yararlanılmıştır (Subaşı ve Okumuş, 2017:419-421).

İstenilen verilere ulaşmak için vaka çalışmasında kullanılan veri toplama araçlarından gözlem ve yüz yüze görüşme tekniği kullanılmıştır. Sorular yarı yapılandırılmış, karşılıklı sohbetle imkân veren açık uçlu sorulardan oluşturulmuştur. Sorulara verilen yanıtlar ise katılımcıların izni alınarak ses kayıt cihazına kaydedilmiştir. Böylece elde edilen bulgular yorumlanmış, mevcut sistemde ve gelecekte mahalle muhtarlarının il idaresi açısından bir halkla ilişkiler aracı olup olmayacağı ortaya konulmaya çalışılmıştır.

4.2. Mahalle Muhtarlığının Görevleri ve Etkinliği

Mahalle yönetiminin temel dayanağını oluşturan kanun; 1944 yılındaki 4541 sayılı Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline Dair Kanun ve söz konusu Kanun çerçevesinde çıkarılan tüzüktür. Yine 5393 sayılı Belediye Kanunu ile mahalle muhtarlıkları düzenlenmiştir. Mahalle muhtarlarının ve ihtiyar heyetinin seçimine ilişkin yasal düzenleme ise 1984 yılında çıkarılan 2972 sayılı Mahalli İdareler ile Mahalle Muhtarlıkları ve İhtiyar Heyetleri Seçimi Hakkında Kanun’udur(Akman,2018:525).

Mahalle muhtarlarının görev süreleri 5 yıldır. Yine 2972 sayılı Kanun’un 31. maddesinde ve Şehir ve Kasabalardaki Mahalle Muhtar ve İhtiyar Kurulları Tüzüğü’nde mahallenin seçim çevresi olduğu, seçimlerde adaylık usulünün olmadığı ve siyasi partilerin aday gösterilemeyeceği ifade edilmektedir. Kanun kapsamında seçilme husuları; Türk vatandaşı olmak, en az 6 aydan beri o mahallede oturmak, okuryazar olmak ve 18 yaşını doldurmaktır (2972 sayılı Kanun, 31.md.). Bu yasal düzenlemeler bağlamında Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetlerine çeşitli görevler verilmiştir. Bu görevler; Nüfus, askerlik, vergi, adli işlemler, hayvancılık, seçim, eğitim, tapu ve kadastro, sağlık, ölüm, sosyal yardımlaşma, güvenlik, belge hazırlama, tebligat şeklinde sayılabilmektedir (4541 sayılı Kanun, md.3). Mülki idare amirleri ise mahalle muhtarlarına gerektiğinde ilave görevler verebilmektedir. Mahalleye verilen görevlerin çoğunun merkezi idare ile mahalle arasında kalan görevler olduğunu söylemek mümkündür (Kavruk,2018:139).

Tablo 1: Mahalle Muhtarlığının Görevleri ve Etkinliği

TEMALAR	KODLAR	ÖRNEK GÖRÜŞMELER
Mahalle Muhtarlığının Görevleri ve Etkinliği	5393 sayılı Belediye Kanunu'ndan Kaynaklanan Görevler	Elektrik arızası, su kesintisi ve kanalizasyon sorunları geliyor. En çok alt yapı ve sosyal yardımlaşma(2MM)
	Görev Tanımına İlişkin Sorunlar	Genellikle mahalle ile ilgili sorunlar çevre ile ilgili; kaldırımlar, bozuk olan yollar, duraklar, çevre düzenlemeleri, park ve bahçeler(6MM)
	Aracı Birim	Bizim bir bütçemiz yok. Devletin ödemiş olduğu ödenekle kendi ihtiyaçlarımızı gideriyoruz. Bu yüzden mahalle ile ilgili sorunları kurumlarla görüşerek aracılık yapıyorum. (8MM) İlgili birimler kimse onlarla görüşürüm(1MM,4MM,6MM,7MM)

Muhtarlar, “Mahallenizde ne gibi sorunlarla karşılaşıyorsunuz, halktan ne gibi talepler geliyor?” sorusuna genellikle halkın temel ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik tüm hizmetler şeklinde yanıtlar vermişlerdir. Bu cevaplar incelendiğinde mahalle halkının daha çok, mahallenin fiziki alt yapısı, sosyal tesisler ve sosyal yardımlaşma bağlamında isteklerinin olduğu görülmektedir. Fakat bu isteklerden fiziki alt yapı ve sosyal tesisler belediye, maddi yardım ise valiliğe bağlı sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı görev alanına girmektedir. Mahalle muhtarlarının bunları yapabilmesi için ne yetkisi ne de bütçesi vardır. Bu isteklerin doğrudan mahalle muhtarlarına iletilmesinin gerekçesinden biri mahalle halkının bu hizmetlerin hangi birimin görev alanına girdiğini bilmemesidir. Bir diğer ve kabul edilebilir gerekçe ise, mahalle halkı söz konusu isteklerin muhatabının belediye ve diğer kurumlar olduğunu bilmekte ancak mahallesindeki muhtarını kendisi ile ilgili birimler arasında aracı olarak görmektedir. Dolayısıyla taleplerini kendisini temsil eden muhtara iletmektedir. Zaten halkın bu istekleri belediye ve il yönetimindeki yetkili kişilerle çözmeye çalışması hem zaman alan hem de masraflı bir iş olacaktır.

Türk idari sistemi içerisinde yer alan muhtarlık kurumu, köklü bir tarihi bulunan önemli bir birimdir. En küçük yerleşim birimi olarak mahallenin başında ise seçimle iş başına gelen muhtarlar bulunmaktadır. Muhtar; “mahalle sakinlerinin gönüllü katılımı ile ortak ihtiyaçları belirlemek, mahallenin yaşam kalitesini geliştirmek, belediye ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilişkilerini yürütmek, mahalle ile ilgili konularda görüş bildirmek, diğer kurumlarla işbirliği yapmak ve kanunlarla verilen diğer görevleri yapmakla yükümlü olan kişi” (5393 sayılı Belediye Kanunu, md.9) olarak tanımlanmıştır.

Mahalle yönetimi düzenlemesi dikkate alındığında, diğer kanunlarla verilen görevlerin dışında, mahalle muhtarlarına ve belediyeye çeşitli görevlerin verildiği görülmektedir. (Koçberber, 2005:110); Kanunda belediyenin mahalleye ilişkin görevleri ise;

- Mahalle ve muhtarlığın ihtiyaçlarının karşılanması ve sorunlarının çözümü için bütçe imkânları ölçüsünde gerekli yardımı ve desteği sağlamak
- Kararlarında mahallenin ortak istekleri dikkate alınarak, hizmetlerin mahallenin ihtiyaçlarına uygun bir şekilde yürütülmesini sağlamaya çalışmaktır.

“Karşılaştığımız sorunları nasıl çözmeye çalışıyorsunuz?” sorusuna muhtarlar, bir sorunla karşılaştıklarında bunu çözebilmek için belediye, il müdürleri bazen de belediye başkanına başvurduklarını ifade etmişlerdir. Bu durum muhtarların sorunu çözmede hangi birim ilgiliyse ilk aşamada sorunlarını oraya ilettiklerini göstermektedir. 1MM verdiği cevap “Önce sorunları dinliyorum. Acil bir durumsa elimden geldiği kadar hızlı bir şekilde ilgili birimlerle görüşmeye çalışıyorum. Mahalle ile ilgili bahsettiğim sorunları da ilgili birimleri arayarak gerektiğinde yerlerinde ziyaret ederek çözmeye çalışıyorum. En çok belediyedeki yetkililerle görüşüyorum, fakat bazen çözülme noktasında süreç uzayabiliyor” şeklindedir. Buradan hareketle sorunları ilk aşamada belediyenin ilgili birimlerine ilettiğini ifade eden 1MM, alınan kararların daha ivedi bir şekilde çözülmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bu konuda gerek belediyelerin gerek mülki idare amirlerinin muhtarlarla daha çok iletişim kurarak katılımcı bir karar mekanizması oluşturması gerektiği anlaşılmaktadır.

