

## **TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİMLERİN HALKLA İLİŞKİLER AÇISINDAN SORUNLARI**

*Seher ER*

Anayasamızın 123.maddesine göre idare, kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir. İdarenin kuruluş ve görevleri merkezden yönetim ve yerinden yönetim esaslarına dayanır.

Anayasamızın 127.maddesine göre, yerel yönetimler il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişilerdir şeklinde tanımlanmıştır. Büyük yerleşim merkezleri için özel yönetim biçimleri getirebilir hükmü ile büyükşehir belediyelerinin kurulmasına imkan sağlamıştır. Aynı maddenin (127/5) gereğince; merkezi idare, yerel yönetimler üzerinde, mahalli hizmetlerin idarenin bütünlüğü ilkesine uygun şekilde yürütülmesi, kamu görevlerinde birliğin sağlanması, toplum yararının korunması ve mahalli ihtiyaçların gereği gibi karşılanması amacıyla, kanunda belirtilen esas ve usuller dairesinde idari vesayet yetkisine sahiptir.

---

*Uzm.Dr., İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler  
Bölümü*

Yerel yönetimlerden belediyeler kentsel bölgelere hizmet etmekte, köyler kırsal topluluklara, il özel idareleri ise il sınırları içindeki yerel topluluğa hizmet etmektedir.

Kamu yönetiminde etkinliğin ve verimliliğin temel ilkesi hizmetlerin halka en yakın yönetim birimlerince yerine getirilmesi, yerinden yönetimin temel ilkesi hizmetlerin seçimle gelen organlar tarafından özerk kuruluşlarca yürütülmesidir. Yerel yönetimlerin gerçekleştirmeleri gereken iki temel amacı vardır. Birinci amacı etkin ve verimli hizmet üretmek, ikinci amacı ise yerel toplulukların kendilerini ilgilendiren konularda kendi kendilerini özgürce ve demokratik yöntemlerle yönetmeleridir. Türk yerel yönetimleri etkin ve verimli hizmet üretememekle birlikte halkın etkili olduğu, katıldığı bir yönetime sahip değildir.

Halkla ilişkiler hizmeti bir kamu örgütünün izlediği hizmet politikasının ve çalışmalarının halka duyurulması ve benimsetilmesi örgüte karşı toplumda olumlu bir tutum yaratılması halkın örgüt hakkında ne düşündüğünün ve ondan ne istediğinin öğrenilmesi ve halkla işbirliği sağlanmasına ilişkin faaliyetler ve hizmetler olarak tanımlanabilir(1). Halkla ilişkilerin tanımından da anlaşılacağı gibi yerel yönetimlerin başarılı olmalarında halkla ilişkilere verdikleri önem büyük rol oynamaktadır. Halkla ilişkiler bütün kurumların başvurduğu bir yol olmak durumundadır. Halkla ilişkiler kurumda tüm çalışanların seçilmiş organlarının, seçilmiş ve atanmış yöneticilerin görevidir. Bu konuda programlar yapma politikalar oluşturma, uygulama ve değerlendirme yapma, işlemlerin izlenmesi bakımından halkla ilişkiler bölümü çalışanları ve yöneticilerine önemli görevler düşmektedir. Toplum üzerinde olumlu izlenim bırakabilmek her kurum için yarar sağlamaktadır. Olumlu izlenim bırakmak kamu kurumları için aynı zamanda bir görevdir.

Türkiye'de halkla ilişkiler konusunda 1963 yılından beri çeşitli araştırmalar(2) yapılmış bu konuda önerilerde bulunulmuş ve bu araştırmalar içinde yerel yönetimlerde halkla ilişkilere değinilmiştir. Yerel yönetimlerde halkla ilişkilerin önemi üzerinde durulmuş, yerel meclis toplantılarına halkın ilgisinin olmadığı belirtilmiş bununla birlikte "yerel yönetimlerde halkla ilişkiler tekniklerinin kullanılmadığı kimi belediyelerde bu konuda çok sınırlı uygulamalara başlandığı"(3) vurgulanmıştır.

1963 yılından itibaren yapılan araştırmalarda da belirtildiği gibi yerel yönetimlerde halkla ilişkiler tekniklerinden faydalanılmadığı sürekli önerilen halkla ilişki ve işbirliği konusundaki eksikliklerin halen var olduğu bilinmektedir.

Yerel yönetimlerin iki temel sorunu vardır. Bunlar (4);

Yerel yönetimlerinizin toplumumuza istenen düzeyde kaliteli, hızlı ve aynı zamanda ekonomi ölçülerine uygun hizmet üretememekte olması,

Geniş ölçüde birinci sorunun da nedeni olan ikinci ana sorun; günümüzde Türk yerel yönetimleri yerel yönetimlerin evrensel niteliklerinin en önemlisini teşkil eden özerk, güçlü ve demokratik bir kurum olma niteliğinden yoksundur. Bu iki temel sorundan sonra yerel yönetimlerin halkla ilişkiler açısından sorunlarını incelediğimizde karşımıza şu sorunlar çıkmaktadır;

