T.C.
KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER VE PENDİK BELEDİYESİ ÖRNEĞİ (2006-2007)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HATİCE NUR SUBAŞI

ANA BİLİM DALI: SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ
PROGRAMI : YÖNETİM BİLİMLERİ

KOCAELİ – 2008

T.C.
KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER VE PENDİK BELEDİYESİ ÖRNEĞİ (2006-2007)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tezi Hazırlayan: HATİCE NUR SUBAŞI
Tezin Kabul Edildiği Yönetim Kurulu Tarihi Ve No:15/10/2008-25

Doç.Dr.Hamza ATEŞ

Yrd.Doç.Dr.Ahmet NOHUTÇU

Yrd.Doç.Dr.Ramazan ŞENGÜL

KOCAELİ-2008

SUNUŞ

Kitlelere bir şey yaptırmanın üç etkili yolu vardır: zor kullanarak, para ile satın alarak ve inandırarak. Halkla ilişkiler, bu üç etkili yoldan inandırma yolunu tercih etmiş bir disiplindir. Tez çalışması, halkla ilişkilerin bu etkin gücünden hareketle halkla ilişkilerin niteliği, belediyelerde halkla ilişkiler faaliyetleri hakkındaki teorik çalışmalardan ve pratikten oluşmuştur. Çalışmanın ana amacı, belediyelerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin uygulamalarından ve öneminden bahsederek 2006-2007 yıllarında Pendik Belediyesinde ne tür halkla ilişkiler faaliyetlerinin olduğunun ortaya konulmasıdır. Çalışmada teorik çerçeveler birinci, ikinci ve üçüncü bölümlerde verilmiş, dördüncü bölümde ise örnek belediye çalışması incelenmiş ve son bölümde gelecek projeksiyonundan bahsedilerek çalışma sonlandırılmıştır. Tez çalışması boyunca yol gösterici fikirleriyle benden desteklerini esirgemeyen değerli babam Prof. Dr. Sami Şener'e ve sevgili eşim Levent Subaşı'na saygı ve sevgilerimi sunar, katkılarından dolayı kendilerine teşekkürü bir borç bilirim.

İstanbul, Kasım 2008 **Hatice Nur SUBAŞI**

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ I
İÇİNDEKİLER III
ÖZET VI
ABSTRACT VII
KISALTMALAR VIII
GİRİŞ 1
BİRİNCİ BÖLÜM: KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE 4
1.HALKLA İLİŞKİLER 4
1.1.Halkla İlişkiler Kavramı 4
1.2.Halkla İlişkilerin Önemi 5
1.3.Halkla İlişkiler Yöntemleri 9
1.4.Halkla İlişkilerde Kullanılan Araçlar 12
1.4.1.Gazeteler 12
1.4.1.1.Ulusal ve Yerel Basında Çıkan Gazeteler 12
1.4.1.2.Örgüt Gazeteleri 13
1.4.2.Dergiler 13
1.4.3. Basın Bültenleri / Bildirileri 14
1.4.4.Broşürler 14
1.4.5. Afiş, İlan Tahtası Ve Bültenler 15
1.4.6. Yıllık Raporlar 15
1.4.7. Yüzyüze Görüşmeler 16
1.4.8. Telefon Görüşmeleri 16
1.4.9. İnternet 16
1.4.10. Toplantılar 17
1.4.11. Törenler 17
1.4.12. Filmler 18
2.BÖLÜM: DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE HALKLA İLİŞKİLER 19
2.1. Dünyada Hakla ilişkiler 19
2.1.1.Amerika'da Halkla İlişkiler 19
2.1.2. Avrupada Halkla İlişkiler 20
2.2.Türkiye'de Halkla İlişkiler 21

2.2.1.Türkiye'de Halkla İlişkilerin Gelişimi 21
2.2.Osmanlı Devletinde Halkla İlişkiler Örnekleri..... 22
2.2.1. Vakıflar ve Yerel Hizmetler: 22
2.2.2. Esnaf Dernekleri ve Halkla Münasebetler..... 24
2.3. Tanzimat Öncesi Dönemlerde Belediye Hizmetleri..... 25
2.4. Cumhuriyet Dönemi 26
2.5. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler 28
2.5.1. Halkla İlişkiler ve Enformasyon..... 30
2.5.2. İki Yönlü İletişim: Tanıtma ve Kuruluşa Bilgi Sağlama..... 32
2.5.3. Halkla İlişkiler'de Katılım..... 34
3. BÖLÜM:BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER..... 36
3.1. Siyasi Felsefe Ve Kültür..... 37
3.2. Geniş Bir Uygulama Alanı 37
3.3. Kurumlarda Halkla İlişkiler Birimi 38
3.4. Kamu Hizmeti İlkeleri..... 39
3.5. Yerel Katılım Ve Sivil İnsiyatif 41
3.6. Belediyelerin Halkla İlişkiler Faaliyet Çerçevesi..... 44
3.7. Belediyelerde Halkla İlişkiler Uygulama Yöntemleri..... 46
3.7.1. Kişisel Başvuru..... 46
3.7.2. Halka Danışma 47
3.7.3 Örgütlenmiş Gruplarla İlişkiler 48
3.7.4. Kamuoyu Araştırmaları 49
3.7.5. Referandum 51
3.7.6. Yerel Halk Etkileşimi 52
3.7.7. Yerel Gündem Çalışmaları 53
3.7.8. Kentsel Yaşam Kalitesi Ve Belediyeler 54
4.BÖLÜM:PENDİK BELEDİYESİ'NDE HALKLA İLİŞKİLER..... 56
4.1. Pendik Belediyesi 56
Misyonu..... 56
Vizyonu 56
Çalışma İlkeleri 56
Temel Amaç Ve Hedefleri..... 57
4.2. Örgüt Şeması 57

4.3. Birimlerin Halkla İlişkiler Alanındaki Görevleri 58
4.4. Basın, Yayın Ve Halkla İlişkiler Biriminin 2006 - 2007 Yılı Çalışmaları 60
4.6.1. Beyaz Masa Faaliyetleri 60
4.6.1.1. Başbakanlık İletişim Merkezi (Bimer) 64
4.6.1.2.Özürlüler Masası Faaliyetleri 65
4.6.1.3.Sünnet Töreni Etkinlikleri 67
4.6.1.4. Cenaze ve Taziye Programları 67
4.6.1.5.Bir Bebek, Bir Yürek Projesi 68
4.6.1.6.Halk Saati Uygulaması 68
4.6.2. İletişim Ve Tanıtım Birimi Faaliyetleri 68
4.6.2.1.Eğitim Destek Faaliyetleri 68
4.6.2.2.Meclisler: 70
4.6.2.3.Sportif Faaliyetleri 71
4.6.2.4.Kent Konseyleri 73
4.6.2.5.Sosyal Aktiviteler 74
4.6.2.6.Basım & Tanıtım Ve Dağıtım Faaliyetleri 75
4.6.2.7.Medya Takibi 77
4.6.2.8.İstihdama Yönelik Faaliyetler 77
4.6.2.9.Diğer Faaliyetler 77
4.7. Basın,Yayın ve Halkla İlişkiler Biriminin 2006-2007 Yılı Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi 78
4.8.Belediye Halkla İlişkiler Hizmetinde Gelecek Projeksiyonu **80**
SONUÇ 87
YARARLANILAN YAYINLAR 91

ÖZET

Belediyelerde Halkla İlişkiler – Pendik Belediyesi Örneği adlı bu tez çalışması, teorik bir çerçeveyle bir örnek belediyeyi de kapsamaktadır. Tezin birinci bölümünde, halkla ilişkiler kavramı, halkla ilişkilerin önemi, yöntemi ve araçları açıklanmıştır. İkinci bölümde, dünyadaki halkla ilişkiler uygulamaları kısaca açıklanmıştır. Üçüncü bölümde, Türkiye'de halkla ilişkilerin gelişimi, halkla ilişkiler konusunun kamu yönetimi ve belediye alt başlıklarında incelenmesi ve belediyede halkla ilişkiler yöntemlerinden oluşmaktadır. Dördüncü bölüm, çalışmanın örneklemi olan Pendik Belediyesi'ndeki halkla ilişkiler etkinliklerinin incelenmesi ve değerlendirilmesi konularını içermektedir. Beşinci bölümde ise, örneklem olarak ele aldığımız belediyenin gelecek projeksiyonu hakkındaki düşüncelerimiz incelenmiştir. Sonuç olarak; Pendik Belediyesi'nde halkla ilişkiler faaliyetleri olmasına rağmen yeterli değildir.

ABSTRACT

This dissertation, named as “Public Relations in Municipalities- The Case of Pendik Municipality”, investigates the current state of public relations in a sample municipality, in the light of a relatively developed theoritical framework. The first chapter provides a brief conceptual and theoretical framework for the issue of public relations in public sector, including the meaning of public relations, its importance, and the methods and tools of public relations. Some examples of public relations in the world are shortly dealt with in the second chapter. The third chapter consists of development process of public relations in Turkey, with a specific reference to public relations in Municipalities. The fourth chapter provides an analysis and evaluation of the activities held by the public relations units in Pendik Municipality. Our remarks about future projection of the municipality are explained in the last chapter. The main finding of this dissertation is that, while there are significant efforts on the name of public relations in Pendik Municipality, they are not sufficient in a number of respects.