8MM ise “Gelen talepler hangi birimi ilgilendiriyorsa ilk aşamada onlarla görüşüyorum. Yani genelde ilk olarak belediyede ilgili birimlerle çözmeye çalışıyorum. Bizim bir bütçemiz yok. Devletin ödemiş olduğu ödenekle kendi ihtiyaçlarımızı gideriyoruz. Bu yüzden mahalle ile ilgili sorunları kurumlarla görüşerek çözmeye çalışıyorum” yanıtını vererek mahalle muhtarlarının aslında görev ve bütçe yetersizliğinden söz etmektedir. Bilindiği üzere 5393 sayılı Belediye Kanunu’nda “belediye, kararlarında mahallelinin ortak isteklerini göz önünde bulundurur ve hizmetlerin mahallenin ihtiyaçlarına uygun biçimde yürütülmesini sağlamaya çalışır” denilmektedir. Bu Kanunla mahalle yönetimleri belediye ile ilişkilendirmektedir. Fakat yine belediyenin mahalleye yönelik görevlerinde ihtiyaçların karşılanması ve sorunların çözümünün; bütçe imkânları içinde olacağı, “yardım” ve “destek” niteliğinde yapılabileceği ifadeleri, belediyeye bu anlamda sorumluluk yüklememekte ve yapılmadığında bir müeyyidesinin olmadığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla bu görevlerin belediyelerin inisiyatifine bırakıldığını söylemek mümkündür (Kavruk, 2018:139-140).

Görüldüğü gibi mahalle muhtarı, mahalleyi ilgilendiren konularda başta belediyeler olmak üzere her türlü kamu kurumlarına başvurabilmekte ve bilgi isteyebilmektedir. Yine mahalle muhtarları, mahalle halkından hak arayan herkese de yol gösterebilmektedir. Buradaki hak arama çok geniş bir alanı kapsamaktadır. Bu hem bir kamu kurumundan şikâyet olabileceği gibi bir engelli çocuğunun eğitim alması için nereye başvurabileceğini öğrenmek isteyen velilere yol göstermeyi içermektedir.

Ayrıca devletten ya da belediyeden sosyal yardım için talep etmeyi de içermektedir (yereldemokrasi.net). Bu yönüyle mahalle halkı, muhtarları, ilgili kamu kurumu ile kendileri arasında aracı bir birim olarak görmektedir.

Bir önceki soru ile bağlantılı olarak sorulan “*Karşılaştığınız sorunları çözmede en çok hangi kurumlardan destek alıyorsunuz?*” sorusuna;

1MM; “*Mesela belediye hizmeti ile ilgili bi sorun diyelim su arızası, elektrik kesintisi gibi sorunlar varsa belediyede ilgili birimleriyle telefonda görüşüyorum. Geliri dar aileler için sosyal yardımlaşma vakfına gidiyorum.*”

4MM; “*Sosyal yardımlaşmayla ilgili bir talep geldiği için genelde sosyal yardımlaşma müdürlüğüne giderim. İhtiyacının olup olmadığı orada tespit edilir. Ya da başka konularda gerekli birimlere yönlendirme yapıyorum. Genelde belediyeyi arayıp çözebiliyorum.*”

6MM; “*Genelde belediyelerde çözüm aramaya çalışıyorum. Belediyelerde her bölümün müdürlüğü var. İlgili yerlere durumu izah ediyorum.*”

7MM; “*Sorunlarımız hangi kurumu ilgilendiriyorsa onlarla çözmeye çalışıyorum. Telefonla görüşme sağlıyorum. Her şeyi validen istemiyoruz. Milli eğitimle ilgiliyse orayı arıyoruz ya da mahalle ile ilgili asfalt, kaldırım, yol, çevre ile ilgili belediyeye gidiyorum. Nakit, maddi destek gibi konularda Sosyal Yardımlaşma Vakfına gidiyorum.*” şeklindeki cevaplar mahalle muhtarlarının mahalleye ilişkin sorunları ilgili birimlerle çözdüklerini göstermektedir.

İl merkez mahalle muhtarlarının sorun çözme noktasında en çok başvurdukları birimin belediye, valilik ve sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı olduğu görülmektedir. Dolayısıyla mahalle muhtarlarının mahalleden gelen istek ve talepler doğrultusunda iletişimde olduğu kurumların karşısında aracı birim rolü üstlendiği görülmektedir.

4.2.1. Mahalle Muhtarlığının Görev Tanımına İlişkin Sorunları

1967-1971 yılları arasında mahalle muhtarlığının yapısı ve sorunlarını ele alan bir araştırmada muhtarların 143 tane görevi olduğu belirlenmiştir. Bu görevlerin bazıları ilmühaber verme, belge onaylama, resmi dairelere bilgi verme, memurlara işlerinde yardımcı olma ve muhtarların kendilerine ait işleri olarak tespit edilmiştir. Bu araştırma raporu İçişleri Bakanlığının İç Düzen Araştırma Projesi çerçevesinde geliştirilmiştir ve mahalle muhtarlarının sorunlarını da ele almaktadır. Araştırma projesinde yer alan sorunlar; görevlerin %53 ünün yapılmadığı, işleri sadece muhtarın yaptığı, kurumlar ile muhtarlar arası koordinasyonun olmadığı, binasının, personelinin olmaması ve gelirlerin yetersiz olduğu yönündedir (Kavruk,2018:168).

Bu durumun gerekçeleri olarak valilik birimlerine sorulan “*Muhtarların diğer kurumlarla iletişiminde sorunlar yaşıyor mu? Bunlar size iletiliyor mu?*” sorusuna, V1; “*evet sorunlar oluyor. Bazı ilçe belediye başkanlarımız ve mahalle muhtarları arasında sorunlar oluyor. Bu sorunun sebebi belediyenin kendi görev alanı ile ilgili bilgi eksikliğinden kaynaklanıyor. Mesela bazı belediye başkanı mahalle muhtarlarının kendi personeli olduğunu düşünüyor. Dolayısıyla bu görev alanları ile ilgili ve muhtarların konumu ile ilgili düşüncelerde bir çatışma yaşıyor.*”

Bu çatışma hiyerarşik bir durum ortaya çıkarıyor. Bi olay anlatmak isterim. Bir belediye başkanı kahvehaneye gidiyor. Orada gördüğü mahalle muhtarına sen neden burada oturuyorsun diye kızmış. Yani kendi memuru gibi düşünüyor muhtarı. Bunun da bilgi eksikliğinden kaynaklandığı çok açık ortada.”

V5 ise; *“bazı vatandaş yardımını muhtarın kendi cebinden yaptığını düşünüyor. Ya da muhtarın verdiği isimlerin biz tarafından araştırılmadığını kısaca adaletsiz bir dağıtım olduğunu düşünüyorlar. Böyle bir algıyı kabul etmek mümkün değil. Muhtarlarımız bize rehberlik ediyor. Biz aramızda bazı iş birlikleri de yapıyoruz. Mesela muhtar yardım yapılabilecek bir liste getirdiğinde mahalle baskısıyla karşılaştığını dile getirmişti. Bu durumda muhtarların arada kalmamaları için vatandaşı gerekirse doğrudan bize yönlendirebileceğini de söyledik. Böylece muhtarlar da kendi görev alanı dışına çıkan konularda biraz da olsa mahalle baskısından kurtulabilmektedir.”* şeklinde yanıt vermiştir. Mahalle muhtarlarının hem belediye hem de İl Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı ile yaşadığı bu sorun mahalle muhtarlarının görev tanımına ilişkin sorunları ortaya çıkarmaktadır.

5393 sayılı Belediye Kanununda muhtarın mahalledeki görevleri; katılımı sağlamak, ortak ihtiyaçları belirlemek, yaşam kalitesini geliştirmek, kurumlarla ilişkileri yürütmek, görüş bildirmek, iş birliği yapmak, kanunlarla verilen görevleri yapmak gibi genel cümlelerle ifade edilen içi doldurulmamış görevler olarak ifade edilmektedir. Gerçekten de elde edilen bulgular mahalle muhtarlarının söz konusu görevlerini gerçekleştirme noktasında görev tanımından kaynaklanan bazı sorunlar yaşandığını göstermektedir. Çünkü mahalle muhtarlığı ve belediye yönetimi arasında doğrudan ve resmi bir ilişki bulunmamaktadır. Fakat mahalle, belediyenin hizmet alanı içerisinde yer almaktadır. Dolayısıyla hizmetler belediye kurumu tarafından sağlanmaktadır. Bu anlamda ana sorun mahalle yönetiminin yerelden çok merkezi idare ile ilgili olması sebebiyle yereldeki temsil niteliklerinin işlevsiz kaldığı gerçeğidir (Kavruk, 2018:169).

4.3. Mahalle Muhtarı- Mahalle Halkı İlişkileri

Mahalle muhtarı, seçimle göreve geldiğinden mahalleli gözünde temsilci konumunda olsa da yetki ve görevler bakımından ve tüzel kişiliği olmadığı düşünüldüğünde, mahallede bir yönetici değildir. Mahalle muhtarı hem mahalle halkının temsilcisi, hem de merkezî idarenin mahalle düzeyindeki bir takım işlerini yapan bir temsilci konumundadır (Kavruk,2018:176).

