

BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER

Murat AKÇAKAYA

*G.Ü.İ.B.F. Kamu Yönetimi Bölümü
Araştırma Görevlisi*

Giriş

Belediyelerde Halkla İlişkiler isimli bu çalışmamızda, yaptıkları ya da yapmadıkları ile hayatımızda önemli bir yere sahip olan, demokrasinin ilkokulları olarak nitelenen belediyelerde, halkla ilişkilerin yeri incelenmeye çalışılacaktır.

Son yıllarda bütün dünyada halkla ilişkilerden çok söz edilmesinin nedeni, birçok sorunun halka benimsetilmede çözümlenmesinin güç olduğunun anlaşılmasındandır. Günümüzde kamuoyunu çok meşgul eden sorunların, halkın desteği ve yardımı olmaksızın çözümlenemeyeceği yargısı yaygındır. Kalkınma planları hazırlanırken halkın ve türlü ilgili kuruluşların görüşlerinden yararlanılmamışsa başarılı olması güçtür. Halkın bilinçlenmesi, yönetime inanması ve yönetimi desteklemesi büyük önem taşımaktadır.

Yerel yönetimlerin etkili ve verimli hizmet üretmesinde ve demokratik bir yönetim yapısının oluşturulmasında, halkla ilişkiler çalışmalarının önemi gözardı edilemez. Yerel yönetimlerin başarıları, halkla ilişkileri alanında gösterdikleri performanslarıyla doğrudan ilgilidir.

Belediyeler, görevlerinin doğasından kaynaklanan bir yaklaşımla, sürekli halkın içindedir. Belediye hizmetleriyle hemşehrilik birbirleriyle özdeşleşmiştir. Bu noktadan hareketle, halkla ilişkiler olgusu ve çalışması belediyelerde ayrı bir önem göstermektedir.

Kamu kuruluşları ve bu bağlamda belediyeler, hizmet götürdükleri ya da hizmet bakımından bağlantılı oldukları toplumun örgütlü örgütsüz kesimleri ile ve tek tek bireylerle varlık nedenleri, amaçları ve görevleriyle uyum içinde, olumlu ve yapıcı ilişkiler kurmak zorundadırlar. Çünkü bu nitelikte ilişkiler kurulması ve sürdürülmesi, kuruluşun başarısını (hatta kimi durumlarda varlığını bile) etkileyebilecek nitelikler taşımaktadır. Başarılı belediyeciliğin temelinde kentine sahip çıkan bilinçli kent halkı ve halkından sevgi, güven ve destek gören belediye kurumu yatmaktadır.

Halk tarafından doğrudan oluşturulan ve halkın yaşamıyla çok yakından ilgili bir kurum olan belediye bağlamında halkla ilişkiler konusu ele alındığında, kaçınılmaz biçimde "Halkın Belediyesi" kavramı gündeme gelmektedir. Başarılı ve sağlıklı halkla ilişkiler, halkın belediyesini gerçekleştirmenin hem "koşulu" hem de "sonucu" dur. Ne var ki bugünkü 1580 sayılı yasaya dayalı olan ve gerçek yerel yönetim kurumu niteliklerinden uzak belediyeciliğimizin koşullarında, ne belediye ile halkı arasında yeterince doğru ve sağlıklı ilişkiler kurulmasını umut edebiliriz, ne de bu tür ilişkilerin de yardımı ile halkın belediyesinin gerçekleştirilmesini bekleyebiliriz.

Belediyelerde Halkla İlişkilerde "Halk" Kavramı

Halkla ilişkiler bağlamında "halk" kavramını tek, tüm toplumu kapsayan ve istendiğinde belli bir görüşe sahip kılınacak bireylerden oluşan bir kitle olarak düşünmemek gerekir. Dar anlamda halkla ilişkilerde halk; belli konularda ortak ilgiler, çıkarlar ve amaçlar nedeniyle ve çeşitli iletişim yollarıyla oluşmuş topluluklar olarak tanımlanmaktadır. Halkla ilişkiler açısından geniş anlamda halk tanımı ise şöyledir : Halk, bir kuruluşun hizmet politikalarından ve uygulamalarından etkilenen ve bu politikalarla uygulamaları etkileyen, ortak çıkarlara ve birliktelik duygusuna sahip gruplardır. Bu tanımın incelenmesinden de anlaşılacağı gibi, halkla ilişkiler açısından tek bir halk değil, tam tersine çok çeşitli nitelik ve sayıda halklar söz konusudur. (YALÇINDAĞ, 1996 : 17)

Halkla ilişkiler açısından halk kavramının çeşitliliğinin bilinmesinin önemi şuradadır : Yönetim, kendisinden etkilenme durumunda olan ve yönetimi etkileyebilecek tüm grupları, halkı oluşturan tüm kesimleri çok iyi tanımak zorundadır. Çünkü halkla ilişkilerin temelinde, halkın görüşleri, inanışları ve tavır alışlarına karşı yönetimin uyum tavırlar takınması, uygulamalara girişmesi ve bu çeşitli halklar kavramı ortamında, yönetim ile halk arasında uyum ve bütünleşmenin sağlanması anlayışı yatmaktadır.

Belediyelerde halkla ilişkiler iki temel amacın gerçekleştirilmesine yardımcı olur. Bunlar; halkın belediyesi ve belediye ile bütünleşmiş belde halkının oluşturulmasıdır. Burada halk ifadesi, bütün belde halkı olabileceği gibi, bir semt halkı, hizmetten yararlananlar, bir ya da birkaç dernek, esnaf kuruluşları, şirketler, bankalar, çıkar grupları, resmi kuruluşlar, yurtdışı kuruluşları, dilekçe verenler, şikayet mektubu gönderenler vb. olabilir. (YALÇINDAĞ, 1996 : 18-20)