KISALTMALAR

AİD:	Amme İdaresi Dergisi
TDBB:	Türk Dünyası Belediyeler Birliği
TODAİE:	Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü
TİD:	Türk İdare Dergisi
ÇYY:	Çağdaş Yerel Yönetimler

GİRİŞ

Halkla ilişkiler, kamu yönetiminde hayli öneme sahip bir alan olmasına rağmen, gereklerinin yerine getirilmesi konusunda diğer disiplinlere göre hep en çok ihmal edilen alan olmuştur. Oysaki her ülkede tüm örgütlenmeler için, iletişim halinde bulundukları gruplarla aralarındaki ilişkilerin düzenlenmesinde kullanılan bir disiplindir. Ayrıca kuruluşların etkinlik ve verimliliğini arttırmayı sağlayan bir yönetsel anlayıştır.

Halkla ilişkiler bir yönüyle çok farklı amaçlarla oluşturulmuş olsa da çeşitli örgütlenmelerin kendi varlıklarına buldukları kabul edilebilir gerekçeleri duyurmaya yönelik çalışmalardır.[1]

Halkla ilişkiler, kurumun içinden başlar. Bir kurumun dışa dönük halkla ilişkilerinin başarısı, içe dönük halkla ilişkilerinin başarısına bağlıdır. Bir kurumdaki her çalışan, akraba, eş, dost gibi bireyler, doğal sosyal çevresinde çalıştığı kurumun temsilcisidir.

Belediyeler ve personeli günümüzün en önemli unsurlarıdır. Hızla sürmekte olan kentleşme olgusunu yönetmek ve yönlendirmek yolunda tüm çabalarını seferber etmeye ve toplumun artan hizmet taleplerine karşılık vermeye çalışmaktadırlar.

Bugün iletişimin önemi herkes tarafından bilinmekte ve çağımızın iletişim çağı olduğu kabul edilmektedir. Bu durum, kurumların gerek kendi personeli ile gerekse hizmet sunduğu halk kesimleri ile iletişim kurması temeline dayanan halkla ilişkilerin yönetimler için anlam ve gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu nedenlerle, özel kesim kuruluşlarında kar amacıyla daha fazla hassasiyetle üzerinde durulan halkla ilişkiler konusunun özellikle kamu yönetiminde, yönetimin tepe yöneticisinden başlayarak en alt kademedeki çalışanına varıncaya kadar herkes tarafından çok iyi anlaşılması ve gerektiği gibi uygulanması zorunluluğu vardır.

---

[1] Ayhan Biber,"Bir Meşrulaştırım Yöntemi Olarak Halkla İlişkilerin Meşruiyeti", Amme İdaresi Dergisi, Cilt 36, Sayı 4, Aralık 2003, s.43.

Çünkü, çoğu ülkede olduğu gibi bizim ülkemizde de kamu yönetiminde yaşanan çoğu toplumsal ve sosyal sorunların temelinde yönetim-halk iletişimsizliğinden doğan ve halkın desteğini ve güvenini kazanamayan yönetsel uygulamalar bulunmaktadır.[2]

Pendik Belediyesi, Türkiye'de diğer belediyeler arasında öncü bir görev yüklenerek, Türk Dünyası Belediyeler Birliği gibi önemli bir organizasyonu başarmıştır. Birliğin amacı, kendi web sitesinde şu şekilde açıklanmaktadır:

"Türk Dünyasındaki bütün belediyeleri birlik çatısı altında toplamak, belediyeleri, ileri batı ülkelerinin standartlarına kavuşturabilmek; bu doğrultuda mali, sosyal, hukuki ve siyasi etkinlikler kazandırabilmek için parlamento, hükümet, ulusal ve uluslararası düzeyde girişim vs. faaliyetlerde bulunmak".

"Merkeziyetçilik anlayışından, yerinden yönetim anlayışına geçişi sağlayacak yasaların çıkartılması, tüm belediyelerin hükümet ve ilgili bakanlıklarla ilişkilerinin sağlanması".

"Belediyelere kanunla verilen zorunlu ve ihtiyari görevlerin, bir veya bir kaçını birlikte tesis ve idare ile yerine getirmek, birden çok ilde bulunan belediyeleri ilgilendiren çevre, doğalgaz kullanımı, kanalizasyon ve katı atık hizmetlerini ortaklaşa kurulacak tesisler yoluyla birlikte yapmak, yerel yönetimlerde çalışan personelin mesleki konularda eğitilmesi amacıyla her türlü faaliyetleri yapmak üzere kurulmuştur".[3]

Bu durum, Pendik Belediyesi'nin yüksek bir vizyona sahip olduğunu göstermiş ve bu belediyenin kendi sınırları içerisinde halkla ilişkiler gibi, toplumsal bir çalışmadaki rolünün gündeme getirilmesi ihtiyacını araştırmaya bizi yöneltmiştir.

Araştırmacıyı böyle bir tez yapmaya motive eden temel soru, şöyle özetlenebilir: " Büyük ve anlamlı bir organizasyon olan Türk Dünyası Belediyeler Birliği'ne başkanlık yapan Pendik Belediyesi'nde halkla ilişkiler çalışmaları etkin midir?".

---

[2] Selma Karatepe, "Belediye Zabıta Hizmetlerinde Halkla İlişkiler", Türk İdare Dergisi, Sayı 447, Haziran 2005, s.196.
[3] http://www.tdbb.org.tr/lngtr/sf8-birligin_amaci.aspx , 10 Mayıs 2008.

Çünkü, günümüzde belediyeler çok önemli yerel hizmet merkezleri olarak göze çarpmaktadır. Dolayısıyla, bu yerel hizmetleri yürütecek belediyelerin, halkla ilişkileri ve halk kesimleri ile doğru ve sürekli ilişki sistemlerini belli bir organizasyon içinde yapabilmeleri, büyük önem taşımaktadır. Bu tür organizasyonlar, Türkiye'nin çağdaş ve katılımcı yönetim anlayışına ulaşması açısından büyük önem taşımaktadır.

Araştırmamızda, Pendik belediyesi'nin kendi ilçe sınırları içerisinde hangi toplumsal öncelikleri ele aldığını, bu önceliklerin halk ve yerel örgütlerle işbirliği konusunda nasıl bir işbirliği ve açılıma imkan verdiğini araştırma imkanı bulmaya çalışacak ve ilerisi için model bir çalışmanın ana çerçevesini belirlemeye yardımcı olabilecektir.

Bu çalışma, araştırılan konu hakkındaki bilgi ve kaynakların yetersiz olmasından ötürü sınırlandırılmış ve örnek belediye olarak alınan Pendik Belediyesindeki halkla ilişkiler çalışmaları 2006 ve 2007 yıllarındaki faaliyetlerle sınırlı tutulmuştur. Yöntem olarak da, literatür taraması ve metin analizi (özellikle örnek yerel yönetim biriminin faaliyet raporları) tercih edilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM: KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

1.HALKLA İLİŞKİLER

1.1.Halkla İlişkiler Kavramı

Halkla ilişkilerin birden fazla tanımı bulunmaktadır. Bu tanımların bir kısmı halkla ilişkileri sanat olarak kabul ederken, bazıları hem sanat ve hem de gelişmekte olan bir bilim dalı olarak kabul etmektedirler. Halkla ilişkileri sanat olarak açıklayan tanımlardan birine göre halkla ilişkiler, bir kurumun algılanma birikimidir. Buna göre halkla ilişkiler; "bir kurumun üretiminin, icraatının, felsefesinin ve başkalarının o kurum hakkındaki sözlerinin ve düşüncelerinin tümünün irdelenmesi, yönlendirilmesi ve yönetilmesi sanatıdır".[4]

Webster Sözlüğü'nde halkla ilişkiler bilim ve sanat olarak tanımlanmaktadır. Buna göre, halkla ilişkiler bir kurum, firma veya kişi arasındaki iyi niyeti, karşılıklı anlaşmayı geliştiren bilim ve sanattır.

Daha kapsamlı bir başka tanıma göre; halkla ilişkiler "yönetimin izlemekte olduğu politikanın halka benimsetilmesi, çalışmaların devamlı ve tam olarak halka duyurulması, yönetime karşı olumlu bir hava yaratılması ve buna karşılık halkın da yönetim hakkında ne düşündüğünün, yönetimden ne istendiğinin bilinmesi ve halkla işbirliği sağlanması görevi"dir.[5]

Genel bir tanım vermek gerekirse; "halkla ilişkiler, grupların tutum ve davranışlarını değerlendiren, birey ve örgütün kamu yararına politika ve kurallarını

---

[4] Ceyda Arsan, Teorik ve Uygulamalı Halkla İlişkiler Kampanyaları, Ankara, Media Cat Kitapları, 2001, s.14'den S.Karatepe, "Belediye Zabıta Hizmetlerinde Halkla İlişkiler", Türk İdare Dergisi, Cilt:447, Sayı:Haziran 2005, s.195.