Mahalle muhtarlığı üzerine yapılan bir araştırmada mahallelinin mahalle muhtarlarından beklentileri, sürekli olarak bürolarında bulunmaları, belediye yönetimi ile kendileri arasında aracılık yapmaları, yardıma muhtaçlara para ve yiyecek desteği konusunda aracılık etmeleri, iş imkânı sağlamaları şeklindedir. Bu sebeple muhtar, mahalle halkının tüm sorunlarını çözecek kişi olarak görülmektedir (Bulut,2001:43). Mahalle muhtarları, mahalle halkının istek, talep ve şikâyetlerini öğrenirken gerek yüz yüze gerekse kitle iletişim araçlarını kullanmaktadır. Burada asıl önemli olan konu ise etkili bir iletişimin nasıl sağlandığı noktasındadır. Yapılan görüşmeler neticesinde mahalle muhtarlarının halk ile ivedi ve sağlıklı iletişim kurmada başvurduğu yöntemlerin “yüz yüze görüşme”, “telefon”, “sosyal medya” olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Mahalle Muhtarı-Mahalle Halkı İlişkileri

TEMALAR	KODLAR	ÖRNEK GÖRÜŞMELER
Mahalle Muhtarı- Mahalle Halkı İlişkileri	Yüz yüze ve telefon	Bazen muhtarlık büroma geliyorlar bazen de telefonla görüşme sağlıyoruz(1MM, 3MM)
	Sosyal Medya	Genellikle whatsapp üzerinden görüşüyoruz(4MM,8MM)
	Muhtar Web Sayfaları	Örnek mahalle muhtarlığı Yüzüncüyıl Mahalle Muhtarlığı

Mahalle halkı ile nasıl iletişim kuruyorsunuz? Sorusuna, 2MM, 7MM, 9MM,10MM,11MM telefonla görüşme, 4MM,8MM sosyal medya, 1MM,3MM,5MM,6MM ise “hem birebir hem de telefonla” şeklinde cevap vermişlerdir. Mahalle muhtarlarının birebir görüşme yoluyla mahalle halkıyla iletişim kurmaları, kendi mahallelerinde aktif olduklarını göstermektedir. Fakat burada dikkati çeken bir husus, sosyal medya araçlarının neredeyse hiç kullanılmıyor olmasıdır. Günümüzde genç, yaşlı hemen herkes sosyal medya hesabına sahip internet kullanıcıdır. Mahalle kapsamında da oluşturulacak ve tüm mahalle sakinlerinin paylaşımlarına açık olarak etkin bir şekilde kullanılabilir ortak bir sosyal medya hesabı, özellikle yoğun nüfuslu bir mahalle göz önünde bulundurulduğunda mahalle muhtarına daha hızlı bir şekilde ulaşılabilmesini sağlayacaktır.

Günümüzde bilgisayar teknolojisiyle paralel olarak gelişen internet teknolojisi, hemen her alanda kullanılmaya başlamıştır. Birey-grup etkileşimlerine olanak sağlayan bu teknolojiler, iki yönlü iletişim ve hedef kitlelerle olan iletişimde kazan-kazan prensibini benimseyen halkla ilişkiler uygulamaları için de vazgeçilmez bir araç haline gelmiştir (Tarhan, 2007:76). Halkla ilişkiler açısından internetin sağladığı en önemli özelliğin, birinin çok sayıda kişiye kısa sürede ulaşmasına imkân tanınmasıdır.

Belediyelerin web sayfasından ayrı olarak oluşturulan mahalle muhtarlıkları web sayfaları, vatandaş katılımının sağlanmasına bağlı olarak gelişme gösteren, mahalle ile ilgili tanıtıcı bilgilerin bulunduğu ve vatandaşlardan gelen soruların elektronik ortamda cevaplandırılmasına fırsat sunan web tabanlı sitelerdir. Mahalle muhtarı - mahalle halkı ilişkilerini geliştirmeye yönelik oluşturulan bu web sayfalarının etkin bir şekilde kullanılabilmesi, halkın iletişim araçlarına yatkınlığı ve kullanılabilirlik düzeyi ile ilgilidir. Öte yandan bu iletişim araçları her mahalle muhtarı tarafından da henüz kullanılmamaktadır. Bunun sebebi hem bu alandaki bilgi eksikliği hem de maddi imkânsızlıklardan kaynaklanmaktadır. Vatandaşlar bu web sayfaları aracılığıyla muhtara daha kısa sürede ulaşabilmektedir. Ayrıca mahalle muhtarına da vatandaşın isteklerini öğrenmede önemli kolaylıklar sağlayabilmektedir. Fakat iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla birlikte, mahalle muhtarı ve mahalle halkı arasındaki iletişim için güçlü bir araç olan yüz yüze ilişkiler azalmaktadır. Bu ise muhtarın mahallesine yabancılaşabileceği sorununu ortaya çıkarmaktadır.

Web sayfalarının ve diğer iletişim araçlarının kullanılmasıyla birlikte oluşabilecek bu dezavantajlara karşı, iletişimin karşılıklı ve hızlı bir şekilde gerçekleşmesi için bu teknolojilerin muhtarlar ve vatandaşlarca kullanımı önemli bir rol oynamaktadır.

4.4. İl İdaresinin Halkla İlişkilerde Kullandıkları Araç ve Yöntemler

Kurum ve kuruluşların halkla ilişkilerde başarılı olabilmemesinin yolu, hedef kitleye en uygun şekilde hitap etmekten geçer. Halkla ilişkiler en genel anlamıyla kamuoyunu etkileme ve ondan etkilenme sürecidir. Kurum ve kuruluşları söz konusu hedef kitleye tanıtmak ve hedef kitlenin de her yönüyle tanınması halkla ilişkiler uygulamalarıyla mümkün olmakta, tanıma ve tanıma çift yönlü iletişimle gerçekleştirilmektedir.

Kurum ve kuruluşlar tanıma ve tanıtmaya yönelik faaliyetlerini ise çeşitli teknik ve araçlar kullanarak yerine getirmektedirler. Bazı durumlarda etkinliklerden de yararlanırlar. Kurum ve kuruluşlar günlük işlerinde, yönlendirme ve danışma hizmetleriyle, bünyelerinde barındırdıkları idare danışma merkezleriyle ve gerekse sürekli yayınlar, basılı tanıtım aracılığıyla, radyo ve televizyondan da yararlanarak “tanıtma” etkinliklerini yerine getirirler. İl idaresi de kamuyu bilgilendirmenin yanı sıra hedef kitlenin görüşlerini öğrenmek ve gündemi takip etmek amacıyla kitle iletişim araçlarını da kullanmaktadır (Çiftçi, 2015: 83-87).

Tablo 3: İl İdaresinin Halkla İlişkilerde Kullandığı Araç ve Yöntemler

TEMALAR	KODLAR	ÖRNEK GÖRÜŞMELER
İl İdaresinin Halkla İlişkilerde Kullandığı Araç ve Yöntemler	İstişare Toplantıları	İçişleri Bakanlığımızın genelgeleri dahilinde, düzenli olarak 3 ayda bir toplantılarımız var. Bu toplantılar sadece muhtarlarla olan istişare toplantıdır.(V1)
	Halk Günleri	Her Çarşamba halk günü olarak belirlenen vali beyin bizlerle yapmış olduğu toplantı ortamında istek ve taleplerimizi dile getiriyoruz(3MM)
	Açık Kapı	Genelde valilikte bulunan açık kapıdan yararlanabiliyoruz(1MM)
	Dilekçe	Belediyede çözemediğim bir konuyu valiliğe dilekçe yazarak iletiyorum. (9MM) Muhtarlarla yüz yüze görüşme dışında dilekçe yoluyla istek talep aldığımız oluyor(V4)

Bu doğrultuda valilik birimlerine yöneltilen “İdare olarak mahalle ile ilgili konuları vatandaşla paylaşıyor musunuz? Hangi yollarla?” sorusuna;

V1: “Öncelikle günümüzde teknoloji bir çok işimizi çok daha hızlı ve kolay şekilde görmemizi sağlıyor. Gerekli bilgilendirmeler bu teknolojilerle sağlanırken resmi yazışmalarımız da devam ediyor. Bilgilendirmeden ziyade mahalle muhtarıyla düzenli olarak toplantılarda bulunuyorum. Mahallenin istek ve taleplerini öğrenmede mahalle muhtarları önemli bir destek sağlıyor.”

V2: “Aslında idare ile ilgili konularda vatandaşlardan çok muhtarlarla paylaşıyoruz. Onlar mahallelerini en iyi tanıyan, bilen kişiler. Bunu bizim yapmamız zaten zaman alıcı bir süreç olurdu. Günümüz koşullarında her an istediğimiz kişiye de ulaşmak mümkün. Teknoloji bu anlamda büyük fayda sağlamakta.”