Belediyelerin başarısı, büyük ölçüde halkın yerel yönetimin önemine inanmasına, genel yönetim içinde ağırlıklı bir yer alması gerektiğine ve kendi yönetimi olduğunu kavramasına bağlıdır. Belediyeler, bu nedenle halkın saygı ve desteğini kazanmalıdır. Başarılı yerel yöneticiler, hizmet sundukları belde halkı ile yakın ve sürekli bir ilişki içerisinde olmaya özen gösterirler. Hemşehrilerin her konudaki görüş, katkı ve eleştirilerine duyarlıdırlar. Gözlemeye, denetlemeye, dinlemeye, bir araya gelmeye, halkın arasına karışmaya, bilgilendirmeye zaman ayırırlar. (EMREALP ve YILDIRIM, 1993 : 14)

Halkla İlişkilerin Belediyecilikteki Önemi

Halkla ilişkiler tüm kamu kuruluşları için önem taşır. Çünkü, özellikle demokratik bir toplumda halkın güveni ve desteği olmadan hiçbir kuruluşun başarı kazanması olanaksızdır. Hatta belki varlığını bile sürdüremez. Öte yandan, hizmet ve politikalarını ve uygulamalarını halkın gereksinimleri ve istekleriyle uyumlayamayan kamu kuruluşları, toplum için doyurucu hizmet üretmekten uzak düşerler. Ayrıca demokratik toplumlarda "devlet" da-

hil kamu yönetiminin varlık nedeni, topluma hizmet üretmektir. Bir başka anlatımla, yönetim - halk ikilisinde temel öge halktır. Yönetim halka hizmet için bir araçtır. Çünkü, temsili demokrasi ilkeleri içinde devlet yapısını oluşturan toplumdur. (YALÇINDAĞ, 1996 : 27)

Belediyeler hem halkın gündelik yaşamını ilgilendiren hizmetleri yerine getirişleri, hem de seçime dayalı oluşları nedeniyle, yerel ve ulusal yönetimlerin etkililiği açısından olduğu kadar, duyarlılıkları ve halkın katılımını sağlamada da önemli bir rol oynamaktadırlar. (UYSAL - SEZER, 1987 : 15)

Kamu kuruluşları, bu arada kuşkusuz belediyeler bağlamında halkla ilişkiler işlevi; kuruluşun ilişkide bulunduğu toplum kesiminin güven ve desteğini sağlamak amacıyla giriştiği, iki yönlü haberleşmeye dayalı, sonuçta, kamuoyunda kuruluşun, kuruluşta da kamuoyunun istediği yönde değişikliklerin gerçekleşmesine, böylece kuruluş ile çevresi arasında uyum sağlanmasına yönelik, sistemli, planlı ve sürekli çabalarıdır. (YALÇINDAĞ, 1987 : 75)

Belediyeler, halkın gereksinimlerinin, beklenti ve isteklerinin ne olduğunu ondan öğrenmek ve aldıkları bilgilere göre hizmet politikalarını ve uygulamalarını halkın isteklerine, gereksinimlerine uyarlamak zorundadırlar. Bu amaçların gerçekleşmesinin ön koşulu, yerel yönetimin (belediyenin) halka, halkın da yerel yönetime karşı duyarlı, sorumlu, ilgili olması ve aralarında uyum, birliktelik ve bütünleşmenin sağlanmasıdır.

Belediyelerle halkla ilişkiler bağlantısı konusunda gerçeği yansıtan bir yaklaşım şöyledir :

"Her ikisi de halkın demokrasi eğitiminde, biri siyasal - yönetsel bir birim, diğeri yönetsel - siyasal bir işlev olarak (halkla ilişkiler) hem kendi alanlarında, hem de global, toplumun tümü için çok önemli birer araç niteliği taşımaktadır." (YAVUZ, 1966 : 19)

Belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarının neden önemli olduğu sorusunu, üç madde halinde yanıtlamak mümkündür : (BÜLBÜL, 1998 : 128)

a) Belediyeler fiziki ve alanlarının küçüklüğü bakımından halkla daha yakındırlar. Bunun için de denetime sürekli açıktırlar. Yerine getirdiği hizmetler halkın gözü önünde geçmekte, bir çoğu günlük yaşamla ilgili bulunmaktadır. Belediyeler, halkla ilişkiler çalışmalarına ağırlık ve önem vererek, hizmetlerini ve amaçlarını kamuoyuna bildirmek ve onları aydınlatmak zorundadırlar. Bu bağlamda halkla ilişkiler çalışmaları ile yönetim, hedef kitlelerine olumlu bir imaj yansıtma imkanını elde etmiş bulunacaktır.

b) Belediyelerde genel karar organları seçimle göreve gelmekte, yine aynı yöntemle değişmektedir. Bu durum belediyelerin, diğerk kamu kuruluşlarına göre halkın dilek ve önerilerine karşın daha duyarlı ve yakın davranmalarını öngörmektedir. Duyarlılığın, süreklilik ve daha çok anlam kazan-

ması da kesintisiz, planlı ve yeterli düzeyde halkla ilişkiler çalışmalarıyla mümkün olmaktadır.

c) Belediyeler, demokratik katılımı yönetim anlayışı olarak halkla ilişkiler uygulamaları çerçevesinde ele almak durumundadırlar. Yerel hizmetlerle ilgili, istendiği taktirde karar aşamasında, halkın katılımını sağlamakla, kuşkusuz daha başarılı sonuçlar elde edilecektir. Bu nedenle de katılımı daha çok gerçekleştirmek, ancak başarılı bir halkla ilişkiler çalışması ile mümkün olacaktır. Bu konuda yapılacak çalışmalar için yöntem ve imkanlar çeşitlidir.

Gerçek belediye niteliklerine sahip bir kent yönetiminde, halkla ilişkiler süreci, temelde aşağıdaki konular çerçevesinde önem kazanmaktadır. (YALÇINDAĞ, 1996 : 29)

- Kent hizmetlerinin finansmanı için, kentliden vergi toplanması ve benzeri yollarla kaynak sağlanması,
- Kentte, belediye hizmetleri nedeniyle oluşan rantlardan en az belli bir bölümün belediyeye kazandırılması,
- Kent kaynaklarının (insangücü dahil) belediye hizmetleri için etkili ve verimli biçimde kullanılması,
- Kentin bugünü ve yarını ile ilgili önemli kararların, kamu yararı ve kentlilerin gereksinimleri doğrultusunda alınması.