Gerek belediyelerde ve gerekse il özel idarelerinde hizmetlere plan, program disiplini içinde yaklaşım, iç örgütlenme liderlik, iletişim, eşgüdüm, denetim değerlendirme, mali analiz insangücü istihdamı hizmetiçi eğitim alanlarında çağdaş yönetim tekniklerinden genellikle hiç yararlanılmamakta, kimi belediyelerde bu konularda çok sınırlı uygulamalara

başlandığı gözlenmektedir(5). Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler araştırmasından elde edilen sonuçlara göre, tüm birimlerin %66'sı çalışma odası ve araç gereç yetersizliğini bir sorun olarak belirtirken aynı grup içindeki kurumlar arasında da farklılıklar bulunmakla birlikte valilikler ve belediyeler grupları çalışma odası, telefon araç gerek imkanlarının en yetersiz olduğu gruplar olarak tespit edilmiştir(6). Yerel yönetimler arasında bu konuda en iyi durumda olan belediye yönetimleridir.

Yerel yönetimlerde başkan halkla ilişkilerin gerekliliğini ve önemini anlamamışsa, halkla ilişkiler çalışmaları bir sonuca ulaşamaz. Başkanın tanıtımının yapılıp halkla ilişkiler ikinci plana itilirse halkla ilişkilerde kurumlaşmaya gidilemez. "Yerel yönetimlerde halkla ilişkilerden çok "teşkilatlanmış" halkla ilişkilere karşı konulmaktadır(7). Özellikle belediyelerimizde başkanlar halkla ilişkiler görevini doğrudan kendileri üstlenmektedir. Bu nedenle halkla ilişkiler için bir birime gereksinim duyulmamaktadır. Yerel yönetimlerde halkın oylarıyla seçilen meclis üyeleri olsun, il genel meclis üyeleri olsun halkı yeterli ölçüde temsil edememektedir. Halk meclis üyelerini tanımamakta, yapılan çalışmaların sonuçlarından belediye başkanını sorumlu tutmaktadır. "Meclis kararları ve kararlardan kimlerin ne yönde oy kullandıkları kamuoyuna yansımaz meclis üyeleri seçimle gelmelerine rağmen gerçekte kamuoyunun baskısını duymazlar(8). Meclis toplantılarının halka açık olmasına karşın halk bu toplantılara katılmamaktadır. Meclis toplantılarına halkın katılımının sağlanması ve sadece dinleyici olarak değil söz hakkının da tanınması, meclis toplantılarının ayrıntılı bir şekilde halka duyurulması gerekmektedir. Meclis kararlarının özeti değil, tamamı ilanı edilmeli dileylene bir kopyası verilmelidir.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler açısından silincek önemli bir problem ise, halkla ilişkiler personelinin nitelikli ve yeterli sayıda olmamasıdır. "Avrupa ülkeleriyle karşılaştırıldığında, kamu personelinin hizmet öncesi eğitim düzeyi önemli ölçüde yetersizdir. Bu yetersizlik yerel yönetimlerde daha da ileri oranlardadır. Ayrıca personelin bilgi ve yetenek eksikliklerinin hizmetiçi eğitim aracılığı ile giderilmesi çok istisnai bir durumdur"(9).

Türk kamu yönetiminin genel bir sorunu olan yeterince saydam olamama konusu yerel yönetimlerde de belirgin bir şekilde mevcuttur. Yapılacak olan plan, programlar ve uygulanacak kararlar hakkında halka bilgi verilmemektedir. Bu konuda halkın isteği, programlar hakkında kendisine bilgi verilmesi hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında kaynak savurganlığı yapılmaması, kaldırımların ikide bir hiç bir nedene dayanmadan sökülmemesidir. Yönetim ise halkın yapılan hizmetlere yeterince sahip çıkmadığından yakınmaktadır. Halkla ilişkiler çalışmalarında dikkat edilmesi gereken hemşehrilik bilincinin oluşturularak halkın yaşadığı bölgeye sahip çıkmasını ve sevmesinin sağlanmasıdır. Yönetimin çalışmaları hakkında halka bilgi verilmesi, istek ve şikayetlerin değerlendirilmesi gerekmektedir.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler açısından diğer önemli problem de yönetsel usullerdeki aşırı kırtasiyeciliğin yanında yönetim ile işi olanlar kuruma başvurduklarında, nereye, nasıl ne tür belgelerle başvuracaklarını bilmiyorlar, ilgili birimlere ulaşana kadar kendisiyle ilgisiz bir çok birime sorular yönelterek yanlış başvuruda bulunup diğer personelin vaktini almaktadır. Personelin iş sahiplerine iyi davranmaması, sert davranması da başvuruları güçleştirmektedir. Yönetim ile personel personelin birbirleri aralarında iletişimsizlik