V3: “Halkla ilişkilerle ilgili bir çalışma olduğunda bunu vatandaşla paylaşıyoruz. Genellikle sosyal medya hesaplarından, telefonla görüşerek iletişim sağlıyoruz.”

V4: “Genellikle mahalle ve vatandaşla ilgili konuları idare ve denetim müdürümüz paylaşıyor.”

V5: “Genel bir yardım desteği olacaksa tabi ki valiliğin sosyal medya hesaplarından bilgilendirmeler yapılır. Mesela nakit desteği istiyorsa bu zaten rutin olarak halkın başvurduğu isteklerden biri. Ama bizden bir bilgi aktarımı söz konusu olursa biz de bunu sosyal medya hesaplarından aktarıyoruz.” şeklinde cevaplar vermiştir.

Bu doğrultuda, valilik birimlerinin mahalle ile ilgili konuları vatandaşla ve mahalle muhtarlarıyla paylaştıkları ve çoğunlukla da teknolojiden faydalandıklarını söylemek mümkündür. Bunun yanı sıra il idaresi ile muhtarlık arasında bilgi iletişimine dayalı görüşmeler dışında karşılıklı iletişime imkân veren toplantıların da yapıldığı görülmektedir. Bu çerçevede il idaresinin, halkı tanıma ve kendini ona tanıtmaya faaliyetlerinde halka en yakın birim olarak mahalle muhtarlarından önemli destek sağladığını da söylemek mümkün olacaktır.

“Hangi iletişim türünün etkili olduğunu düşünüyorsunuz?” sorusuna, V1, V2, V3 ve V5 yüz yüze(birebir) iletişimin her zaman daha akılda kalıcı ve etkili bir iletişim türü olduğunu belirtirken, V4, görevi sebebiyle iletişim sağlarken yazılı iletişim türlerinden dilekçeyi kullandığını, işlerini genelde resmi yazışma şeklinde yürüttüğünü ve iş takibi için aslında yazılı iletişimin daha uygun olabileceğini belirtmiştir.

İdare ile mahalle muhtarı arasında sözlü ve yazılı iletişim türlerinin ikisinin de kullanıldığı görülmektedir. Verilen cevaplar doğrultusunda her iki yönteminde sağlıklı iletişim kurulması noktasında önemli avantajlar sağlayacağını söylemek mümkündür.

4.4.1. İstişare Toplantıları

Mahalle ve mahalle sakinlerini, merkezi ve yerel yönetim temsilcilerine göre daha iyi tanıma fırsatına sahip olan muhtarların bu avantajlarından yararlanmaları gerekmektedir. Dolayısıyla mahalle muhtarları bu avantajlardan fayda sağlayabilmek için, hem merkezi yönetimin taşra birimleri hem de yerel yönetimlerle yakın işbirliği içerisinde olacak şekilde iletişim kanallarını sürekli açık tutmak zorundadır (Lamba, vd., 2017:31-32). Muhtarların yönetimin çeşitli faaliyetlerine katılımı, müşterek kararların sağlanması, yönetiminde halkın istek ve şikâyetlerinden muhtarlar aracılığıyla haberdar olmasında izlenen bir yol da istişare toplantılarıdır.

Muhtarlar mahallenin sorunlarına hâkim olabilmek için mahalleli ile, bu sorunlara çözüm arayışları içinse hem merkezin taşra birimleri ile hem de yerel yönetim temsilcileri ile bir araya gelmektedir. Muhtarlar bu anlamda il idaresi ile istişare toplantılarına katılabilmekte ve gerektiğinde toplantı talep edebilmektedir.

Bu doğrultuda “*muhtarlarla katıldığımız toplantılar nelerdir?*” sorusu sorulmuş ve genelde vatandaşların en çok hizmet aldığı birimlerin bir arada bulunduğu toplantılar olduğu ifade edilmiştir. Mahalle muhtarlarının da bulunduğu toplantılarda muhtarlara, mahalle halkının istek ve taleplerinin neler olduğunu öğrenmeye yönelik sorular sorulmaktadır. Bu toplantıları, il yönetiminin hizmette bulunacağı halkı tanıma yöntemi olarak değerlendirmek mümkündür. Bu soruya V1: “*İçişleri Bakanlığımızın genelgesi dahilinde, düzenli olarak 3 ayda bir toplantılarımız var. Bu toplantılar sadece muhtarlarla olan istişari toplantılardır. Bunun haricinde her Çarşamba halk günü olarak belirlendiğinden beri muhtarlarla görüşmeler sağlıyoruz.*”

V3; “*Mahalle toplantılarına vali ve kurum müdürleriyle birlikte katılıyorduk. Toplantılarda muhtarlardan istek ve talepler varsa öneriler alınıyordu. Bu alınan istekler not edilerek imkanlar dahilinde yapılmaya çalışılıyor ve akabinde muhtarlara da geri dönüşler sağlanıyor*” yanıtını vererek muhtarlara istek ve taleplerinde geri dönüşün sağlanması noktasında halkla ilişkilerdeki feed-back’in gerçekleştirildiğini ortaya koymaktadır. V5; “*Evet bizim Sosyal Yardımlaşma Vakfı olarak üyelerimizden biri köy muhtarıdır, biri mahalle muhtarıdır. Biz her hafta zaten onlarla görüşüyoruz. Bu bir üye ise zaten diğer muhtarların da sesi oluyor. Onları temsilen geliyorlar. Zaten üyeler de kendi aralarında seçilen kişiler. Bir yıl boyunca seçilen muhtarlar gelip toplantılara katılıyorlar.*” cevabını vermiştir. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları, 29 Mayıs 1986 tarihli ve 3294 sayılı “Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu” kapsamında tüm il ve ilçelerde kurulmuştur. Gelirleri ise “Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu Yönetmeliği’ne göre yapılmaktadır. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü’nün taşradaki faaliyetleri ilde vali başkanlığında oluşturulmuş SYVD Vakfı aracılığıyla yürütülmektedir (Saran, 1997: 428-434).

Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfının mahalle halkına maddi destek sağlanmasında mahalle ve köy muhtarlarıyla düzenli olarak toplantılara katıldığı ve vakıf üyelerinden birinin de her yıl seçimle belirlenen mahalle muhtarı olduğu görülmektedir.

“*Bu toplantılarda mahalle muhtarlarıyla hangi konularda görüşüyorsunuz?*” sorusuna ise il müdürleri benzer cevaplar vermiş ve genel olarak halkın istek ve talepleri, mahallenin sorunları ile ilgili konular olduğu ifade edilmiştir.

İl düzeyindeki görüşülen kişiler ile yapılan görüşmede muhtarlar ile görüşme yapılması noktasında İçişleri Bakanlığı’nın genelgesinin yapılan toplantılara bir düzen getirdiği görülmektedir. Ayrıca genelgede istenenden hariç olarak il müdürleri ile muhtarlar arasında istişari toplantılar yapıldığı görülmektedir.

4.4.2. Halk Günleri ve Açık Kapı

Mahalle muhtarları ve il idaresi ilişkileri kapsamında sorulan “*Valilik birimleri ile mahalle ile ilgili konularda görüşme sağlıyor musunuz? Nasıl?*” sorusuna, 1MM: “*Belediyede müdürlerle ve ekipleriyle çözemediğimiz sorunlar olursa valiliğe dilekçe yazarım. Bir araya geldiğimiz toplantılar olur. Burada gündem konusu vali bey tarafından belirlenmiş olur. Bizleri bilgilendirirler ve son olarak istek ve taleplerimizi sorarlar. Varsa önerilerimizi de sunarız. Toplantılara hangi birim katılırsa onlarla da görüşürüz. Taleplerimizi valilikteki “açık kapı” ya da bildirebiliyoruz.*”

3MM: “*Vali beyin de katıldığı toplantı ortamında görüşüyoruz. Her Çarşamba “halk günü” olarak belirlendi. Toplantı tadında muhtarlarımızla birlikte gider taleplerimizi, isteklerimizi dile getiririz. Belediyeye çözdüğümüz konuları da anlatırız. Ayrıca isteklerimiz varsa da dinlerler.*”

9MM ise, “*Genelde valilikte bulunan “açık kapı” dan yararlanabiliyoruz. Vali beyin ve birim müdürleriyle düzenli olarak yapılan mahalle toplantılarında muhtar da istek ve taleplerini söyleyebilir. Orada mesela ilk vali beyin başkanlığında olduğu için isteğimizi ona söylüyoruz. O da belediyeyi ilgilendiriyorsa belediye başkanına söz veriyor. Her Çarşamba halk günü olarak belirlendi. Fakat biz muhtarlar olarak gerekli görüldüğünde toplantı da talep edebiliyoruz.*” şeklinde yanıtlar vermiştir.