Halkla ilişkiler konusunun belediyeler açısından önemi ve katkısı şu açıdan da ortaya çıkmaktadır. Ancak halk yararına çalışan, halkın istek ve ihtiyaçlarına karşı duyarlı, sorumlu, halkın katılmasına ve demokratik denetimine açık, başarılı, dürüst ve halkın istediği bir belediye kurumu oluşturulursa, kent halkının belediyesine sahip çıkması, onu benimsemesi, ona güvenmesi, desteklemesi ve onunla kaynaşması mümkün olabilecektir. Bu sonucun elde edilmesi ise, burada ele alınan anlamda kent halkı ile sağlıklı ve etkili ilişkiler kurabilen bir belediyecilik yaklaşımı ile mümkün olabilir.

Belediyeler Açısından Halkla İlişkilerin Amaçları

Belediyeler açısından halkla ilişkilerin amaçlarını aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür : (TBD, 1992 : 71-72)

a) Belde halkı ile belediye arasında anlayış birliğini, iyi niyeti sağlamak, başka bir anlatımla halkın güvenini kazanmak. Belediyeler, yaptıkları işin, aldıkları kararların doğru olduğuna belde halkını inandıramazlarsa, başarılı olamayacaklardır.

b) Belde halkını aydınlatmak ve onlara çalışmaları benimsetmek; belde halkını politikasından haberdar etmek.

c) Belde halkının belediye yönetimine karşı olumlu davranışlar içinde olmasını sağlamak.

d) Halkın belediye ile olan ilişkilerinde işleri kolaylaştırmak. Bu konuda belediye başkanlarına şu öneriyi yapmak yararlı olacaktır. Belediye hizmet birimlerinin görülebilir giriş yerlerine, o birimle ilgili başvuruların nasıl yapılacağı, hangi bilgi ve belgelerin istendiği, varsa başvuruya ilişkin süreler ve diğer hususlar anlaşılır bir dille yazılmalı, bu panolara belde halkının ilgisi çekilmelidir.

e) Belediye meclisi, encümen ve belediye başkanının aldığı kararların yerindeliğini arttırmak için belde halkından bilgi almak. Belediye karar organları tarafından kararlar alınmadan önce, yapılacak işler hakkında belde halkına görüşlerini belirtme olanağı vermek.

f) Belediye yetkili organlarının almış olduğu kararlara ve mevzuata uyulmasını sağlamak için bunlar hakkında halka aydınlatıcı bilgi vermek.

g) Belde halkı ile işbirliği, gönül birliği sağlayarak hizmetlerin daha çabuk ve kolay görülmesinde halkın katkısını temin etmek.

h) Belde halkının dilek, istek, öneri, telkin ve şikayetlerinden yapılan çalışmalarda, hazırlanan plan, program ve diğer düzenlemelerde yararlanmak, aksaklıkların giderilmesi için yapılacak tüm etkinliklerde bunları değerlendirmek.

i) Belde halkından olmanın gururunu aşlamak.

Belediyelerde Halkla İlişkiler Çalışmalarının Temel İlkeleri

Yerel yönetimler, özellikle belediyeler için halkla ilişkilerin sağlıklı ve sağlam temellere oturtulması çok önemlidir. Kent halkı her zaman kendi oyu ve desteği ile göreve gelen, mali kaynaklarını kendisinin sağladığı belediyelerden hizmetin en iyisini bekler. Bunu sağlamak için de belediye ile kent halkı arasında sevgi ve güvene dayalı, karşılıklı güven ve desteğin olması şarttır. (ABB, 1991 : 18) Günümüz koşulları altında hiçbir kuruluş yada hükümetin hedef kitlesi ile işbirliği yapmadan, görüşlerini dikkate almadan, demokrasinin gerektiği biçimde işlemesi, seçmenin desteğinden yoksun yerel yönetimlerin uzun ömürlü olması imkansızdır. (BALTA PELTEKOĞLU, 1993 : 63) Halktan kopuk, halktan uzak kalarak, belediyecilikte başarı kazanmanın olanağı sınırlıdır. (ALPÖGE, 1993 : 91)

Belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarının yürütülmesinde temel alınması gerekli ilkeleri beş madde halinde irdelemek mümkündür: (ACAR, 1993 : 81-89)

1. Bütünlük İlkesi

Anayasamızın 123. maddesinde "idare, kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir." hükmü yer almaktadır.

Bu noktadan hareketle, bütünlük ilkesini çeşitli yönleriyle kısaca ifade etmeliyiz.

Birincisi, halkla ilişkiler yada herhangi bir hizmetin yürütülmesine ilişkin yaklaşım ve sorunlar çoğu durumlarda birçok kamu yönetimi için söz konusu olabilmektedir.

İkincisi, belediyelerdeki halkla ilişkiler hizmet ve anlayışı belediyeçiliğin bütün politika ve uygulamalarıyla birlikte değerlendirilmeli, bu bağlamda belediyelerin halkla ilişkiler yaklaşımı, diğer karar ve etkinliklerinde olumlu bir etkilemeye sahip olmalıdır.

Üçüncü olarak da, halkla ilişkiler hizmetleri, yalnız bu konudaki birimin görevlilerinden ibaret olmayıp, tüm belediye görevlilerini, atanmış ve seçilmiş bütün yönetici ve görevlileri kapsamaktadır. Zira belediye hizmetlerinde, görevliler yada atanmış kişiler günün büyük bir bölümünü halkla karşı karşıya geçirdiğinden, halkla ilişkiler çalışmalarında tümü sorumludur.