[5] Nuri Tortop, Halkla İlişkiler, Gözden geçirilmiş 8.baskı, Yargı Yayınevi, Ankara, 2003, s.14'den S.Karatepe, "Belediye Zabıta Hizmetlerinde Halkla İlişkiler", Türk İdare Dergisi, Cilt:447, Sayı:Haziran 2005, s.195.

tespit eden, halkın anlayış ve desteğini kazanmak için faaliyetler planlayan ve icra eden bir yönetim fonksiyonudur".[6]

Buraya kadar verilen tanımlardan çıkarılan sonuca göre; halkla ilişkiler, bir kurumun toplumla bütünleşme yönünde harcadığı çabaların tümüdür. Ancak, her kurumun ilişki içinde bulunduğu halk kesimi farklılıklar sunar. Örneğin, bir hükümet için halk; ülkede yaşayan tüm insanlar, bir dernek için kendi üyeleri, bir gazete için kendi okuyucuları, bir spor kulübü için taraftarları ve bir örgüt için halk, örgüt içinde çalışanlar ile örgüt dışında yer alan ve firmayla ilişkisi bulunan tüm kişi ve kuruluşları kapsamına alır.[7]

Halkla ilişiler pek çok faktörden etkilenen dinamik bir süreçtir. Buna paralel olarak tanımı da zaman içinde ve özel şartlardan etkilenerek çeşitlilik arz eder. İki yüze yakın olduğu iddia edilen (Ertekin, 1983: 13) bu tanımların ortak noktalarından hareketle şöyle bir anlatıma ulaşılabilir: Kamu yönetimi veya işletmeler tarafından, halkın sahip olduğu davranış biçimleri de hesaba katılarak, çoğu zaman belli bir yönde bir hareket veya eğilim oluşturmak üzere kamuoyunu etkileyerek onun anlayış ve desteğini kazanmak için girişilen planlı çabaların tümüne halkla ilişkiler denebilir.[8]

1.2.Halkla İlişkilerin Önemi

Örgüt içerisinde halkla ilişkiler departmanı oluşturmanın avantajları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Peltekoğlu, 1993a:132):

Halkla ilişkiler departmanı çalışanları üst yönetimi ve diğer bölümleri yakından tanımaktadırlar.

---

[6] M.Scott Cutlip, H.Allen Center, M.Elan Brom, "Effective Public Relations" , 6.Edition, Prentice Hall International Inc.USA, 1985, s.14'den S.Karatepe, "Belediye Zabıta Hizmetlerinde Halkla İlişkiler", Türk İdare Dergisi, Cilt:447, Sayı:Haziran 2005, s.195.

[7] Zeyyat Sabuncuoğlu," İşletmelerde Halkla İlişkiler", Genişletişmiş 4.baskı, Ezgi Kitabevi yy, Bursa 1998, s.4'den S.Karatepe, "Belediye Zabıta Hizmetlerinde Halkla İlişkiler", Türk İdare Dergisi, Cilt:447, Sayı:Haziran 2005, a.g.e, s.195.

[8] Yusuf Erbay, "Halkla İlişkiler Kavramı açısından Türk Kamu Yönetiminin Tarihi Gelişimi", Sorunları ve Çözüm Önerileri, Türk İdare Dergisi, Yıl 65, Sayı 400, Eylül 1993, s.190.

Halkla ilişkiler departmanı yöneticisi örgütün faaliyetleri hakkında ayrıntılı bilgiye sahiptir.

Halkla ilişkiler departmanı yöneticisi diğer birimlerle iletişim ağını kolaylıkla kurarak, gerekli bilgileri en kısa sürede temin edebilir.

Acil kararların alınması gerektiğinde, süratli hareket olanağı söz konusudur.

Yönetimin istediği zaman halkla ilişkiler görevlisine ulaşması kolaydır.

Örgüt içerisinde halkla ilişkiler departmanı oluşturmanın bu avantajlarının yanında bir takım dezavantajlarından bahsedilebilir (Peltekoğlu, 1993 a :132):

Halkla ilişkiler departmanı örgütün bir parçası olduğundan, bazı durumlarda objektif olma özelliğini zedeleyebilecek davranışlarda bulunabilir.

Halkla ilişkiler departmanı görevlilerinin yeterli eğitim standartlarına ulaşamadığı örgütlerin, halkla ilişkilerinin yürütülmesinde etkisiz kaldıkları görülebilir. Böyle bir durumla karşılaşıldığında, kısa vadede mevcut departmanla yetinmeyip, bağımsız halkla ilişkiler firmalarıyla anlaşmak suretiyle, bu firmaların sundukları halkla ilişkiler hizmetlerinden yararlanma yoluna gidilmelidir.

Halkla ilişkiler faaliyetlerinde sürekliliği, bilgi ve deneyim birikimini, ekonomikliği ve takım ruhunu oluşturmak için örgüt içinde bir halkla ilişkiler departmanı kurmak en iyi yoldur. Bununla birlikte, her türlü örgütün ihtiyacına cevap verecek tek bir halkla ilişkiler örgütlenme modeli belirlemek mümkün değildir.

Grunig ve Hunt'a göre (Leuven, 1991:281); örgütler halkla ilişkiler bölümlerinin yapısını ve halkla ilişkiler programını; hedef kitlelere, yönetim sürecine, iletişim tekniğine, coğrafi alana ve örgütsel alt sistemlere göre olmak üzere değişik biçimlerde örgütleyebilmektedir. Halkla ilişkiler departmanı içinde hangi ünitelerin yer alacağı ise; işlerin hacmi, önemi, yönetimde merkezileşme derecesi, örgütün faaliyet göstereceği sektör ve örgütün kendisine özgü koşullar tarafından belirlenecektir. Örneğin, örgütün büyüklüğüne göre bazen tüm halkla ilişkiler faaliyetleri küçük bir ekip tarafından yürütülebilirken; işlerin fazlalaşması ve önem

kazanması durumunda alt gruplamalara gidilerek; farklı bir halkla ilişkiler bölümü oluşturulabilir.

Demokratik işleyişe sahip ülkelerde, topluma karşı sorumlu ve saygılı bir işleyiş içinde olmanın yanı sıra üstlenilen görevleri başarıyla yerine getirebilmek için toplumun güvenini, saygısını, ilgi ve desteğini sağlamak ihtiyacı ve bunu sağlama çabası bulunmaktadır.[9]

Söz konusu hedefe ulaşmak noktasında yönetsel işleyişi halkın beklentilerine cevap verecek düzeyde verimli kılmak ve bu sayede hizmetlerin yerindeliğini ve etkinliğini sağlamak için "halkla ilişkiler" olgusu gündeme gelmektedir.

Halkla ilişkilerin, yönetsel, siyasal ve toplumsal amaçları bulunan bir yönetsel işlev olduğu üzerinde durulmakla birlikte literatürde kavramın içeriği hakkında tam bir görüş birliği sağlanabilmiş değildir. Genel anlamda halkla ilişkilerin demokratik toplum ve yönetim anlayışı ile bütünleştiği kabul edilmekte, çoğulcu demokrasi anlayışı ile bireylerin ve kurumların "kamu yararı" noktasında birleşmelerinin bu yönde hareket etmelerinin sağlanacağı belirtilmektedir.

Halkla ilişkilerin bireylerin ve toplumların demokrasi algılamasını geliştirdiği, çoğunluğun tiranlığını engellediği, toplumsal refahı geliştirdiği, halkın, toplumu onun bir parçası olarak kavramasını, başkalarının görüşlerini değerlendirmesini, liderlik uygulamasını ve eylem biçimlerine ikna olmasını sağladığı, kamuoyunu anlama, değerlendirme ve geliştirmede hem de yönetimin amaçları, politikası, hizmetleri ve işleyişine ait bilgileri vatandaşa aktarışı ile söz konusu etkileşimi makro düzeyde olduğu kadar günlük işleyiş açısından geliştirici bir rol oynayarak yönetimin etkililiğini arttırıcı bir işlev gördüğü belirtilmektedir.[10]

Kamu yönetimi disiplini açısından halkla ilişkiler; "bir kamu kuruluşunun ilişkide bulunduğu toplum kesiminin güven ve desteğini sağlamak için giriştiği, iki yönlü iletişime dayalı, sonuçta kamuoyunda kuruluşun, kuruluşta da toplumun

[9] Selçuk Yalçındağ, "Mahalli İdarelerde Halkla İlişkiler", AİD, C.1, Aralık 1968, s.69.
[10] Birkan Uysal Sezer,"Yerel Yönetimin Çevresi-Halkla İlişkiler ve Kanaat Araştırmaları", AİD, C 20, S 1, Mart 1987, s.22.

istediği yönde değişikliklerin gerçekleşmesine, böylece kuruluş ile çevresi arasında olabilecek en uygun ölçekte uyum ve denge sağlanmasına yönelik sistemli ve sürekli çabalar" olarak tanımlanmaktadır.[11]

Halkla ilişkiler hem demokratikleşmenin, hem de örgütsel etkililiğin belirlediği bir süreçtir. Ancak, çağdaş toplum ve yönetim ile ilişkili olmalarına karşın, bu iki değişkenin iç dinamikleri birbirinden farklılık taşımakta, halkla ilişkilere duyulan gereksinim bu ihtiyaçtan kaynaklanmaktadır. İkisi arasında optimal bir denge kurulmasında karşılaşılan zorluk, örgütsel bir işlev olarak halkla ilişkiler uygulamasında etkililik ölçütünün ağır basmasına yol açmaktadır. Bu ölçütün ağırlık kazanması sonucu halkla ilişkilerin içerik ve işleyişinde uygulandığı kuruluşun bir bütün olarak etkililiği ve halka ilişkilerin kullanması gereken çeşitli işlevlerin etkililikleri arasındaki göreli ağırlık farklılığı belirleyici olmaktadır.[12]

Bu tanımdan hareketle halkla ilişkiler:

1. Bilgi verme

2. Tutum ve davranışların değiştirilmesi için halka yönelik ikna çabaları (onay yaratma)

3.Yönetimle halkın karşılıklı olarak bütünleştirilmesi gayretlerini içermektedir (Bernays, 1952: 7).