Mahalle halkı ile il yönetimi arasında bir nevi aracı rolünde olan muhtarlara sunulan iletişim imkânları mahalle yönetimlerinin yönetim yapısı içerisinde önemli bir konumda olduğunu göstermektedir. İçişleri Bakanlığı, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ve Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından geliştirilen “Açık Kapı” projesi ve geliştirilen mobil uygulamayla vatandaşlar 81 il Valiliği ve 277 Kaymakamlık bünyesindeki taleplerini buraya iletebilmektedir (www.icisleri.gov.tr). 15 Aralık 2017’de yazılımı tamamlanan “Açık Kapı” mobil uygulaması ve “Açık Kapı” birimlerine mahalle muhtarlarının da başvurduğu görülmektedir.

4.5. Mahalle Muhtarı- İl İdaresi İlişkileri

Tarihe bakıldığında mahalle muhtarlığı, 1913 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanunu Muvakkatı ile hukuken kaldırılmıştır. Fakat 1934 yılına kadar hükümetin izniyle faaliyetlerini sürdürmüştür. 1934 tarihinde çıkarılan 2295 sayılı Kanunla, belediye teşkilatı olan yerlerde, mahalle muhtarlıklarının ve ihtiyar meclislerinin faaliyetlerine fiilen son verilmiştir (Eryılmaz, 1997:212). 10 Nisan 1944 tarih ve 4541 sayılı “Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline Dair Kanun” ile İçişleri Bakanlığı mahalle yönetimlerinin gördüğü hizmetlerin hangi kurumlarca görüleceği konusunda yaşanan sorunların önüne geçmek için mahalle teşkilatını yeniden kurmuştur. Bugün hala yürürlükte olan bu kanun birtakım değişikliklere uğramış olmasına karşın mahalle yönetiminin merkezle olan ilişkisi değişmemiştir (Palabıyık ve Atak,2002:333). Mahalle muhtarları aynı zamanda merkezi yönetimin taşra birimi olan il idaresi ile iletişim sağlamaktadır. Bunun en önemli sebeplerinden biri il idaresinin kendi görev alanlarına girmeyen konularda bile gerek muhtarları gerekse vatandaşları ilgili birimlere yönlendiren, sorunların çözümü noktasında ise kontrol ve denetimi sağlayan birim olmasıdır.

Tablo 4: Mahalle Muhtarı- İl İdaresi İlişkileri

TEMALAR	KODLAR	ÖRNEK GÖRÜŞMELER
Mahalle muhtarı- İl İdaresi İlişkileri	İletişim	Valiliğe çoğunlukla bi derdimi anlatabiliyorum. Kendi görev alanlarına girmeyen konularda yönlendirme yapıyorlar. Görev alanlarına giren konularda da takip kontrol ve geri dönüşler alıyorum(3MM)
	Muhtar Bilgi Sistemi	Muhtar bilgi sistemini kullanıyorum. Sorun isteklerimizi paylaşabildiğimiz, muhtarlara yönelik oluşturulan bir sistem. (2MM) Kullanıyorum ama hep sistematik cevaplarla dönüş yapıyorlar(6MM)

İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü; valinin talimatı doğrultusunda basın bültenini hazırlamak ve basına bilgi vermek, valiliğin basın toplantılarıyla ilgili işlerini yapmak, CİMER ile ilgili her türlü iş ve işlemlerini ve halkla ilişkilerle ilgili diğer iş ve işlemleri yapmakla görevliken, mahalli idareler ve mahallî idare birliklerinin hukuki konularda görüş taleplerini cevaplamak, köy ve mahalle muhtarlarının izin, hastalık görevden uzaklaştırma, istifa, ölüm gibi iş ve işlemleri yürütmekle görevli birim ise İdare ve Denetim Müdürlüğü'dür (www.nigde.gov.tr).

Mahalle muhtarlarına yöneltilen “*idare ile ilişkiniz nasıl?*” sorusuna muhtarlar tarafından farklı cevaplar verilmiştir. 11 Muhtardan 7’si idare ile ilişkilerinin iyi, 2’si orta ve 2’si kötü düzeyde olduğunu ifade etmiştir. Genel olarak bakıldığında Niğde ili merkezinde idare ile muhtarlıklar arasında iyi ilişkiler kurulduğu ortaya çıkmaktadır. Fakat özellikle belediyenin hizmetlerinin hiç veya istenilen zamanlarda yerine getirilmemesi idare ile olan ilişkilerin de kötüye gitmesine neden olmaktadır. Mahalle muhtarları kendilerini halkı en iyi tanıyan, mahalle sorunlarını yakından takip edebilen seçilmiş kişiler olarak görmektedir. Gerçekten de muhtarlar bir yerel yönetim birimi olmamakla beraber halka en yakın yönetsel birim olarak ifade edilmektedir. İl idaresinin de yönetim içerisinde, halkla ilişkiler çalışmalarında başarılı olabilmesi için mahalle muhtarları ile iyi ilişkiler ve tarafsız bir diyalog kurması gerekmektedir.

4.5.1. Muhtar Bilgi Sistemi

Kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde sunulması, sorunların en kısa sürede yetkili mercilere ulaşması, muhtarların etkinlik ve işlevlerinin artırılması ve taleplerin hızlı bir şekilde sonuca ulaşması amacıyla İçişleri Bakanlığınca bazı sistemler oluşturulmaya başlanmıştır. Muhtarların kamu hizmetlerini etkin bir şekilde yürütebilmeleri için yapacakları taleplerin takip edilip, raporlanmasını sağlayabilecekleri bir sistemin geliştirilmesine gereksinim duyulduğundan, İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi tarafından “Muhtar Bilgi Sistemi(MBS)” geliştirilmiştir. (Koç, 2018:93).

Muhtar Bilgi Sistemi'nin amacı; muhtarların elektronik ortamda mahalleye ilişkin talep, istek, görüş, öneri ve şikâyetlerini iletebilmelerini sağlamak, yapacakları taleplerin takip edilip raporlanması ve bu sayede görevlerini daha etkin ve hızlı bir şekilde yürütebilmektir (www.icisleri.gov.tr).

Mahalle muhtarları ve il idaresi arasındaki ilişkide muhtar bilgi sisteminin kullanımına ilişkin “İçişleri Bakanlığının oluşturmuş olduğu Muhtarlar Bilgi Sistemini biliyor musunuz? Kullanıyor musunuz?” sorusuna 2MM, 3MM,4MM,7MM,8MM,9MM ve 10MM “biliyorum ve kullanıyorum” cevabını verirken, 1MM,5MM,11MM biliyorum fakat henüz kullanmadım” yanıtını vermiştir. Bu da mahalle muhtarlarının mahalleye ilişkin istek ve taleplerini daha etkin ve hızlı bir şekilde sunmak için İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi tarafından geliştirilmiş olan “Muhtar Bilgi Sistemi’nde kayıtlı olduklarını ve 11 mahalle muhtarından 7’ sinin bu sistemi kullandığını göstermektedir. Sistemi henüz kullanmayan mahalle muhtarından 1MM: “Sistemde kayıtlı bir hesabım var. Ama şuana kadar oradan bir talep ve istekte bulunmadım. Çünkü belediye bünyesinde sorunlar çözülüyor.” 5MM: “Muhtarlar bilgi sistemini biliyorum. Henüz sistem üzerinden bir talebim olmadı. Belediye ile işlerimi görüşme yaparak çözmeye çalışıyorum.”, 11MM ise: “Ben muhtarlar bilgi sistemini henüz kullanmıyorum. Sosyal medyayı da kullanmıyorum. Sadece muhtarların ve belediye başkanımızın bulunduğu whatsapp grubumuz var. Oraya mesela mahallede yol, asfalt, trafik sorunlarını gördüğümde fotoğraf çekip anlık paylaşıyorum. Genelde yüz yüze bireysel görüşüyorum” yanıtını vermiştir. Muhtarların Muhtar Bilgi Sistemini henüz kullanmama sebepleri ise, kurum ve kuruluşlarla geleneksel halkla ilişkiler uygulaması olarak sadece yüz yüze iletişimi tercih etmeleridir. Sistemi kullanan muhtarlar, dönüşlerin geç sağlandığını, değerlendirmeye alınacaktır gibi sistemsel cevaplarla karşılaştıklarını ve genelde çözülemeyen bir sorunla karşılaştıklarında bu sisteme başvurduklarını ifade etmiştir. Bu sistemle muhtarlara, vatandaşın ulaşabileceği CİMER vb. dışında doğrudan hizmet verebilecek iletişim imkânlarının sağlandığı görülmektedir. Muhtarlara sunulan bu hizmetin merkezi yönetime ait olması, çalışmada il idaresi ile mahalle muhtarlığı arasındaki ilişkinin elektronik ortama taşındığını göstermektedir.