2. Etkili, Verimli ve Yeterli Hizmet İlkesi

Bu ilke aynı zamanda bütün kamu kuruluşları için de geçerlidir. Etkili, verimli ve yeterli hizmet üretmekle belediyeler, kamuoyu önünde olumlu bir görüntü oluştururlar. Bu nedenle belediyeler belde halkı için, belde halkının beklenti, ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda, her türlü kaynak ve imkanlarını en iyi şekilde kullanmalı, en yeterli ve düzeyli hizmetleri üretmelidir. Bu bakımdan da sağlam politika ve teşkilat yapılarına sahip olmalıdırlar. Belediyeler, bu olumlu görüntülerini halkla ilişkiler biriminin aracılığıyla halka duyurarak olumlu imajlarını daha da pekiştirebilirler. Etkili verimli ve yeterli hizmet üretemeyen belediyelerden başarılı bir halkla ilişkiler çalışması da beklenemez.

3. Tarafsız ve Eşit Hizmet İlkesi

Belediye karar organlarının seçimle işbaşına gelmesi, belediye başkanı ve meclis üyelerini siyasal kimlik taşımaları nedeniyle, kamuoyunda, tarafsızlık ilkesini tam olarak uygulamayacakları kuşkusu egemendir.

Belediye başkanı ve meclis üyeleri, yalnız kendilerine oy verenlerin değil, belde halkının bütününe hizmet götürmekle yükümlü oldukları bilincinin yerleşmesi, tarafsız ve eşit hizmet ilkesinin uygulanması, belediye yönetimini hem daha sevimli hale getirecek hem de çalışmalarını başarılı kılacaktır.

Belde halkının "seçmen" ve "parti üyesi" kimliğiyle ve "siyasal kanal"larla belediye başkanı ve görevlilerle bağlantı kurması, halkla ilişkiler hizmetlerinin de, belediye başkanının mensup olduğu siyasi parti ve partilerce yürütülmesi, belediyelerdeki halkla ilişkiler çalışmalarını ve meslek ilkelere zedeleyecektir. Belediye yönetimi böyle bir yaklaşıma girmemeli, belediye görevlileri ve halkla ilişkiler birimleri de, belediyelerin siyasal kimliklerini gözden uzak tutarak bütün belde halkına eşit ve yansız hizmet sunmalıdır. Özellikle halkla ilişkiler görevlileri uygulamalarında, bu ilkeye gerekli özeni göstermelidir.

4. Açıklık İlkesi

Belediyelerde halkla ilişkiler hizmetlerinde en çok ihtiyaç duyulan hususlar arasında açıklık da yer almaktadır.

Bu ilke, belediye hizmetlerinde yapılanlar kadar yapılmayanları, başarılar kadar başarısız olunan noktaları da belde halkına dürüstçe söylemeyi gerektirmektedir. Halkla ilişkiler çalışmaları yalnızca belediyelerin başarılı hizmetlerini tanıtmakla sınırlı değildir.

Açıklık çağımızda, aynı zamanda tüm kamu yönetimlerinin benimsenmesi, ilke edinmesi gereken bir olgudur. Belde halkının belediye hizmetleri ve kendi sorunlarıyla ilgili bilgi edinme hakkına saygı gösterip gereklilerini yerine getirmek, demokrasinin de özünü oluşturur.

Belediyenin tüm faaliyetleri, gelir ve giderleri belirli zamanlarda halka duyurulmalı, alım - satım ve ihalelerle, imar çalışmalarına ilişkin işlemler bütün açıklığıyla halka sunulmalı, hatta son zamanlarda uygulandığı gibi halkın ve basın önünde yapılmalıdır. Özellikle belediye başkanı, meclis üyelerinden ve belde halkından gelecek bütün sorunları açıklıkla yanıtlamalı, gerekli bilgiler verilmeli, meclis gündemleri, belediye personeli ve halka ayrıntılarıyla duyurulmalıdır. Belediye Meclisinde gizli toplantılar mümkün olduğu kadar yapılmamalı, toplantıların yer ve zamanı halkın izlemesine dönük gerçekleştirilmelidir. (BÜLBÜL, 1997 : 89-90)

5. Katılım İlkesi

Belediyelerde halkın katılımını, sadece belirli sürelerde yapılan başkan ve meclis üyeleri seçimlerinde aday olma yada oy kullanmak biçiminde ortaya çıkan siyasal katılımından ibaret saymamak gerekir. Halkın katılımını aynı zamanda yönetimin bütün eylem ve işlemlerinde geçerli olabilen bir halkla ilişkiler yaklaşımı olarak benimsemek doğrudur.

Halk açısından katılma, isteklerin dolaysız olarak karar içine yansıtılması demektir. Bazı durumlarda katılma, halk ile yönetimin birlikte, doğru ve yerinde karar alabilmelerinin en uygun yöntemi olmaktadır. (KAZANCI, 1997 : 142-143)

Ülkemizde yönetimle halkın ilişkisi bir kısır döngü oluşturmaktadır. Yönetimin bilgi vermediği, bilgiyi sakladığı yönetilen, yönetime katılma bilincine, yönetimi demokratik yollarla zorlama, ondan hesap sorma bilinç ve isteğine bir türlü ulaşamamakta, onlar hesap sormadıkça ya da sormadıkça da yönetimler kendiliğinden hesap verme gibi bir iyi niyet gösterisine girmektedir. (KAZANCI, 1997 : 33)

Belediyelerde halkla ilişkiler işlevinin yürütülmesinde benimsenmesi gereken yukarıda saydığımız ilkeleri çoğaltmak mümkündür. Bu ilkelere; demokrasi değerleri, hukuk devleti ilkesi, kamu yararı, sorumlu ve duyarlı kentli, gerçek belediye kurumu, insanın ön plana çıkarılması, toplumsal barış, ortak sorumluluk gibi ilkeleri de katabiliriz.

Belediyelerin Halkı Tanıma Metotları

Halkın ne düşündüğünü anlamak, tavsiye ve şikayetlerini öğrenmek için çeşitli yol ve yöntemler kullanılır. (ULU, 1994 : 48)

1. Vatandaşların Kişisel Başvuruları

Halkın isteklerinin yönetime ulaştırılmasında kişisel başvurular büyük önem taşımaktadır.