Halkla ilişkiler tanımında da olduğu gibi halkla ilişkiler sürecinin kapsadığı aşamaların tespitinde de değişik yaklaşımlar söz konusudur. En kapsayıcı tanımlardan birine göre bu süreçte beş önemli aşama yer almaktadır:

1.Üzerinde çalışılan meselenin araştırılması, açıkça belirlenmesi ve amaçların tespit edilmesi,

2.Belirlenen meselenin çözümü için bir "Halkla İlişkiler Programı"nın hazırlanması;

3.Bu programın uygulanması;

---

[11] Selçuk Yalçındağ, Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler, Halkla İlişkiler Sempozyumu, AÜBYYO-TODAİE Yayını, Ankara 1988, s.57.

[12] Birkan Uysal, "Halkla İlişkiler Bir Değerlendirme", AİD, C 16, S 3, Eylül 1983, s.28-29.

4.Programın etkinliğinin değerlendirilmesi, besleyici yankı (feed-back)'lerin tespiti için araştırmalar yapılması;

5.Besleyici yankıların gösterdiği doğrultuda gerekiyorsa yeniden ele alınması ve değerlendirilmesi.[13]

Sonuç olarak, kurumların yaptığı işi halkın beğenisine sunması, genel tepkileri değerlendirerek gerekli düzenlemeleri yapması, yaptığı işle ilgili olarak gerekenleri halkla paylaşması ve gerektiğinde hesap verebilmesi anlamına gelen halkla ilişkiler, uygulandığı kurum ve kurumun içinde bulunduğu ülkenin demokratikleşme derecesiyle paralel bir gelişme göstermektedir. Bu nedenle, kurumlarda halkla olan ilişkilerin istenilen düzeyde olması, orada modern yönetimlerin gerektirdiği; yönetimlerce halkı etkilemenin yanı sıra çift yönlü iletişimin getirdiği etkilenmenin gerçekleştiği, doğru bilginin ve dürüst davranışın esas alındığı ve sunulan hizmetin gereken kalitede sunulduğu bir yönetim anlayışının olduğu anlamına da gelmektedir.[14]

1.3.Halkla İlişkiler Yöntemleri

Scott M.Cutlip ve Allen Center, halkla ilişkiler sanatını dörtte üçü suyun altında (araştırma,planlama,değerlendirme), dörtte biri suyun yüzünde (uygulama) olan bir buzdağına (aysberg) benzetirler. Gerçekten de, tanıtma diye adlandırdığımız uygulama çalışmalarından başka bir şey olmadığı sanılan halkla ilişkiler çabasında, araştırma, planlama, değerlendirme gibi masa başı çalışmaları büyük yer tutar.

Araştırma

Hedef hakkında hiçbir şey bilmeden yola çıkılan bir halkla ilişkiler kampanyası dağınık, bölük pörçük çabalar yığınından başka bir anlam taşımaz. Halkla ilişkiler çalışmasında hedef olarak aldığımız kitlenin özellikleri, eğilimleri, görüş ve düşünceleri bilinmedikçe, hazırlanacak program, giyecek insanı görmeden çalışan terzinin diktiği elbiseye benzer; bol ya da dar gelir. İşte bu nedenler, çeşitli bilim

[13] Robinson 'dan aktaran Erbay, a.g.e., s.190.
[14] Karatepe, a.g.e.,s.195.

dallarında olduğu gibi halkla ilişkiler sanatında araştırmanın zorunluluğunu ortaya koymaktır.

Bazı yazarların halkla ilişkilerin bir uygulama (tatbiki) bilim olduğunu ileri sürmeleri, biraz da araştırmasız halkla ilişkiler olamayacağı nedenine dayanmaktadır. Araştırma, hedef kitlenin (ya da kişinin) özellikleri, görüşleri ve davranışları (tepkileri) ile ilgilendiğinden, psikoloji, sosyoloji, sosyal psikoloji bilimleri ile bağlantıdır.Bu bağlantı, halkla ilişkileri, basit bir propaganda çalışması olmaktan çıkartıp, ona geniş kapsamlı bir sanat niteliği verir. [15]

Bilgi toplamada başlıca üç yol izlenmektedir. Bunlardan birincisi mevcut kaynakların incelenmesidir. İkincisi, kuruluşa gelen mektupların şikayet ve önerilerin, kuruluş üyelerinin çeşitli ilişkilerde edindikleri izlenimlerin öğrenilmesidir. Üçüncüsü ise bilimsel yöntemlerin kullanılmasıdır.

Planlama

Halkla ilişkilerde planlama, genel olarak sorunun ne olduğuna, bu konuda neyin, nasıl yapılacağına karar verme olarak tanımlanır. Halkla ilişkilerde planlar, diğer çalışmalarda olduğu gibi, uzun orta ve kısa dönemli olarak ayrılabilir.

Halkla ilişkiler planları, önleyici ve onarıcı olmak üzere de ikiye ayrılabilir. Onarıcı planlar daha çok belli bir andaki sorunun çözümüne ilişkin planlardır. Kriz anlarında ortaya çıkarlar. Önleyici planlar ise, ileriye yönelik sorunların neler olabileceğinin önceden saptanıp, çözüm yollarının aranarak sorunların krize dönüşmesini engellemeyi amaçlayan planlardır.

Uygulama (İletişim)

Basit olarak iletişim, ortak semboller (simgeler) sistemi yoluyla anlatımların, duygu, düşünce ve davranışların aktarılma süreci olarak tanımlanır. Yazılı ya da

[15] Abdullah Tosun, "Halkla İlişkilerde Yönetim", İstanbul, 1982, s.207.

sözlü sözcükler, resimler, davranışlar vb. ortak simge ya da sembolleri oluşturur. Her iletişim şemasında üç temel öğe bulunur: Kaynak, ileti (mesaj) ve alıcı. Bunlara bir de iletinin aktarıldığı kanal eklenir.

Gönderici(kaynak): İletişimi başlatan ya da başlatmakla sorumlu, geniş bir kitleye doğrudan ya da radyo veya TV gibi araçlarla gönderen birey ya da kuruluştur.

Mesaj(ileti): Kaynağın, alıcıya aktarmak istediği bilgi, düşünce ve kavramları sembolize eder.

Kanal: İletinin potansiyel alıcıya aktarıldığı ortamı ya da gazete, radyo, televizyon ve benzeri araçları anlatır.

Alıcı: Mesajın yöneldiği birey ya da bireylerdir. İletişimin başarısı için kaynağın mesajlarını alıcının özelliklerini dikkate alarak bu özelliklere uygun bir dille (alıcının anlayabileceği ve uygun araçla alıcıya ulaşan) aktarması gerekir.

Değerlendirme

Değerlendirme yapılırken değişik araştırma teknikleriyle, kampanyanın başarısı hakkında bilgi toplanır. Elde edilen sonuçların, elde edilmek istenen sonuçlarla karşılaştırılması, kullanılan araçların, yöntem ve tekniklerin tesir derecesi vb. gözden geçirilir.

Halkla İlişkiler çalışmalarının idari bir fonksiyon olduğu da düşünülürse, diğer idari faaliyetler gibi onun da planlı, programlı ve kurumun amaçlarını gerçekleştirmeye katkısı olmaktadır. Çevrenin belirsizliği arttıkça, bilgilerin elde edilmesi için değerlendirme araştırmalarına ihtiyaç duyulmaktadır. Sadece gazetecilik yetenekleri iş tecrübesi veya sosyal prestijine güvenerek iş görmeye çalışan halkla ilişkiler görevlileri, araştırma yöntemleri, yönetim bilimleri ve sosyal davranış bilimleriyle kendilerini yenilemelidirler. Çünkü artık sadece ferdi ve mesleki tecrübelere dayanarak subjektif tahminler yapmaktan ziyade, objektif bilimsel araştırma yöntemleriyle sistematik veri toplama ve analizlerle sebep sonuç

ilişkilerindeki düzenlilikleri tespit yöntemleriyle, sağlıklı sonuçlara varılması bir zorunluluktur.

1.4.Halkla İlişkilerde Kullanılan Araçlar

Örgütler mesajlarını ilgili hedef kitlelere ulaştırırken, çeşitli kitle iletişim araçlarını kullanmak durumundadırlar. En düşük çabayla, mümkün olan en geniş kitleye, daha çabuk açıklayıcı ve yönlendirici mesajlar yollayabilmek, bu araçlar sayesinde mümkün olmaktadır. Kitle iletişim araçlarından yararlanabilmeyi bilmek, etkin bir halkla ilişkiler faaliyeti için gereken bir zorunluluktur. Çünkü, örgütün kendini hedef kitlelere tanıtmasında ve hedef kitlelerini tanımasında bu araçlardan yararlanılmaktadır.

Örgütlerin hedef kitleleri ile tek veya çift yönlü iletişim kurmak amacıyla kullandıkları iletişim araçlarını genel olarak yazılı, sözlü ve görsel araçlar olmak üzere üç grupta ele almak mümkündür.