Çalışma kapsamında mahalle muhtarlığının il idaresi ile olan ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken hususlara ilişkin “sizce il idaresi ve mahalle muhtarlığı arasındaki ilişki nasıl olmalıdır?” sorusu sorulmuştur? Bu konu ile ilgili olarak mahalle muhtarlarının verdiği cevaplardan öne çıkan görüşleri şu şekilde sıralamak mümkündür.

- 1MM; Mahalle ile ilgili isteklerin en hızlı şekilde çözülmesi için hem il idaresi hem de ilgili diğer tüm kurumlarla daha sık bir araya gelerek istişare toplantılarının gerekliliğini savunmuştur.
- 2MM; İl idaresi ile sadece belediyelerde birim ve belediye başkanı ile çözemediği durumlarda iletişime girmek yerine mahalle için geliştirilmesi düşünülen her projede mahallenin temsilcisi olarak yer alması gerektiğini ifade etmiştir.

- 3MM; Mahalle muhtarının devletle vatandaş arasında bir köprü olduğunu, idareden ya da belediyeden mahalle adına bir şey yapılacaksa bunu vatandaşla paylaştığını, mahalle halkının isteklerini de yine bu kurumlara aktardığını, yani hem vatandaşın sorununu idareye taşıyan hem de idareden ve belediyeden gelen her hizmette halkı bilgilendiren bir aracı kurum olduğunu savunmuştur.
- 4MM; Muhtarların, yönetimde işleri hızlandıran, halkın sesi olabilen kişiler olduğunu, fakat sorunların çözümünde yetkilerinin yetersiz kaldığını dile getirmekte ve şu sözlerle mahalle muhtarlığının yönetimdeki varlık/gerekliliğinden bahsetmektedir *“Bugün muhtar olmasa bence o mahalleye bakması için başka bir kişi görevlendirilmesi gerekir. Sadece adı farklı olur. O yüzden mevcut sistemin iyileştirilmesinden yanayım. Yani tamamen kaldırıp ve ya değiştirilmesindenense var olanın iyileştirilmesini isterim.”*
- 7MM; *“Muhtarlar bugünkü şartlarda Türkiye Konfederasyon ve buna bağlı federasyon ve dernek yapılanması ile yürütülüyor. Yani muhtarlar birliğini kuramadık. Birlik sağlandığında hem daha fazla söz hakkına sahip hem de taleplerin tek bir çatı altında ve daha sistematik olarak karşılanacağını düşünüyorum. Yine her ilde de bir muhtarlık işleri müdürlüğü olmalı. Muhtar Komiteleri de kurulabilir. Biz şuan her birime ayrı ayrı gidiyoruz. Bizim sesimizin merkezi yönetime kadar duyulması için bir muhtarlar birliği sağlanması gerekiyor. Ancak öyle gelişebiliriz.”* Bu ifadelerden Türkiye’deki muhtarların tek çatı altında toplanmasının gerektiği anlaşılmakta, il ve ilçelerde birliğin şubelerinin kurulması durumunda ise tüm istek, talep ve şikâyetlerin buna bağlı olarak da çözümlerin tek elden yapılmasının gelişime katkı sağlaması beklenmektedir.

Bu doğrultuda muhtarların ilişki kurduğu belediye ve diğer kurumlarla iletişiminin güçlendirilmesi gerekmektedir. Muhtarların il idaresi, belediye ve mahalle halkı ile etkileşim içerisinde olması sorunların tespiti ve çözümünde daha etkin bir rol oynamalarını sağlamaktadır. Bunun sağlanmasına yönelik gelişmelerin bir örneği Bursa’da Nilüfer Belediyesi’nin uygulamaya koyduğu “Muhtarlar Komiteleri” dir. Bu komiteler diğer belediyelerde de kurularak, sadece muhtarların sorunlarına ve bu sorunların çözümüne önemli destek sağlayabilir (Akman, 2018:532). Yine il idaresinin oluşturmuş olduğu “açık kapı” uygulamalarına benzer olarak muhtarların sorunlarına yönelik çözüm masası oluşturulabilir, bu ve benzeri uygulamalar da idare-muhtar arasındaki iletişimi kuvvetlendirebilir.

SONUÇ

Muhtarlık kurumunun halkla ilişkiler uygulamalarındaki rolü kamu kurumlarınca göz ardı edilemeyecek derecede önemlidir. Çalışma kapsamında gerçekleştirilen mülakat ve gözlemler neticesinde elde edilen verilerin analiz edilmesi ile mahalle muhtarlarının mahalle halkı ve kamu kurumları arasında aracı bir birim görevi üstlendiği görülmektedir.

Kamu kurumları görev ve sorumlulukları gereği topluma hizmet etmek amacı ile oluşturulmuş yapılardır. Kamu yararı gözetilerek gerçekleştirilen iş ve işlemlerin sunumunda, bu hizmetlerin kalitesinin artırılması için kamu yönetimi birimleri farklı disiplinler ile etkileşime girebilmektedir. Halkla ilişkiler, söz konusu disiplinlerin başında gelmektedir. Halkla ilişkiler hem vatandaşların istek ve şikâyetlerinin anlaşılabilmesi hem de kamu yönetim birimlerinin hizmet sunduğu halka kendilerini tanıtmaları açısından son derece etkili ve gerekli bir birim olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlıklı bir halkla ilişkiler faaliyeti sonucunda hem kurumlar hem de bu kurumların hizmet sunduğu halk arasında olumlu ve etkili bir iletişim ortaya çıkmaktadır.

Kamu hizmeti yürüten en önemli kurumların başında mülki idareler gelmektedir. Mülki idarelerin en önemli ayaklarını oluşturan valilik ve kaymakamlıkların halkla ilişkiler çalışmalarına önem vermeleri yönetimdeki başarıları için önemli görülmektedir. Bu amaçla, mevzuatta halkla ilişkilere ilişkin çeşitli düzenlemeler yapılmıştır. İl İdaresi, Dilekçe Hakkının Kullanılması, Bilgi Edinme Hakkı, İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri gibi kanunlar ile, Valilik ve Kaymakamlık Birimleri Teşkilat, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, CİMER Genelgesi gibi düzenlemeler; mülki idare amirlerinin halkla ilişkilere ilişkin ne yapmaları gerektiğine dair fikirler vermektedir.

Bu düzenlemeler dışında kamu kurumları ve halk arasındaki iletişimin sağlıklı bir gelişim göstermesini sağlayan halkla ilişkiler faaliyetleri çeşitli araçlar vasıtasıyla da gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda bilişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler halkla ilişkiler uygulamalarını da yakından etkilemiştir. Başka bir ifade ile halkla ilişkiler uygulamaları teknolojik gelişmeler ışığında kendini yenilemiş ve çeşitli sosyal ağlar birer halkla ilişkiler aracı olarak kullanılmaya başlanmıştır. Kurumlar söz konusu sosyal ağlar aracılığı ile vatandaşların başvuru, talep ve şikâyetlerinden hızla haberdar olma fırsatını ve bunlara daha hızlı çözüm bulma şansını yakalamıştır. Fakat teknolojik gelişmeler ve buna bağlı olarak ortaya çıkan yeni araçların yanı sıra, birçok hizmet açısından bireysel başvuru ve yüz yüze görüşmelerin de varlığını devam ettirdiği görülmektedir. Bu bağlamda halk ile doğrudan iletişim ve etkileşim içerisinde olan muhtarlar, Türkiye'nin birçok yerinde devletin yerel temsilcisi olarak görülmektedir. Dolayısıyla devletin temsilcisi olarak görülen muhtarlar ve muhtarlık kurumu çok sayıda sorunun iletilmesinde de ilk başvuru yerleri olmaktadır.

Mahalle muhtarları sorumlu oldukları alanlar ile ilgili vatandaşın istek ve şikâyetlerini kamu kurumlarına bildirme ve ilgili kamu kurumlarından gerekli hizmetleri alma noktasında gerekli adımları atmaları yükümlüdür. Aynı zamanda kamu yönetimi hizmetlerini de vatandaşın sağlıklı bir şekilde anlatmak gibi görevleri de üstlenmektedir. Bu görev ve sorumluluk içerisinde muhtarların vatandaş ve kamu kurumları arasında bir köprü olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Bu çalışmada Niğde ili merkez mahallelerinde görevli muhtarların il idareleri ile olan ilişkilerine odaklanılmıştır.