Başvuruda bulunacak kişilerin saygılı bir tutumla karşılanacaklarına inanmaları gerekir. Kişisel başvurular sözlü ve yazılı olabilir. Sözlü kişisel başvuruların vatandaşların etiketlerine, eğilimlerine bakılmaksızın nesnel olarak değerlendirilmesi gerekir. (TORTOP, 1986 : 122)

Vatandaşlar istek ve şikayetlerini yazılı olarak yönetime ulaştırabilirler. Dilekçe dediğimiz bu yazılı başvurular, Anayasamızla güvence altına alınmıştır. Anayasamıza göre, vatandaşların TBMM'ne kadar uzanan dilekçe hakları ve dilekçelere yönetimin cevap verme zorunluluğu vardır.

Kişisel başvuru yollarından bir diğeri de, gazetelerin okuyucu sütunlarıdır. Buralarda çıkan, vatandaşların birçoğunu ilgilendiren isteklerin, yönetim tarafından dikkatle izlenmesi ve gereğinin yapılması lazımdır. Dilek ve şikayet kutuları da kullanılacak yollardan birisidir. (ULU, 1994 : 49)

2. Temsilci Nitelikteki Kişi ve Gruplarla Temas

Halkın yönetim faaliyetleri hakkındaki dilek ve şikayetlerini öğrenmek açısından kullanılacak yöntemlerden birisi de, siyasal, sosyal, ekonomik ve kültürel nitelikli sivil toplum kuruluşlarıyla girişilecek ilişkilere dir. Kamu yararının tespitinde bu ilişkiler büyük önem taşır.

Halk temsilcileri, mahalle muhtar ve ihtiyar heyeti üyeleri, belediye meclis üyeleri, sendika ve dernek temsilcileri haber kaynağı niteliğinde gördüğümüz önemli kişilerdir. Özellikle belediye meclis üyeleri ile mahalle muhtar ve ihtiyar heyeti üyelerinin seçilmiş olmaları ve görevleri ile bağlantılı olarak halkın dilek ve isteklerine tercüman olduklarını varsaymak, doğru ve isabetli bir yaklaşımdır. (TBD, 1992 : 73)

3. Kamuoyu Araştırmaları

Önemli hizmetler hakkında karar vermeden önce, toplumun konu üzerinde ne düşündüğünü anlamanın, belde halkının görüş, düşünce, dilek ve isteklerini öğrenebilmenin bir başka yolu da kamuoyu araştırmalarıdır.

Alınacak kararların isabetli ve uygulanabilir nitelikte ve çoğunluğun isteklerini yansıtıyor olması, kamuoyu araştırmaları ile tespit edilir. Bu araştırmalar, kamu kuruluşunun halkla ilişkiler birimi aracılığı ile yapılabileceği gibi, başka kurumların yaptığı araştırmalardan yönetsel amaçlarla da yararlanılabilir. Araştırma, anket ve görüşme yöntemleri, tutarlı, yansız ve gerçekçi nitelikte olmalıdır. (YALÇINDAĞ, 1986 : 154)

4. Referandum

Batı ülkelerinde sık kullanılan bir yöntemdir. Bir takım önemli konular için (vergilerin artırılması, sınırların değişmesi ve yerel yönetim biriminin statüsü vs. kararların alınmasında) başvurulmuş bir yoldur.

Ülkemizde ise, kamuoyuna başvurulması yöntemi yasal zorunluluk olarak, belediye kurulması ve komşu belediyelerle birleşme aşamasında gerçekleştirilmektedir. Yasal bir zorunluluk olmamasına karşın, bazı belediyelerde belli konularda halkoyuna başvurulduğu görülmektedir. (BÜL-BÜL, 1997 : 92)

Belediye Çalışmalarının Halka Tanıtılmasında Kullanılan Araçlar

Halkla ilişkiler uzmanı, içinde bulunduğu şartlara ve saptanan amaçlara göre yazılı ve sözlü her türlü haberleşme araçlarını kullanır. Yazarlar arasında bu araçların tasnifinde çeşitli farklılıklar vardır.

1. Basınla İlişkiler

Çalışmaların topluma duyurulması ve tanıtılması için yararlanılabilecek araçların başında, günümüzün etkili haberleşme vasıtalarından biri olan basın gelmektedir. Basın, demokratik toplumlarda yasama, yürütme ve yargıdan sonra dördüncü kuvvet haline gelmiştir. Halkla ilişkiler birimi; yönetimin tanıtma ihtiyacını, basının haber olma ihtiyacı ile birlikte karşılar. Halk ise, basın aracılığı ile yönetimin eylem ve işlemlerinden haberdar olmak, aynı zamanda bunlara ilişkin tepkilerini basın aracılığıyla yöneticilere duyurmak imkanına sahip olur. Basınla ilişkiler politikası çok iyi belirlenmeli, basın mensuplarıyla koordineli çalışmalar gerçekleştirmek için toplantılar yapılmalı, sorular cevaplandırılmalı, gazete ayırımı yapılmadan bilgi ve haber akışı sağlanmalı, eleştiriler dikkate alınmalı, basın, halkın temsilcisi ve belediyeyi halka tanıtan bir unsur olarak görülmelidir.

2. Belediye Rehberleri (El Kitapları)

Belediyelerin temel yapısını ve teşkilatlanma biçimini, hizmetlerden yararlanmak isteyenlerin başvuruda bulunacakları mercileri, belediye komitelerini ve üyelerini, komite üyelerinin toplantı zamanlarını, mahalli hizmetlerle ilgili rehberlik bilgilerini halka tanıtmayı temel amaç edinmiş çalışmalarlardır.

3. Yıllıklar, Kurum Gazete ve Dergiler

Yıllıklar, kuruluşların bir yıl içinde gerçekleştirmiş oldukları işleri ve bu arada ansiklopedik bilgiler veren bir yayın türüdür. Kurum gazete ve dergileri ise, halka bilgi ve haber vermek amacıyla kurum içine ve dışına yönelik olarak çıkartılan, amacı kuruma güven ve sempati kazandırmak olan yayınlardır.

4. Halk Günleri

Sunulan hizmetlerin halka tanıtılması, halkın eğlence ihtiyacının karşılanması gibi amaçlarla düzenlenir. Belediye imajının güçlendirilmesi amaçlanır.