1.4.1.Gazeteler

Örgütlerin halkla ilişkiler faaliyetlerinde yararlandıkları gazeteleri; ulusal ve yerel basında çıkan gazeteler ile örgüt gazeteleri olmak üzere iki başlık altında ele almak mümkündür.

1.4.1.1.Ulusal ve Yerel Basında Çıkan Gazeteler

Çok geniş insan kitleleri tarafından okunan ve kamuoyunun şekillenmesinde önemli rol oynayan gazeteler, halkla ilişkilerde yararlanılan yazılı araçların başında yer alır. Haberlerin gazetelere kolaylıkla iletilebilmesi, iyi bir halkla ilişkiler ve özellikle basınla ilişkiler programı ile gazetelerde istenilen haberlerin ücretsiz olarak yayınlanmasının sağlanması ve çok geniş bir okuyucu kitlesine hitap edilebilmesi gazetelerin örgütler açısından önemli daha da arttırmaktadır, (Dicle, 1976: 30).

Gazetecilerle iyi ilişkiler kurmak isteyen örgütler, basının dilini anlayan yetişmiş, bilgili ve yetenekli halkla ilişkiler uzmanlarını kullanmalıdırlar. Çünkü, basına iletilecek haberlerin süratle ve doğru biçimde aktarılması için profesyonel halkla ilişkiler uzmanına ihtiyaç vardır.

1.4.1.2.Örgüt Gazeteleri

Halkla ilişkilerde kontrolü mümkün olan en önemli yazılı araçlardan birisi örgütlerin kendi yayınladıkları gazetelerdir. Örgüt gazetelerinden; özellikle örgüt çalışanları olmak üzere, örgütün ilişki içerinde bulunduğu tüm hedef kitleleri haberdar etmek amacıyla faydalanmak mümkündür. Bu sebepten dolayı, örgüt gazetelerinin boyutlarının, formatlarının ve içerdikleri konuların çeşitlilik gösterdiği görülmektedir. Öncelikle halkla ilişkilerin profesyonel olarak uygulandığı gelişmiş ülkelerdeki örgütlerin kendi gazetelerini çıkarmaya önem verdikleri görülmektedir. Çünkü, bu yayın sayesinde örgütün tanıtımı yapılmakta ve hedef kitlede örgüte özgüven duygusu oluşturulabilmektedir.

Örgüt gazetelerinde genel olarak örgütün genel politikasına, teknik ve ekonomik yönlerine, yatırımlarına, ayrıca ücret, emeklilik ve çalışma saatleri gibi teknik problemlerine, doğum, ölüm, işe giren ve çıkanlar, mutlu günler gibi çalışanlarla ilgili her türlü habere yer vermek mümkündür (Seçim, 1994: 112). Özellikle çalışanlarla ilgili haberlerin, örgütün ekonomik ve teknik durumunu gösteren haberlerden daha fazla okuyucuların ilgisini çektiği görülmektedir.

1.4.2.Dergiler

Örgütlerin halkla ilişkiler amaçlarını gerçekleştirirken kullandıkları yazılı araçların bir diğeri ise dergilerdir. Dergiler gerek konuları, gerekse yayın süreleri bakımından ulusal ve yerel düzeyde çıkan gazetelerden farklılık göstermektedirler. Genel olarak gazeteler tüm halk kesimlerine yönelik iken, dergiler daha çok spesifik konular ve kitleler üzerine yayın yaparlar.

Genel olarak halkla ilişkiler faaliyeti yürütülürken gazeteler hakkında bilinmesi gereken hususlar, dergiler içinde geçerlidir. Fakat dergilerin farklı bazı özellikleri unutulmamalıdır (Dicle, 1979: 31). Dergiler, zaman bulundukça okunan, uzun süre okunabilen ve gerektiğinde defalarca başvurulabilen kaynaklardır. Haberlerin, röportaj ve magazin ağırlıklı, daha fazla fotoğraf ve grafikten istifade edilen dergiler vasıtasıyla, hedef kitleye daha etkin biçimde ulaşma imkânı vardır.

1.4.3. Basın Bültenleri / Bildirileri

Türkçe'de "basın bildirisi", "basın duyurusu" ve "basın açıklaması" gibi kavramlarla eş anlamlı olarak kullanılan basın bültenleri, halkla ilişkiler açısından önem arz eden, basın ve örgüt arasındaki iletişimin tanıtma boyutunda kullanılan en önemli araçtır. Basın bültenleri; "…Bir örgütün basın yoluyla yapmak istediği açıklamaları kapsayan ve basın-yayın organlarına dağıtılmak üzere hazırlanan yazılı haberler ve bilgilerdir." (Dicle, 1979: 37).

Basın bültenleri, haftalık veya aylık olarak belirli bir zaman aralığında yayınlanabileceği gibi, belirli bir faaliyetin özellikle hatırlatılması için de çıkarılabilir. Basın bültenleri, örgütün faaliyetlerinin izlenmesinde büyük kolaylık ve rahatlık sağlayacağından, örgüt ile ilgili haberlerin basında yer alması şansını arttıracaktır.

1.4.4.Broşürler

İlişki içerisinde bulunulan hedef kitleleri örgüt faaliyetleri ve yönetimi hakkında aydınlatmada kullanılan bir diğer araç, broşürlerdir. Örgüt tarafından hazırlanarak yayınlanan bu araçların içeriği tamamen örgütün kontrolü altındadır. Bu özellikleleri ile broşürler, gazete ve dergilerden farklı bir özellik arz ederler.

Broşür; genellikle az sayfalı, ufak bir dergi boyutunda basılan bir tanıtım aracıdır. Broşürün sayfa sayısı genelde 8 olmakla birlikte, 16 sayfayı geçmez.

Broşürler yazıdan daha fazla grafik, tablo ve resimlerden faydalanılarak hazırlanmalıdır.

1.4.5. Afiş, İlan Tahtası Ve Bültenler

Afişler; "adresleri ve kim oldukları bilinmeyen kişilerle örgütün iletişim kurmasını, başka bir deyişle onlardan cevap almadan haberleşmesini sağlayan araçlardır". (Ataol,1987: 71). Genellikle alanlara, işlek yollardaki duvarlara, duraklara asılan afişler, örgütün halkla ilişkilerle ilgili mesajlarını insanlara ulaştırır. Afişlerin fiziksel boyutlarının mümkün olduğunca büyük olmasında, gelip geçenlerce rahat okunması açısından, fayda vardır. Afişlerin yüksek tekrarlanma değeri bulunmaktadır.

Afişin bulunduğu yoldan her gün geçen kişi, ayda ortalama 25-30 kez aynı afişi görecektir. Dolayısıyla insan ister istemez iletilen mesajı alacaktır. Afişlerde mesajların, görenlerin kısa sürede okuyabilmeleri için, kısa yazılmalarında fayda vardır.

İlan tahtası, düşük maliyetli iletişim araçlarındandır. Genellikle örgütün belirli yerlerine yerleştirilmek sureti ile çalışanların ve ziyaretçilerin görmesi sağlanır. İlan tahtası ile örgüt ve çalışanlarla ilgili iletilmek istenen mesajlar, hedef kitleye ulaştırılır.

Bültenler ise; kişilerin ve grupların örgütün çalışmalarından haberdar olmaları için belirli periyotlarla yayınlanan çok sayfalı mektuplar olarak tanımlanabilir. Bültenler gerek iç, gerekse dış hedef kitlelere yönelik olarak kullanılabilirler. Belirli sayıda hazırlanan bültenlerin, fotokopi yoluyla veya teksir edilerek çoğaltılabilmesi imkanı da mevcuttur. Bültenlerin sayfa sayısının çok fazla olmamasına dikkat edilmelidir. Bültenler gerektiğinde, yazılı basında örgüt ile çıkan haberlerle ve fotoğraflarla zenginleştirilmelidir.

1.4.6. Yıllık Raporlar

Yıllık raporlar, genellikle örgütün bir yıllık çalışmalarının kronolojik bir sıra ile özetlendiği yayınlardır. Hazırlanana yıllık raporlarda yöneticilerin, çalışanların tanıtılması, örgüt şemasının verilmesi, yeni atamalara, görev değişikliklerine, sosyal, kültürel, sportif faaliyetlere ve çalışanlarla ilgili haberlere yer verilmektedir.

1.4.7. Yüzyüze Görüşmeler

İnsan ilişkilerine yani, yüz yüze iletişime dayanır. Çünkü, halkla ilişkilerde hedef kitlelerle çoğunlukla direkt temas içerisinde olunmaktadır. Ayrıca, iletişimde etkinliği sağlamada yüz yüze iletişimin, yazılı iletişim araçlarına nazaran çok üstün olduğu da görülmektedir. Haberleşme kaynak ve alıcı arasındaki çift yönlü iletişi kurmaktır. Yazılı iletişim araçları, sadece mesajların alıcıya gönderilmesini sağlamakta, feedback (geribildirim) alma imkânını sağlamamaktadır. Yüz yüze iletişimde ise, "konuşma" ve "vücut dili" gibi iletişimin etkinliğini arttıran ve geribildirime imkan veren iki önemli unsur da işin içine girmektedir. Ayrıca, yüz yüze iletişimde kaynak durumundaki kişi, karşı tarafın algılama, davranış ve tepkilerini anında ve net olarak belirleyebilir.