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen mülakat ve gözlemler neticesinde elde edilen verilerin analiz edilmesi ile ulaşılan sonuçlar şu şekilde sıralanabilir:

İlk olarak, mahalle muhtarlarının mahalle ile ilgili en çok karşılaştıkları sorunlar genellikle halkın temel ihtiyaçlarının karşılamasına yönelik tüm hizmetlerle ilgilidir. Mahalle muhtarlarının yasal düzenlemeler kapsamında verilen görevler dışında halkın tüm sorunlarında ilk uğrak yeri olması onun halk gözünde aracı bir birim olarak kabul edildiğini göstermektedir. Literatüre bakıldığında mahalle muhtarlarının karşılaştıkları sorunlar genellikle mahallenin alt yapısı yetersizlikleri ile ilgili sorunlardır. Niğde il merkezindeki muhtarlarının da mahalle düzeyinde aynı sorunlarla karşılaştıkları görülmektedir.

İkinci olarak, muhtarların mahalle ve mahallelinin sorunlarının çözümü için benzer ve aynı kurumlara başvurdukları gözlemlenmektedir. Mahalleli genellikle karşılaştığı sorunları muhtarlara yüz yüze ve telefonla iletmektedir. Muhtarların da genel itibariyle görev tanımı kapsamında olsun ya da olmasın bu talepleri doğrudan valilik ya da belediyelere ilettikleri görülmektedir. Böyle bir durumda gerek belediyelerin gerekse idare amirlerinin muhtarlarla daha çok iletişim kurarak katılımcı bir karar mekanizması oluşturması gerekmektedir.

Üçüncü olarak, mahalle muhtarlarının diğer kurumlarla iletişimde sorunlarla karşılaşmasının sebeplerinden biri, mahalle yönetiminin idari statüsünden kaynaklanmaktadır. Bununla ilgili olarak literatürde iki temel yaklaşım bulunmaktadır. İlk yaklaşım, mahalle muhtarlarının kararlara katılımı ancak tüzel kişilikle sağlanabilir. Çünkü tüzel kişiliği olan mahalle muhtarları icracı konumda olabilir. Fakat bununla ilgili olarak mahalle yönetiminin henüz karar almayı gerektiren görevleri yoktur. Bu konudaki diğer bir yaklaşım, mahalle yönetimini işlevsel hale getirebilecek yeni görevlerin verilmesidir. Bu çalışmanın amacı doğrultusunda ise mahalle muhtarlarından halkla ilişkiler aracı olarak faydalanılması, muhtarların mahalle içerisindeki mevcut statüleri ile de gerçekleştirilebilir. Çünkü mahalle yönetiminin tüzel kişiliğe kavuşturulması tüm sorunları ortadan kaldıracak bir husus değildir. Dahası mahalle muhtarlarının köyler gibi tüzel kişiliğe kavuşturulması yönetsel ve mali açıdan yeni sorunları da beraberinde getirebilir. Bir yerde çok sayıda tüzel kişiliğin bulunması hem yönetim açısından hem de kaynakların paylaşımında ve verimli kullanılmasında birtakım sorunlara sebebiyet verebilir. Bu nedenle tüzel kişilik konusunun doğru değerlendirilmesi ve analiz edilmesi gerekmektedir. Bu çalışma doğrultusunda mahalle muhtarlarını, mahalle içerisinde daha işlevsel hale getirmek, il idaresinin ve ilgili diğer kurum ve kuruluşların mahalle muhtarlarıyla olan iletişim çabalarına da bağlıdır.

Dördüncü olarak, her ne kadar İçişleri Bakanlığı'nın genelgesi kapsamında belirli zamanlarda muhtarlar ve il idaresinin toplantı yapmaları uygun görülse de bunun dışında il idareleri ve muhtarlar gerekli görüldüğünde halk buluşması gibi iletişimi ve halkla ilişkileri kuvvetlendiren, çeşitli toplantı, seminer gibi yollarla da iletişim kurmaktadır.

Beşinci olarak, mahalle muhtarları, valiliğin görev alanına girmeyen konularda bile valiliğe başvurmaktadır. Valilik ise mahalle muhtarlarını ilgili birimlere yönlendirmektedir. Bu anlamda idare, gönüllü olarak kurumlar ile muhtarlar arasında köprü vazifesini üstlenmektedir. Valiliğin üstlendiği bu görev halkla ilişkiler faaliyeti olarak nitelendirilebilir. Halkla ilişkiler faaliyeti olarak sayılabilecek araçlardan biri de İçişleri Bakanlığı tarafından oluşturulan Muhtarlar Bilgi Sistemi'dir. Çalışma kapsamında Muhtarlar Bilgi Sisteminin tüm muhtarlar tarafından bilindiği ve sisteme kayıtlı üye girişlerinin olduğu anlaşılmaktadır. Mahalle muhtarlarının çoğunun bu sistemden haberdar olması ve önümüzdeki yıllarda daha etkin bir şekilde kullanılabilmesi içinse hem sistemin çözüm noktasında geliştirilmesi hem de tüm muhtarların kullanmasına ilişkin teşvik edilmesi gerekmektedir. Literatüre bakıldığında da sistemin geliştirilmesine yönelik düzenlemeler yapılması gerekliliğine vurgu yapılmıştır. Gerçekten de Muhtar Bilgi Sistemi üzerinden verilen sistematik cevaplar mahalle muhtarlarının mahalle halkı ile olan ilişkilerinin güçlenmesine engel olmaktadır. Ayrıca muhtarlarla idare arasındaki iletişimin güçlendirilmesinde de dijital sistemlerin oluşturulması ve geliştirilmesi etkili sonuçlar verebilir.

Son olarak, il idaresi ve muhtarlar arasında sözlü ve yazılı her iki yöntemin de sağlıklı iletişim kurmada avantaj sağladığı görülmektedir. İlin nüfus olarak küçük olması muhtarların ilgili birimlere doğrudan ulaşabildiklerini göstermekte bu da önemli bir avantaj sağlamaktadır. Fakat büyükşehirler düşünüldüğünde mahalle yönetimi ile ilgili yeni bir düzenleme yapılırken mahallenin nüfusları ve yerleşim alanlarının da dikkate alınması gerekmektedir. Mahalle sakinlerinin sayısı arttığında mahalle halkı ve muhtar arasındaki etkileşim de azalabilmektedir. Her ne kadar teknolojik uygulamalarla bu sorunun önüne geçilse de yüz yüze, samimi ilişkilerin zayıflamasına neden olacaktır. Belediyeler özellikle zaman kaybını önlemek ve vatandaşlarla iletişimini güçlendirmek için uygulamada *çözüm masası* kurmaktadır. Buna benzer bir uygulama olarak il idareleri de sadece muhtarların sorunları ile ilgili çözüm masası oluşturarak sorunların kısa sürede çözülmesini ve muhtarların vatandaşlarla kendileri arasında halkla ilişkiler aracı olarak etkili olabilmelerini sağlayabilir.

Not: Mülakat yapılması için Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan 30.03.2021 tarih ve E.22936 sayılı rapor ile gerekli izin alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Akman, Ç. (2018). Mahalle yönetimi ile ilgili yeni bir yasal düzenleme gerekli mi? Isparta İli özelinde bir araştırma, Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, 10(19), 516-534.
- Al, H. (2013). Kamu Yönetimi. Değişim Yayınları, İstanbul.
- Alver, K., (2013). Mahalle- Mahallenin Toplumsal ve Mekânsal Portresi, Hece Yayınları, Ankara, 291ss.
- Arıkboğa, E. (1999). Yerel Yönetim Açısından Mahalle Muhtarlığına Bir Bakış. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 8(3), 103-125.
- Arıkboğa, E. (2018). Mahalle Muhtarlığı ve Muhtarlık- Belediye İlişkileri. Argüdan Yönetişim Akademisi Yayınları, 1-69.
- Asna, A. (2006). Kuramda ve Uygulamada Halkla İlişkiler. Pozitif Yayınları, İstanbul.