5. Festivaller

Ülkemizde de çeşitli adlarla, çok sayıda düzenlenen festivallerle, belediyeler çalışmalarını mahalli bazda veya daha geniş çevrelerde duyurmakta, bu arada yerleşim bölgesinin adı ve tanıtımı yapılmaktadır. Festivaller, bölgeye getirdiği ekonomik canlılık yönüyle de önem arz etmektedir.

6. Sergi ve Fuarlar

Halkın sınırlı bir alan içinde toplanmış olduğu yerel idarelerde, sergiler etkili bir halkla ilişkiler aracıdır. İlçelerin kuruluş ve kurtuluş yıldönümü gibi önemli günlerinde geniş çapta bir sergi düşünülebilir. (TORTOP, 1986/a : 156)

7. Konferans, Açık Oturum ve Seminerler

Mahalli idarelerin, ele almak istedikleri konuları tanıtmak, bunlar üzerinde çeşitli görüşlerin ortaya atılmasını sağlamak amacıyla yararlandıkları yollardandır.

8. Kurultaylar

Katılımcı ve saydam belediyecilik anlayışının sağlanmasında kullanılan yöntemlerden birisi de kurultaylardır. Oluşturulan alt komisyonlar vasıtasıyla tüketicinin korunmasından yerel yönetimle spora katkısına, yerel demokrasinin sağlanmasında belediyelerin yeri ve önemine kadar çok farklı konularda görüşmeler yapılmaktadır.

9. Kamuoyuna Rapor Verme ve Toplantıların Halka Açık Yapılması

Daha çok batı ülkelerinde başvurulan yollardan biridir. Dikkatle ve titizlikle hazırlanacak yıllık çalışma programlarıyla, gelecek yıllara ilişkin konularda kamuoyunun dikkatini çekerek, desteğini sağlamak yararlı olacaktır. Halkın yapılmakta olan işlere eğilim ve görüşlerini belirlemek amacıyla; aydınlatma, görüş alma, sonuçta halkta oluşan izlenimleri yakalamak için toplantıların halka açık yapılması yoluna gidilebilir.

10. Radyo ve Televizyon

Belediyelerin yaptıkları çalışmaları, hedef ve programlarını, radyo ve televizyon aracılığıyla, bu bağlamda haber ve program kuşakları halinde, kamuoyuna aktarma imkanları vardır. (BÜLBÜL, 1997 : 96)

Radyo ve TV tekelinin kaldırılmasıyla birlikte bazı belediyeler kendi radyo ve TV kanallarını yayına geçirmişlerdi. Ancak Radyo Televizyon Üst

Kurulu'nun oluşturulmasıyla, belediyeler ve diğer kamu kuruluşları TV kurma imkanından yararlanma şansını yitirmişlerdir. Bugün kamu yayıncılığı konusunda sadece TRT, görevini özerk bir biçimde sürdürmektedir.

Belediyelerin, bu fırsatı kaçırmalarına rağmen, kurulan özel radyo ve TV'lerin bütün programlarından tanıtım ve halkla ilişkiler çalışmaları açısından yararlanmaları mümkündür.

Belediye Başkanı ve Halkla İlişkiler

Günümüzde, halkla ilişkiler uygulamasında yönetimin ve yöneticinin önemini yadsınamaz. Başarıya giden yollarda kuşkusuz yönetimin ve yöneticilerin rolleri büyüktür. Bazı kaynaklar, halkla ilişkileri bir yönetim sanatı, yöneticileri de bunun baş aktörleri olarak değerlendirmektedir. Doğruları bilen ve uygulayan, yetenekli ve yeterli yönetim ve yöneticiler, kuruluşun başarıya ulaşmasında en önemli unsurları oluşturmaktadırlar.

Başarılı yerel yöneticiler, hizmet sundukları belde halkı ile sıcak ve yakın ilişkiler kurmanın ve halkı bilgilendirmenin, kamu hizmeti görevinin ayrılmaz bir bölümünü oluşturan olumlu, ödüllendirici ve zorunlu bir çalışma olduğuna inanırlar. Başarının değerlendirilmesinde halkın görüşünü alırlar. Halkın bilgilendirilmesi, hemşehrilerin talep ve eğilimlerinin yerel yöneticilere aktarılması, kısaca yerel toplulukla yerel yönetim arasında iletişimin sağlanması açısından büyük önem taşıyan halkla ilişkileri güçlendirmeye ve halka hizmet etmenin önemini personele anlatmaya özen gösterirler. (EMREALP ve YILDIRIM, 1993 : 17)

Türkiye'nin bugünkü belediyeçilik modelinde, belediyeyi halkın belediyesi, halkı da belediyenin ihtiyacı olan kent halkı haline getirmek belediyenin sevilmesi, benimsenmesinde en başta gelen etmen, başkanın tutumu, yaklaşımı, izleyeceği yol - yöntem ve oluşturacağı imajdır.

Başkanın bu amaçla üzerinde durması gereken konuları şu şekilde özetlemek mümkündür : (YALÇINDAĞ, 1987 : 93)

a) Her şeyin başında başkan; belediye kurumunun kent halkına sevdirmesi ve benimsetilmesinin gereği ile önemine ve bunun gerçekleştirilmesinde halkla ilişkilerin rolünün değerine inanmalıdır.

b) Bir kez bu temel görüşe sahip olunca başkanın;

1- Belediyede kent halkının yararı, istek, beklenti ve gereksinimleri ile tutarlı kararların alınmasını gündeminin en öncelikli konusu yapması,

2- Bu kararların uygulanması için belediye uygun iç örgütlenmenin oluşturulması, görevlere bilgili ve yetenekli personel getirilmesinin sağlanması,

3- Büyük belediyelerde uygun boyutta halkla ilişkiler birimi kurması, birime yetenekli personel, teknik olanaklar vermesi ve bu birimle, eylemci

birimler arasında verimli ilişkiler kurulmasını sağlaması, birim tarafından halkla ilişkiler alanında sürekli uygulanacak, sistemli çalışmaların planlanması ve programlar haline getirilmesini istemesi,

4- Belediye halkla ilişkilerin rayına oturabilmesinin, halkın istediği belediyenin oluşturulmasının tüm belediye görevlilerinin ortak çabalarıyla mümkün olduğunu açıkça ortaya koyması, bu amaçla sürekli ve düzenli eğitim programları uygulaması,

5- Tanıtma ve kent halkının eğilim, gereksinim, istek ve yakınmalarını belediyeye ulaştıracak halkı tanıma etkinliklerine ve basınla ilişkilere özel önem vermesi gerekecektir.