1.4.8. Telefon Görüşmeleri

Örgütlerin iç ve dış haberleşmeyi sağlamakta kullandıkları en yaygın haberleşme araçlarından birisi de telefondur. Tüm dünyada telefonu kullanmayan örgüt hemen hemen yok gibidir. Çünkü telefon, iletişim teknolojisinin çağımızda insanlık hizmetine sunduğu en cazip ve yaygın araçlardan birisidir.

Türkiye'nin telefonla iletişim konusunda gelişmiş ülkelerin standartlarını tutturduğu görülmektedir. Özellikle 1980 sonrasında, hükümetler tarafından iletişim teknolojisine büyük önem verilmiş ve hemen hemen telefon sahibi olmayan en küçük bir yerleşim birimi bile kalmamıştır. Böylesine geniş bir kullanıcı sayısına sahip ülkemizde, örgütlerin halkla ilişkilerinde telefonu gözardı etmelerine imkân yoktur.

1.4.9. İnternet

İnternetin giderek örgütlerin halkla ilişkiler faaliyetlerinde kullanılan en etkili iletişim araçlarından birisi olacağını savunan bu alanın uzmanları, bu söylemlerine neden olarak gösterdikleri gelişmeleri ise aşağıdaki gibi sınıflandırmaktadır (Sahran, 1996: 90):

. Bilgisayar teknolojisinin giderek ilerlemesi,

. Bilgisayar fiyatlarının reel anlamda giderek ucuzlaması,

. İnternete bağlanan kullanıcı sayısının her geçen artış göstermesi,

. İnternete güvenliği arttırıcı ve çok daha kolay kullanımı sağlayacak yenilikler eklenmesi,

. İnternete ses ve görüntünün de iletimini sağlayan unsurların dahil edilmesi.

1.4.10. Toplantılar

Toplantılar, örgütün halkla ilişkilerini başarılı biçimde gerçekleştirilmesinde kullanılan yöntemlerden birisidir. Toplantı gerçekleştirilmeden önce ve toplantılar esnasında kullanılan halkla ilişkiler uzmanlarına önemli görevler düşmektedir. Toplantılar, çeşitli konularda hedef kitlelerin ilgisini çekmek veya konu üzerinde çeşitli görüşlerin ortaya atılmasını sağlamak amacıyla yapılır. Toplantılar konunun niteliğine göre konferans, açık oturum, tartışma ve basın toplantısı şeklinde düzenlenebilir. Toplantılar içerisinde, basın toplantılarının özel bir yeri vardır. Çünkü, basın toplantıları genelde olağanüstü durumlarda söz konusudur. Etkin bir şekilde gerçekleştirilmiş bir basın toplantısının, örgütün basın aracılığı ile büyük kitlelere ulaşmasına ve firma imajına katkısı büyüktür.

1.4.11. Törenler

Çeşitli nedenlerle düzenlenen törenler, özellikle medyanın ilgisini çekmek bakımından yararlı birer halkla ilişkiler aracı olmaktadır. Bazı yeni çalışmalarda, örgütün ek tesislerinin veya bayilerinin açılışında, milli ve dini bayramlarda ve önemli günlerde düzenlenen törenler örgütün tanıtımında ve olumlu bir imaj oluşturmasında etkilidirler. Törenlerin etkinliğinin arttırılmasında yer, zaman ve diğer ön hazırlıkların yapılması hususunda yukarıdaki başlıklarda ele alınan genel kurallara dikkat edilmelidir. Bunlara ek olarak, törenlere kamu kesiminden üst düzey

görevlilerin ve medyatik kişilerin (sanatçılar, siyasetçiler, ünlü iş adamları vb) çağrılması basının daha fazla ilgisinin çekilmesini sağlayacaktır. Törenlerin, önemli bir olaydan dolayı yapılması, katılımı arttıracaktır. Özellikle küçük kentlerde, sıradan bir yaşam sürüldüğünden ve haber niteliğini taşıyan olaylarla az karşılaşıldığından törenler, hem halkın hem de yerel basının ilgisini daha çok çekmektedir.

Örgütte çalışanların işe girişlerinde ve emekliliklerinde, kurs ve seminerlerin sonunda sertifika ve diplomaların dağıtımında yapılacak törenler, bu çalışmaların duyurulmasına, çalışanların örgütlerine karşı sempati duymalarına ve örgütün bu yararlı çalışmalarının halk nezdinde takdirle karşılanmasına vesile olacaktır. Sonuç olarak, çeşitli nedenlerden dolayı yapılacak törenler, örgüte duyulan ilgi ve desteği arttıracaktır.

1.4.12. Filmler

Halkla ilişkiler faaliyetlerinde kullanılan önemli iletişim araçlarından birisi de filmlerdir. Özellikle konulu filmlerden, sinema koltuğunda izleyenler daha fazla etkilenmektedirler. Filmler özellikle televizyon yayınlarının yeterince kaliteli olmadığı, insanların televizyon ekranına bağımlı kalmaktan bıktığı ve okuma yazma oranının düşük olduğu az gelişmiş ülkelerde çok daha ilgi görmektedir.

Halkla ilişkiler faaliyetlerinde sadece konulu filmlerden değil, bunun yanı sıra eğitsel, kültürel ve sadece tanıtım amacına yönelik filmlerden de istifade edilmektedir. Araştırmalar sonucunda, filmlerin sadece kulağa hitap eden iletişim araçlarından 2 kat daha etkili olduğu ortaya çıkarılmıştır. [16]

[16]H. Seçim ve S.Coşkun," Halkla İlişkiler", Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1994,'den Abdullah Yılmaz ve Süleyman Ekici, Belediyelerde Halkla İlişkiler Uygulamaları: Sivas Belediyesi Örneği, Türk İdare Dergisi, Yıl:71, Sayı: 425, Mart 1999, ss.141-151.

2.BÖLÜM: DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE HALKLA İLİŞKİLER

2.1. Dünyada Hakla ilişkiler

2.1.1.Amerika'da Halkla İlişkiler

The International Public Relations Social Science Research Center'in yayınladığı bir gelişme raporunda denildiği gibi, halkla ilişkiler uzmanı ister bağımsız, ister bir kurumun danışmanı olarak çalışsın; hizmet verdiği yönetimle davranış bilimlerinin verilerinden yararlanma konusunda, önemli bir aracılık görevi yüklenmiştir.[17]

Kronolojik bir ayrım yapan Harlo ve Black'e göre halkla ilişiklerin gelişiminde dört aşama bulunmaktadır. Bunlardan ilki, 1900–1914 arasında yer alan bir yanda büyük işletmelere yönelik skandal yazıları, öte yanda büyük işletmelerin varlığını meşrulaştırmayı amaçlayan basın ajanlarının çalışmaların kapsayan dönemdir. İkinci dönem 1914-1918 yılları arası, yani birinci dünya savaşı dönemidir. Dönemin temel özelliğini ise, Amerika Birleşik Devletleri'nin savaşa girmesini haklılaştırmaya yönelik propoganda çalışmaları oluşturur. 1919–1929 yıllarını kapsayan üçüncü dönem, büyük sanayi kuruluşlarının halkın dikkat, destek ve dostluğunu kazanmaya çalıştıkları duyurma dönemi; dördüncü dönem ise 1929'da büyük ekonomik kriz ile başlayan, özel ve kamu menfaatlerinin bütünleşmeye çalışıldığı, kamu sorumluluğunun ön plana geçtiği halkla ilişkiler dönemidir.[18]

Halkı bilgilendirmek ve onun desteğini kazanmak amacında olan çabalara tarihin eski çağlarında bile rastlamak mümkündür. Halkla ilişkiler konusunun ayrı bir

---

[17]Yücel Ertekin, Halkla İlişkiler ve Meslekleşme Olgusu, Halkla İlişkiler Sempozyumu, 1987, Ankara, s.37.

[18] F.Harlow and Mervin M.Black, Practical Public Relations, NewYork, Harper and Brothers, 1963, s.6.

uzmanlık alanı olarak ortaya çıkmasından önceki yüzyıl olan 19.yüzyıl boyunca da Amerikalı politikacıların halkla ilişkiler tekniklerini sıkça kullandıkları görülmektedir.[19]

1916 yılında ünlü Rockfeller'in özel danışmanı olarak göreve başlayan gazeteci Ivy Lee ilk halkla ilişkiler adamı olarak bilinir. Bu alanda ilk eser olan "Kamuoyunun Belirginleşmesi" 1923 yılında E.C.Bernays tarafından yayınlandı.

Halkla ilişkiler konusunun önemi 1929 Ekonomik Buhranından sonra daha iyi anlaşıldı. Üniversitelerde araştırmalar yapıldı, kürsüler kuruldu. Bütün bu gelişmeler Avrupa'yı ve diğer dünya ülkelerini de etkilemeye başladı, (Mıhçıoğlu, 1986: 17).

20.yüzyıl ile birlikte kamuoyunun gitikçe güç kazandığı ülkelerde halkla ilişkiler çalışmaları çoğulcu toplumun bir gereği olarak belirginleşmeye başlamıştır.

Görüldüğü üzere, halkla ilişkiler Amerika Birleşik Devlerinde doğmuş, bu ülkede gelişmiş ve dünyaya yayılmıştır. Bugün ABD'de 6.000 dolayında halkla ilişkiler hizmeti yapan firma ve 10.000 dolayında da bu işi meslek edinen uzman mevcuttur. İstatistiklere göre en çok para kazanan beş meslek dalı içinde "Halkla İlişkiler Uzmanlığı" yer almaktadır, (Nolte, 1974 : 45).