- Avşar, Y. (2020). Türkiye’de 6360 Sayılı Yasa Kapsamında Mahalle ve Köy Yönetiminde Yaşanan Değişim ve Dönüşüm. (Yayınlanmamış doktora tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kahramanmaraş.
- Aydın, A. H. ve Taş, İ. E. (2013). Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler. Seçkin Yayınları, Ankara.
- Aytaç, F. (2009). Mahalle Muhtarlarının El Kitabı. Ankara.
- Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7/1, 231-274.
- Bilgin, L. (2010). Halkla İlişkiler, Olumlu İmaj Yaratmak. Kum Saati Yayınları, İstanbul.
- Bozkurt, Ö. Turgay E. & Seriyi S. (2008). Kamu Yönetimi Sözlüğü, TODAİE, Ankara.
- Budak, G. & Budak, G. (2000). Halkla İlişkiler Davranışsal Bir Yaklaşım. İzmir.
- Bulut, Y. (2001). Mahalle Muhtarlığı Üzerine Bir Araştırma, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 10(3), 32-51.
- Bülbül, R. (1998). Halkla İlişkiler, Konya.
- Çakmak, A. F. & Kilci, S. (2011). Kamu yönetiminde halkla ilişkilerin yeri ve önemi. Kamu İş Dergisi, 11(4), 219-270.
- Çapar, S. (2015a). Türkiye ve Fransa’da Neo-liberal Dönemde Mülki İdare, Ankara: TİAV.
- Çiftçi, K. (2015). Vali ve Kaymakamların Halkla İlişkiler Uygulamaları: Kütahya Örneği. (Yayınlanmamış doktora tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Demir, K., A., (2016). Türkiye’de il yönetimi: yerleşen il yönetimi üzerine kavramsal bir analiz. Türk İdare Dergisi, s.483., 317-334.
- Erdagöz, Ö. (2012). Mahalle yönetimi ve geleceği, Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, (1), 59-101.
- Eryılmaz, B. (2017). Kamu Yönetimi: Düşünceler- Yapılar-Fonksiyonlar- Politikalar, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.
- Göküş, M., Bayrakçı, E., & Alptürker, H. (2013). Mahalle yönetimi ve mahalle muhtarlarının vatandaşlar tarafından değerlendirilmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(2), 31-45.
- Güneş, M. (2014). Osmanlı Döneminde Muhtarlık Ve İhtiyar Meclisi(1829-1871), Kitapevi, 1.Baskı, İstanbul.
- Güneş, Y. (2009). Mahalle yönetimi, Türk İdare Dergisi, (465), 113-131.
- Kalabalık, H. (1996). Yetki Genişliği Yerinden Yönetim Sisteminin Bir Uygulaması Sayılır Mı, Türk İdare Dergisi, 68(413), 129-146.
- Kavruk, H. (2018). Mahalle Yerleşimi ve Yönetimi, Nobel Akademik Yayıncılık, 1.Basım, Ankara.
- Kazancı, M.(2002). Althusser, ideoloji ve iletişimin dayanılmaz ağırlığı", Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 57(1), 55-87.
- Keleş, R. (1980). Kentbilim Terimleri Sözlüğü, Türk Dil Kurumları Yayınları, Ankara.
- Koç, M. (2018a). Mahalle muhtarlarının yönetime katılımında yeni iletişim teknolojilerini kullanımı: muğla ili üzerinden bir değerlendirme. Elvettin Akman, Nilüfer Cengiz, Çiğdem Akman & Hakan Mehmet Kiriş(Ed.), Digital Çağın Etkisinde Yönetim-Siyaset- Kent, s. 89-102 Detay Yayıncılık.
- Koç, T. (2016). Yönetim Bilimi ve Türkiye’de Yönetimsel Kurumlar, Karahan Kitabevi, Adana.
- Koçberber, S. (2005). Yeni belediye yasası ile mahalle yönetimi, Sayıştay Dergisi, 56, 103-113.

- Lamba, M., Öztop, S. & ŞAHİN Y. (2017). Mahalle muhtarlarının yerel düzeydeki yönetsel faaliyetlere katılımı, *Strategic Public Management Journal*, 3(5), 31-57.
- Özer, M. A. (2009). *Halkla İlişkiler Dersleri*. Adalet Yayınevi, Ankara.
- Öztürk, M., (1992). Kamu yönetiminde ve belediyelerde halkla ilişkiler. *Marmara İletişim Dergisi*, (1), 185-196.
- Paksoy, A. (1999) *Türkiye’ deki Halkla İlişkiler Uygulamaları*, İstanbul.
- Palabıyık, H. & Atak, Ş. (2000). İzmir Büyükşehir bütününde mahalle yönetimleri profili, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(3),150-168.
- Parlak, B. & Doğan, K. C. (2018). Türkiye’de mevcut il yönetimi ve ilçe yönetimi: tarihsel ve yapısal bir inceleme. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(1), 42-52.
- Peltekoğlu Balta F. (2009). *Halkla İlişkiler Nedir*. Beta Basım Yayın, İstanbul.
- Power, A. (2004). *Neighbourhood management and the future of urban areas*, Centre for Analysis of Social Exclusion London School of Economics, http://eprints.lse.ac.uk/6319/1/Neighbourhood_Management_and_the_Future_of_Urban_Areas.pdf, Erişim tarihi: 15.03.2021
- Sabuncuoğlu, Z. (2004). *İşletmelerde Halkla İlişkiler*. İstanbul.
- Saran, U. (1997). Sosyal yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları, *Vakıflar Dergisi*. 26. 427-440.
- Subaşı, M. & Okumuş, K. (2017). Bir araştırma yöntemi olarak durum çalışması, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(2), 419-426.
- Şahin, M. & IŞIK, E. (2011). Osmanlı’dan Cumhuriyet’e mahalle yönetimi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, S.30, 221-231.
- Şahin, Y. & ASARKAYA, S. (2019). Mahalle muhtarlığı kurumunun tarihsel gelişimi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(3), 23-32.
- Sönmez, M. (2014). Mülki idare sistemini etkileyen faktörler, *Türk İdare Dergisi*, 0(479), 243-278.
- Tarhan, A., (2007)Halkla ilişkilerde tanıma ve tanıtma aracı olarak internet: belediyelerin web sayfaları üzerine bir analiz. *Selçuk İletişim*, 4(4), 75-95s.
- Tortop, N. (1990). *Halkla İlişkiler*, Gazi Üniversitesi Basın Yayın Yüksek Okulu Matbaası, Ankara.
- Ünal, K. (2010). Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliklerinin Yeri, Önemi ve Görevleri. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yavuz, C. (2008). *Halkla İlişkiler*. Detay Yayıncılık, 2.Baskı, Ankara.
- Yıldırım, M. (2010). Türk kamu yönetimi sorunlarının halkla ilişkiler açısından bir değerlendirilmesi. *Zeitschrift für die Welt der Türken*, 3(2), 153-170.
- Yılmaz, E.. (1996). İnternet: Yeni Bir Kitle İletişim ve Halkla İlişkiler Aracı. *Türk Kütüphaneciliği*, 10 (3): 277-283
- Yılmaz, V. & Mecek, M., (2019). Türkiye’de mahalle yönetimlerinin tarihsel gelişimi ve hukuki statüsü, *İDEALKENT*, 10(27), 769-799ss.
- Yördem, Y. & Şeker, H. (2018). Türkiye’nin idari yapısı ve mülki idarenin yeri. *Dicle Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Dicle Adalet Dergisi*, 2(4),10-24.
- Yurdakul, N. (2008). *Teoriden Pratiğe Halkla İlişkiler Projeleri*, Nobel Yayıncılık, Ankara.

- 10/06/1949 Tarihli 5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu, Alıntı:
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.5442.pdf>, Erişim Tarihi: 09.03.2021
- 22.02.2005 Tarihli 5302 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, Alıntı:
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5302.pdf>, Erişim Tarihi: 11.03.2021
- <https://www.icisleri.gov.tr/arama/ara/muhtar%20bilgi%20sistemi>, Erişim Tarihi:12.03.2021
- <https://www.icisleri.gov.tr/arem/21-yuzyilda-mulki-idare-amirlerinin-mulki-idare-algisi> Erişim Tarihi: 04.04.2021
- <https://yereldemokrasi.net/nasil-mudahil-olabiliriz/muhtarlar-ve-haklarimiz-el-kitabi/bolum-i-kamu-sivil-toplum-isbirliginin-temelleri/mahalle-muhtarinin-mahalle-ombudsmani-olarak-gorevleri#:~:text=Muhtar%20mahallenin%20y%C3%B6neticisi%20olarak%20mahalleyi%20herkese%20yol%20g%C3%B6sterebilir%20C%20yard%C4%B1mc%C4%B1%20olabilir> . Erişim Tarihi: 06.04.2021
- 03.07.2005 Tarihli 5393 Sayılı Belediye Kanunu, Alıntı:
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5393.pdf>, Erişim Tarihi: 07.05.2021.
- 18.01.1984 Tarihli 2972 Sayılı Mahalli İdareler ile Mahalle Muhtarlıkları ve İhtiyar Heyetleri Seçimi Hakkında Kanun, Alıntı: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2972.pdf>, Erişim Tarihi: 01.07.2021.