6- Başkanın sorumluluklarının en önemlilerinden birisi de, bizzat kendisinin kent halkı üzerinde yaratacağı imaj, oluşturacağı görüntü konusudur. Belediye olgusunun neredeyse tümünden başkan etrafında yoğunlaştığı bugünkü belediye modelimizde bunun önemini vurgulamak istiyoruz. Çünkü her başkan, hizmet anlayışı, olaylara yaklaşımı, demokrasiye, sosyal hukuk devletine inancı, halka ve insana karşı sorumluluk duygusu ve sevgisi gibi birçok faktörün etkisi altında belli bir yönetici - lider tablosu çizmektedir. Başkanın, hakkında yanlış imaj yaratılmaması için halkla ilişkiler konusuna önem vermesi ve özellikle tanıtma etkinlikleri üzerinde sistemli ve özenli çalışmalar yapılmasına ağırlık vermesi gerekecektir.

Başkanlar halkla kişisel ilişkilerini çeşitli yol ve yöntemlerle sürdürmektedirler. Birçok başkan halk günleri düzenlemekte, haftanın belli gününde kendisi ile görüşmek isteyen herkesi makamına kabul etmeye çalışmaktadır. Oldukça yaygın bir başka uygulama olarak birçok başkanın düzenlediği mahalle toplantıları anılabilir.

Belediyelerin halkın isteklerini öğrenip anlayabilmek, tutum ve politikalarını buna göre düzenlemek gereksinimi duymaları geniş ölçüde eğitim düzeyine ve yöneticilerin halkın isteklerini öğrenerek çalışmalarını buna göre yönlendirmelerini sağlayacağı yararı kavramış olmalarına bağlıdır. (ONAL, 1997 : 87)

Belediye Halkla İlişkiler Biriminin Örgüt İçindeki Yeri

Bir örgütte halkla ilişkiler biriminin örgütsel yapılanma içerisindeki yeri, işlevi, bu birimin ve yaptığı faaliyetlerin önemi, diğer birimlerle arasındaki ilişki ve işbirliği örgütte koordinasyonun ve ahengin sağlanması açısından büyük bir önem taşımaktadır (ACAR 1994:12).

Belediyede halkla ilişkiler çalışmalarının sorumluluğunu taşıyan "temel örgüt", bizzat belediyenin kendisidir. Ama yine de bir belediyenin örgüt yapısı içinde halkla ilişkiler çalışmalarından doğrudan veya birinci derecede görevli ve sorumlu olacak personelin ve/veya birimin belirlenmesi, örgütsel düzen açısından gereklidir. Bu konuda, örgütsel düzenlemelerin nasıl olaca-

ğını belediyecilik alanında belirleyecek temel etmen, belediyenin büyüklüğüdür.

Halkla ilişkiler biriminin belediyede oluşturulması kadar, belki de ondan da daha önemli konu, birimin örgüt şemasındaki yerinin belirlenmesi ve eylemci birimlerle olan ilişkilerinin düzenlenmesi konusudur. Halkla ilişkiler birimi, doğrudan başkana bağlı olarak kurulmalı ve işlem yapmalıdır. Eylemci birimlerle ve tüm belediye iç örgütü ile uyumlu çalışmaların gerçekleştirilebilmesi için uygun bir öneri, "Halkla İlişkiler Planlama Kurulu / Komisyonu" gibi eylemci birim başları ile halkla ilişkiler uzmanlarını ve yöneticilerini bir araya getirecek düzenlemeler yapılmasıdır. Çok büyük belediyelerde, büyük boyutlu eylem birimlerine kendi halkla ilişkiler birimlerini oluşturma olanağı sağlanmalıdır. Bu durumda tüm belediyenin halkla ilişkiler politikalarını ve programlarını görüşmek ve karara bağlamak amacı ile de ortak kurullar oluşturulmalıdır. (YALÇINDAĞ, 1996 : 255)

SONUÇ

Kamu kuruluşları, bu arada kuşkusuz belediyelerde halkla ilişkiler önemli bir işleve sahiptir. Halkla ilişkiler, kuruluşun ilişkide bulunduğu toplum kesiminin güven ve desteğini sağlamak amacıyla giriştiği, iki yönlü haberleşmeye dayalı, sonuçta kamu oyunda kuruluşun, kuruluşta da kamuoyunun istediği yönde değişiklikleri gerçekleştirmesine, böylece kuruluş ile çevresi arasında uyum sağlanmasına yönelik sistemli, planlı ve sürekli çabaları ifade eder.

Belediyenin üstlendiği hizmetlerin, beldede yaşayan çeşitli türden halkı çok yakından ilgilendiren, onlar için yaşamsal önem taşıyan hizmetler ve belediyelerin de gerçekte siyasal birer kuruluş olduğunu dikkate alırsak, belediyelerde halkla ilişkiler konusunu daha tanımlama ile birlikte ne ölçüde önemli ve duyarlı bir konu olduğu açık-seçik gözler önüne serilmektedir. Aslında belediyelerde halkla ilişkiler konusunun bu önemi, duyarlılığı ve sorunsal yönü evrenseldir. Gerçek nitelikte yerel yönetim kuruluşlarının, özellikle belediye kurumunun var olduğu tüm toplumlarda halkla ilişkiler konusu ele alındığında vazgeçilmez biçimde ortaya çıkmaktadırlar.