Oldukça plüralist bir nitelik kazanan 20.yüzyılın toplumları, gelişen demokratik haklar, yurttaşların ve kamuoyu baskı gruplarının yönetim üzerinde artan belirleyici etkileri halkla ilişkilerin önemini büyük bir hızla ön plana çıkarmıştır.[20]

2.1.2. Avrupa'da Halkla İlişkiler

Batı'da endüstri devriminden sonra güçlenen orta sınıf, çalışan sınıfı en ağır biçimde eziyordu. Bu tavır, işçi kitlelerini aşağı ve hakir görüp, onların sırtından menfaatlenmeyi ummaktan kaynaklanıyordu. Bu şartlar altında bu iki zümrenin birbiriyle uyuşmaları beklenemezdi. Nitekim Avrupa'da uzun yıllar bu iki kesimin mücadelesinin devam ettiğini biliyoruz.

---

[19] Erbay, a.g.e.,189-190.
[20] Ertekin'den aktaran: Erbay, a.g.e., s.190.

Bunalımla birlikte sanayiciler, örgüt yöneticileri kendilerinin aynı zamanda müşteriler, çalışanlar ve hükümete karşı bazı sorumluluklarının olduğunu anlamış oldular. Bunun bir anlamı, şirketlerin çevreyi etkilemek, onu denetim altına almak için girişimlerde bulunmaları zorunlu hale gelirken, aynı zamanda mevcut sistemin sürekliliği için yönetimin bazı yükümlülüklerini paylaşmak gerektiğini anlamış olmalarıdır. [21]

Ancak bunalımdan sonra çok uluslu petrol şirketleri aracılığıyla Kara Avrupasına getirilip uygulama alanı bulan halkla ilişkiler, bu kıtadaki ülkelerde oldukça eskilere giden yönetim-yönetilen ikiliğinin doğurduğu sertliği yumuşatacak, sistemin yaşamını bir süre daha sağlayabilecek ilişkilere iyileştirme getirecek bir araç olarak değerlendirilmiştir.

Halkla ilişkileri ABD'den görüp almalarına karşılık, uygulamada onu kendi ekonomik ve toplumsal yapılarına ve yönetsel sistemlerine uyarlayan Kara Avrupası ülkelerinde bir dönem sonra, özellikle yönetiminin halkla ilişkileri konusunda ilginç örnekler meydana getirilmiş, araştırmalar yapılmıştır.[22]

2.2.Türkiye'de Halkla İlişkiler

2.2.1.Türkiye'de Halkla İlişkilerin Gelişimi

Belediye; Osmanlı-Türk ekonomik, toplumsal yapısının ve siyasal sürecinin yaratmış olduğu bir kurum değildir. Bu kurum batı Avrupa topluluklarının feodalizmden kapitalizme geçerken oluşan burjuvazi aracılığı ile tarih sahnesine çıkardıkları özgün bir kent yönetimi örgütlenmesidir. Anılan toplumlardaki değişmeler doğrultusunda zaman içinde demokratik, örgütsel ve yönetsel nitelikleri gelişmiş ve günümüzde kamu yönetimi sisteminin ve aşağıdan yukarıya doğru

[21] Sami Şener, "Halkla İlişkiler", İTÜ Mühendislik Fakültesi yayını, 1992, s.27.

[22] Metin Kazancı, "Halkla İlişkiler", A.Ü.Siy.Bil.Fak.Yayını,Ankara 1980,s.5.

örgütlenmiş demokratik düzenin yapıcı, vazgeçilmez kurumlarından birisi olma özelliği kazanmıştır.[23]

Osmanlı imparatorluğunda devlet ve yönetimin halka dönük, halk yararına görev yaptığı kuruluş ve yükseliş dönemlerinde yönetilenlerle halk arasında olumlu ilişkiler mevcuttu. Padişahın görevi; "Allah'ın emaneti" olan halkı himaye etmek ve kimsenin onlara zulmetmesine izin vermemekti. Halkın duası da "padişahın asıl hazinesiydi"(Yalçındağ, 1970: 34).

Yöneten-halk ilişkileri üzerindeki bu anlayış sadece teoride kalmamıştır. Padişah ve ona bağlı yönetim mekanizması halkın kendilerinden beklediği bütün görevleri başarı ile yerine getirmişlerdir. Bir yanda halkı zulümden koruyan ve gözeten devlet, öte yanda çağının gerektirdiği üretim anlayışını üst düzeyde gerçekleştiren, can ve mal güvenliği olan ve adaletten şüphesi olmayan bir halk. Tabiidir ki, halkla ilişkiler sürecinin bu iki ucu arasındaki uyum, görevini yapan unsurların olumlu kaynaşması ve halkla yönetimin amaç birliği mutlu bir refah toplumunu doğurmuştur.

Toprak düzeninde ve buna bağlı olarak vergi sisteminde 17.yüzyılda başlayan bozulmaya paralel olarak, yönetim kurumlarında da yozlaşmalar başlamıştır. Vergi toplama haklarının devletçe kendilerine satıldığı mültezimlerin kar hırsı ve bunlara alet olan yerel yöneticilerin olumsuz tavrına bir de para ile satılan memuriyetler eklendi. Kamu hizmetini bu yollardan ele geçirenlerin amacı artık halka hizmet değil, "Onu soyma yarışında mümkün olan en büyük payı almaktı"(Yalçındağ, 1986: 138). Sonuç, devlete isyanlara kadar varan toplumsal kargaşa, yöneten-halk kopukluğu ve güvensizliğidir.[24]

2.2.Osmanlı Devletinde Halkla İlişkiler Örnekleri

2.2.1. Vakıflar ve Yerel Hizmetler:

Türk toplumunda vakıflar, İslam hukuku prensiplerine uygun bir şekilde kurulmuştur. Dolayısıyla kuruluş ve gayeleri bakımından batı'dakilerden farklıdır.

[23] Selçuk Yalçındağ,"Belediyelerimiz ve Başkanları", Türk İdare Dergisi, Yıl 70, Sayı 421, Aralık 1998, s.365.
[24] Erbay, a.g.e, s.195.

Vakıf, bir mal veya taşınmaz mülkün umumun hayrına tahsis edilmesidir. Vakıf yapan kişi, sadece manevi bir karşılık beklemek suretiyle büyük meblağlara varan servetini toplumun faydasına sunmuş olur. Vakıf müessesesi, geçici bir fayda ve hizmet vermenin ötesinde, bu hizmetin "sürekli" olması için, bu hizmeti bir işletme biçimine sokmuştur. Dolayısıyla, vakıf senedi denilen resmi evrak, vakfın tahsis edildiği gayeye uygun bir şekilde çalışmasını sağlayan hukuki bir dayanaktır.

Vakıflar tüm İslam dünyasını da içine almak şartıyla ve bilhassa Türkler'de büyük bir güce ulaşmıştır. Osmanlıda varlıklı olup da vakıf yapmayan bir kimse yok gibiydi.

Vakıf hizmetlerinin çoğu devletin sosyal faaliyetlerini tamamlar mahiyettedir. Osmanlıda, vakıfların yaptığı hizmetlere baktığımızda, bugünkü belediye hizmetlerinin çoğunun vakıf hizmetleri içinde olduğunu görürüz. Çünkü vakıf eserlerinin korunması demek; han, hamam, cami, aşhane, köprü, çeşme gibi çok yönlü bir çalışmayı içine almaktaydı. Vakıf müessesesi, bunların yanında toplumun geneline de birçok hizmetler götürmekteydi. Mesela, kimsesizlerin düğün masraflarının karşılanması, evlerde hizmetçilerin kırdıkları eşyaların zararının karşılanması, kuşlara darı alınması, asker ailelerine yardım, hatta pazarda yorulan hamalların yüklerini koyacakları yüksek taşlar yapma gibi birbirinden çok farklı hizmetler vardı.

Görüldüğü gibi vakıflar, halka hiçbir yardım beklemeden yarar sağlayan ve halkla münasebetlerde böylece büyük bir rahatlık ve bütünlük getiren müesseseler olmuşlardır. Vakıflar, yaptıkları çalışmalarla topluma büyük bir huzur getirmişlerdir.

İlim ve din adamlarının rahat ve endişesiz bir çalışma yapabilmeleri için vakıflardan maaş aldıklarını da belirtmek gerekir. Bu maaşlar, tatmin edici olmalarının yanı sıra, ilim ve din adamının halk ve hükümet üzerinde itibarlı ve otoriter bir mevkide kalmasını da temin etmekteydi.[25]

[25] Şener, a.g.e., s.33.

2.2.2. Esnaf Dernekleri ve Halkla Münasebetler

Teşkilatlanmış esnaf ve zanaatkârların dernekleri olan "Ahi dernekleri" tasavvufi kültürle beraber, üyeleri arasında sevgi ve dayanışmayı sağlamışlardır.

Propoganda, reklam ve moda'nın olmadığı devirlerde esnaf dernekleri, ihtiyacı olanlara, dul ve yetimlere yardım etmek, yardım sandıkları geliştirerek üyeleri arasında yardımlaşmayı sağlamaktaydılar. Bu arada ordunun asker ve diğer harp vasıtaları açısından destek olup, ihtiyacını karşılamak da bu derneklerin görevleri arasındaydı.[26]

İslami prensiplere bağlı olarak çalışan loncalar, mesleki çalışmaları düzene soktukları gibi, esnaf kesiminin problemleriyle de uğraşmaktaydılar.