sözkonusudur. Personelin bilgilendirilmemesi veya eksik bilgilendirilmesi, alt düzey personelin ise halkın dilek, şikayet ve isteklerini üst düzey yöneticilere iletmemesi yada eksik iletmesi nedeniyle halkla ilişkiler açısından sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle yönetimin aldığı kararların çeşitli iletişim araçlarını kullanarak kurum içinde çalışanlara ve kurum dışındakilere duyurması, kurum içi çalışanlarının ise halkın istek, dilek ve şikayetlerini yönetimin yeni düzenlemeler yapmak üzere bildirmesi gerekmektedir. Aşağıdan yukarıya, yukarıdan aşağıya ve yanlamasına bilgi akışının sağlanması zorunludur. Bilgisayarlardan faydalanılarak internet'te oluşturulan "home page"ler ile iletişim daha kolay sağlanmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesinin çağdaş anlamda halkla ilişkiler çalışmaları içindeki "Beyaz Masa" uygulaması çerçevesinde internet aracılığı ile belediyenin çalışmaları hakkında halkı bilgilendirmekte, halkın dilek ve şikayetlerinin öğrenilmesi sağlanmaktadır. Çeşitli iletişim araçları ve belediyenin çıkardığı bülten aracılığı ile bu hizmet hakkında ayrıntılı bilgi verilmektedir. "Yeni elektronik ağlar sayesinde kuruluş içinde yukarıya aşağıya ve yanlamasına iletişim mümkün olup elemanın hiyerarşiyi atlmasına imkan vermekle kalmamakta aynı zamanda kişisel ve yüzyüze iletişimde de benzer bir etki ortaya çıkmaktadır"(10).

Yerel yönetimlerde halk katılımlarının yetersiz olması da halkla ilişkiler açısından önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Burada "katılım" ile anlatılmak istenen seçimler arasındaki dönemlerde halkın, yerel yönetim kararlarını etkilemesidir. "Demokratik bir toplum çağdaş bir toplum ve o toplumun insanları bireyleri de herşeye karşı duyarlı olmak, gereken yerde tepkisini göstermek ve o sorunun kendi sorunu olduğunu anlatabilmekte bir şeyleri elde etmeli ve korumalı

geliştirmeli”(11). Hemşehrilerin yerel yönetimlerin kararlarına ve uygulamalarına karşı kendiliğinden oluşan tepkileri ve bireysel başvurularında katılımın başka türleridir. Ancak bu katılım türleri yerel yönetimlerimizde yaygın uygulama bulmuş değil. Birçok belediye başkanı, halkın yapılanlara istenen ilçüde sahip çıkmadığı, çevreye zarar verdiği, kaçak yapılaşma, kaçak su kullanımı gibi konularda halktan şikayetçi “hemşehrilik bilinci” yok genel tutum hizmet istemek yerine gelmezse yakınmak”(12).

Yerel yönetimlerin mali kaynak yetersizlikleri nedeniyle öz kaynaklarını artırma imkanları sağlanmalı, hizmetten yararlanan kişilerin bunun karşılığını ödemeleri gerekmektedir. Karşılığını ödediği zaman yapılan hizmetlere de sahip çıkacak ve tepkisini gösterecektir. Seçilmiş görevlilerin demokratik yönetim gereği olarak değişmesi durumunda atanmış kadroların da bu değişikliğe paralel bir biçimde yenilenmesi de önemli bir sorundur. Görevlerde sürekliliğin olmaması, yapılan hizmetlerin yeni yöneticiler tarafından sürdürülmemesi, yeni personel ile çalışılması gibi sürekli bir değişiklik sözkonusudur. Halkla ilişkilerde karşılaştığımız önemli bir sorun da halkın belediyeye karşı güveninin pek olmayışdır..

## KAYNAKLAR

1. YALÇINDAĞ, Selçuk Yönetim Halk İlişkileri, TODAİE Yayını, Ankara, 1974.s,5-6
2. Merkezi Hükümet Teşkilatı Kuruluş ve Görevleri, Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi Yönetim Kurulu Raporu, Ankara, 1963,
3. YAVUZ, Fehmi, Türk Mahalli İdarelerin Yeniden Düzenlenmesi Üzerine Bir Araştırma TODAİE, DPT, Ankara, 1966,Kamu Yönetimi Araştırması, Genel Rapor, TODAİE, Ankara 1992.
4. Kamu Yönetimi Araştırması Genel Rapor, TODAİE Ankara 1992, s.,181
5. Yerel Yönetimler Sorunlar ve Çözümler, TÜSİAD, İstanbul 1992, s.25
6. Kamu Yönetimi Araştırması Genel Rapor, s.,181
7. ACAR, Muhittin, Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Araştırması, DPT, Ankara 1994, s,73.
8. BLACK, Sam, Mahalli İdarelerde Halkla İlişkiler, İller ve Belediyeler Dergisi, yıl 26, Mart 1969, S.281, s,153.
9. TEKELİ, İlhan, Toplumcu Belediyecilik, Belediyecilik Yazıları 1976-1992, Ankara, s,3.
- 10.Yerel Yönetimler Sorunlar ve Çözümler, s.,29.
- 11.TOFFLER, Alvin, (Çev. Çorakçı B.) Yeni Güçler Yeni Şoklar, Altın Kitapları, İstanbul 1992, s.,229
- 12.Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma, Uluslararası Yerel Yönetimler Semineri, TBD-KAV, 1-2 Aralık 1994, Ankara, s,224
- 13.Yerel Yönetimler Sorunlar ve Çözümler, s.,34,