Yöneticileri halkoyu ile seçilen ve halkın destek ve ilgisine heran ihtiyaç duyan belediye teşkilatlarının doğru, güvenilir ve sürekli şekilde iki yönlü bilgi akışına imkan veren, halkla ilişkiler birimlerine ihtiyaç duydukları muhakkaktır. Ancak bu birimlerin yasak savma kabilinden ya da yeni istihdam alanları açmak amacının ötesinde, daha gerçekçi ve dürüst amaçlara kanalize edilmesi ve halkın nabzının tutulması amacına yönelik olarak, daha etkin bir biçimde çalışmaları sağlanmalıdır. Bu kuruluşların sorumluluklarının belediye idaresinin ötesinde halka karşı olduğu, halk - idare köprüsünün ve kenetlenmesinin sağlanmasından sorumlu oldukları gözardı edilmemelidir.

Halkla kamu kuruluşlarının ilişkileri demokrasi sürecinin bir parçasıdır ve son analizde halkla ilişkiler çabaları sonucunda kamu kuruluşları ile halk arasında karşılıklı uyum ve olabilecek en üst düzeyde kaynaşma sağlanması amaçlanmaktadır. Tüm bunlar ise yerel yönetim kurumunun ve özellikle belediyelerin varlık nedeni ve kurumun yapıcı öğeleridir. Belediyeler, halkın kendi öz kuruluşlarıdır, seçimle onun içinden çıkmaktadır, kent halkı için vardır. İlke olarak kaynakları kent halkı tarafından sağlanmakta, temsil mekanizmaları aracılığı ile bu kaynakları, kent halkının kararları doğrultusunda, kent hizmetleri için harcamaktadır.

Tüm kamu kuruluşlarında ve bu arada kuşkusuz belediyelerde halkla ilişkiler ancak, tüm görevlilerin özenli çabalarıyla başarıya ulaşabilmektedir ama öncelikle ve özellikle kuruluşların baş yöneticilerinin, belediyelerde de başkanların konuya gereken önemi ve değeri vermeleri ve doğru yaklaşımı benimsemeleri; halkla ilişkilerde istenen başarıya ulaşılmasının ve halkın belediyesini gerçekleştirmenin en önde gelen koşulu olmaktadır.

Özetlersek halkla ilişkiler olayı, bir yönetsel ve örgütsel olgudur. Yöneticiler tarafından yönetimin geliştirilmesi, örgütsel verimlilik ve etkinliğin gerçekleştirilmesi süreci ile birarada düşünülmesi, bu amacın çok etkili bir aracı, ögesi olarak değerlendirilmelidir. Bu yaklaşımın doğal sonucu olarak, kuruluşta halka ilişkiler birimine ve uzmanlarına gerekli roller verilmesi, örgütsel konumları ona göre düzenlenmelidir. Kuşku yok ki, bu birimlerin tüm görevlileri de, işlevlerini aynı yaklaşım içinde algılamalıdır.

KAYNAKÇA

ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ: **Halkla İlişkiler**, Ankara Büyükşehir Belediyesi, BEM, Yayınları No : 3, Ankara, 1991.

ACAR, Muhittin : **Belediyelerde Halkla İlişkiler**, DPT Yayın No : 2337 - SPGM : 423, Ankara, Aralık 1993.

ACAR, Muhittin: **Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Araştırması**, DPT yayını, Ankara, Ocak 1994.

ALPÖGE, Atilla : **Halka Dönük Yerel Yönetim**, T.C. Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı, Yerel Yönetimin Geliştirilmesi Programı El Kitapları Dizisi, İstanbul, 1993.

BALTA PELTEKOĞLU, Filiz : **Halkla İlişkiler Giriş**, Marmara Üniversitesi Yayın No : 524, İstanbul, 1993.

BÜLBÜL, A. Rıdvan : **Halkla İlişkiler**, Konya, 1998.

BÜLBÜL, A. Rıdvan : **Kamu ve Özel Sektör Kuruluşlarında Halkla İlişkiler**, Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi, Konya, 1997.

EMREALP, Sadun ve YILDIRIM, Selahattin : **Yerel Yönetimde Başarının Yolları**, T.C. Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı, Yerel Yönetimin Geliştirilmesi Programı El Kitapları Dizisi, İstanbul, 1993.

KAZANCI, Metin : **Kamuda ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler**, 2. Bası, Ankara, Ocak 1997.

ONAL, Güngör : **Halkla İlişkiler**, İstanbul, 1997.

TBD : **Belediyelerimize Rehber**, Türk Belediyecilik Derneği - Konrad Adenauer Vakfı Ortak Eğitim Projesi Yayını, Ankara, Aralık 1992.

TORTOP, Nuri : **Halkla İlişkiler**, Ankara, 1986.

TORTOP, Nuri : "Halkla İlişkilerde Kamu Kuruluşları ve Basının Sorumluluğu", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 19, Sayı 1, Mart 1986.

ULU, Enver Alparslan : **Belediyelerde Halkla İlişkiler ve Ankara Büyükşehir Belediyesinin 1990-1993 Yılları Arasındaki Halkla İlişkiler Çalışmaları Örnek Olayı**, Gazi Üniversitesi, Sos. Bil. Ens., Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü Master Tezi, Ankara, 1994.

UYSAL SEZER, Birkan : "Yerel Yönetimin Çevresi - Halkla İlişkiler ve Kanaat Araştırmaları", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 20, Sayı 1, Mart 1987.

YALÇINDAĞ, Selçuk : **Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri**, TODAİE Yay., 1. Baskı, Ankara, Aralık 1996.

YALÇINDAĞ, Selçuk : "Belediyelerde Halkla İlişkiler", **Türk İdare Dergisi**, Sayı 377, Aralık 1987.

YALÇINDAĞ, Selçuk : "Saydam ve Dürüst Belediyecilik", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 4, Sayı 1, Ocak 1995.

YALÇINDAĞ, Selçuk : "Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 19, Sayı 1, Mart 1986.

YAVUZ Fehmi : **Türk Mahalli İdarelerinin Yeniden Yapılanması**, Ankara, 1966. ◆