Yalnız şehirlerde değil, köylerde ve sınırdaki uç kollarında da mevcut olan bu teşkilatın aynı asırda bütün İslam dünyasını kaplayan tasavvuf teşkilatlarıyla da ilgileri dolayısıyla onlarınkine benzer toplantı yerleri ve zaviyeleri vardır.

Esnaf derneklerinin sosyal hayattaki önemi büyüktü. Selahiyet ve nüfuzlarında kimse karşı çıkamaz, kendi kendilerini idare ederlerdi. Dolayısıyla devlet politikasının değişmesinden pek müteessir olmazlardı.

Malların kalitesi, değerden düşmesi, kusurlu olmaması sıkı bir şekilde kontrol ediliyor, suçlu görülenler ceza görüyorlardı. Yiğitbaşının kethüda'ya haber vermesiyle cezalar yerine getiriliyordu. Dükkân açma; kethüda, yiğitbaşı ve ihtiyarlardan alınacak ile izin ile mümkündü. Yapılacak istihsal, iş sahalarının tayini ve işi yapacak şahıslar belli bir izinle belirtiliyordu. Haksız rekabet sınırlanmıştı. Esnaf dernekleri halkla münasebetler açısından önemli bir yer işgal etmesi yanında günümüz işletmeciliği için önemli prensipler taşımaktadır.[27]

---

[26] Şener, a..g.e., s.34.
[27] Şener,a.g.e., s..35.

2.3. Tanzimat Öncesi Dönemlerde Belediye Hizmetleri

Osmanlı İmparatorluğu'nda çağdaş anlamda belediye teşkilatı kurulmadan önce, şehir hizmetleri kısmen devlet teşkilatı, kısmen de vakıflarca yürütülüyordu. Merkezi yönetimin temsilcisi olan ve aynı zamanda adalet işleri ile görevli olan kadılar günümüzde belediye zabıtasının görev alanına giren esnafın denetlenmesi, belediye tembih ve yasaklarının uygulanması ve narh (fiyat) işleri ile de görevlendirilmişlerdi. Bunların maiyetlerinde muhtesip ve ihtisap ağası denilen bir icra ve infaz memuru ile beraber çarşı ve pazarları kontrol altında bulundururlardı. Diğer şehir hizmetlerinden su, mezarlık, hastane, sosyal yardım gibi hizmetler gerek padişahların ve vezirlerin, gerekse diğer zengin kişilerin inşa ve tesis ettirerek herkesin yararlanmasına vakfettikleri çeşme ve sebiller, genel su tesisleri, mezarlıklar, kütüphaneler, düşkünler için bakım ve barınma yurtları, acizane ve bimarhaneler (akıl hastanesi), köprüler, fakir ve yoksullara yemek dağıtan imaretler, genel hamamlar gibi vakıflarla karşılanmıştır.[28]

Tanzimat'tan önce yönetim ve yargı görevleri henüz birbirinden ayrılmamış olduğundan şehirlerde kadılar, küçük yerlerde ise kadı naipleri yargılama yetkilerinin yanında, bulundukları yerlerin mülki idare amiriydiler. Esasen Arap şehir yönetiminden öykünülerek kurulan bu sistemde kadıların bu görevi 1831 yılına kadar devam etmiştir.[29]

XIX.yüzyılın başlarında Avrupa ile ekonomik, siyasal ve kültürel ilişkilerin artması ile birlikte, devlet yönetimini yeniden düzenleme çalışmaları da hız kazanmıştır.

Bu çerçevede tüm belediye hizmetlerini tek bir kuruluş altında toplamak amacıyla bazı yeni düzenlemelere gidilmiş; İhtisap ağasına "Nazır" ünvanı verilerek görev ve yetki alanı genişletilmiştir.[30]

---

[28] İsmail Hakkı Ülmen, "Mahalli İdareler Maliyet Dersleri", AÜ SBF Yayını, No:103, Ajans Türk Matbaası, 1960, s.234.
[29] Mustafa Dönmez, "Türkiye'de Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi", Türk İdare Dergisi, Yıl: 67, Sayı: 406, Mart 1995, s.165.
[30] Dönmez, a.g.e., s.166.

Tanzimat dönemiyle birlikte yeni boyutlar kazanan yönetim halk ilişkisinde, siyasal gücü ele almaya başlayan Osmanlı bürokrasisi içindeki iki yaklaşım tarzı etkili olmuştur. Devleti çöküşten kurtarmak amacıyla yola çıkan, fakat batı hayranlığı üzerinde kurulmuş dünya görüşleriyle halktan uzak düşen "aydın-bürokrat" tipine halk zaten güven duymamıştır. İkinci kesim ise yanlızca devlet gücünü ele geçirmek amacındaydı ve bu amaç uğruna kullandıkları yöntemlerle halk üzerinde olumsuz izlenimler bırakmışlardır.

Kısaca, niteliği ve amacı ne olursa olsun, halktan kopuk ve onu yönetmeyi kazanılmış bir hak kabul eden sivil veya asker kişiler halkla ilişkiler sürecinin bir ucunu; ekonomik olarak ezilmiş, yöneticilere ve yönetime karşı her yönden uzak ve yabancı kalmış, hatta yönetenleri "gavurluk" suçlamasında bulunacak kadar kendilerine zıt gören halk bu sürecin diğer ucunu oluşturmaktaydı.

Böyle bir yöneten-halk ilişkileri tablosunu devir alarak işe başlayan ve aslında eski dönemin güç mücadelesi çemberlerinden geçmiş Osmanlı aydın-bürokrat kesimden başkası olmayan Cumhuriyet yönetimi de, içerisinde taşıdığı eski sistemin etkileriyle uzunca bir süre yönetenle halk arasında bir bütünleşme sağlayamadı.

Siyasal gücü elinde tutan ve özellikle başlangıçta ekonomik statüsü eskisine göre daha da artan Cumhuriyet bürokrasisi elitist davranışlarından vazgeçemedi. Halka karşı olan görevini yanlış yorumlayan bürokratların, ona tepeden bakma tavrının devam etmesi, halkın bu bürokrat tipini kendinden farklı başka bir bir dünyanın insanı olarak değerlendirmesine neden oldu.[31]

2.4. Cumhuriyet Dönemi

Cumhuriyetin getirdiği devrim niteliğindeki yeniliklere karşı halkta ve kamuoyunu oluşturanlarda beliren tepki ve II.Dünya Savaşı şartlarının getirdiği

[31] Erbay, a.g.e, s.196.

sıkıntılı yılların halka yansıyan yönleri, özellikle memura ayrıcalık tanıyan fiyat ve dağıtım yöntemleri, vatandaş-yönetici ayrımını da iyice su yüzüne çıkardı.

Çok partili döneme geçişle birlikte, memur partisi olarak görülen parti halkın tepki oylarıyla iktidardan düşürüldü. Bürokratlar geniş bir yetki ve itibar kaybına uğramaya başladılar. Sosyal statü ve ekonomik yönlerden zayıflayan bürokrasinin karşı tepkisi ise yönetim-halk ilişkisi açısından olumsuz sonuçlar doğurdu.

Halk tarafından ilk defa eleştirilmeye ve yetkilerini politikacılar tarafından müdahale edilmeye başlanan bir grup bürokrat bu duruma olumsuz tepki gösterdi. Politikacılarla çatışan ve yenik düşen, çoğu zaman "sürgün"le cezalandırılan bu tip bürokratların halkın üzerinde olumlu izlenim bırakmaya yönelik idari bir tavır içinde olmalarını bekleme zordu.

Birinci tip bürokratların karşılaştığı durumlardan etkilenen bir diğer grup bürokrat ise yeni siyasal güçlerle işbirliğine gitmeye yönelmiş ve "partizan bürokrat" tipinin başlangıcını oluşturmuşlardır. Siyasal iktidara göre yönünü ve insanların politik görüşlerine göre hizmet anlayışını belirleyen bu tip bürokratlar üzerinde halkın düşüncelerinin çok olumsuz olduğu gözlemlenmektedir.

İlk iki tip bürokratın durumuna düşmemeye çalışan ve çoğunluğu teşkil eden üçüncü tip bürokratın tepkisi ise eylemsizlik oldu."İdare-i maslahatçı" olarak damgalanan ve çoğunluğu teşkil eden bu tip bürokratların halkın üzerinde bıraktığı izlenimin de olumlu olduğu söylenemez.

Türk Kamu Yönetiminin halk üzerindeki olumsuz görüntüsüyle ilgili meselenin kökleri tarihimizin eski dönemlerine kadar uzanmaktadır. Cumhuriyet döneminde gelişen siyasal ve sosyal faktörlerinin sonuçlarının da eklendiği bu sorun tüm ağırlığı ile varlığını sürdürmeye devam etmektedir.[32]

[32] Erbay, a.g.e., s.196-197.

2.5. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler

Devlet yönetiminin varolduğu her yerde ve zamanda, bu yönetimin herhangi bir biçimde halkla ilişkileri hep olagelmiştir. Bu anlamıyla halkla ilişkilerin tarihi, insanlığın örgütlü toplumlar halinde yaşamaya başladığı dönemlere kadar götürülebilir (Gilbert, 1973: 5).

Tarihsel perspektif içinde bakıldığında, devlet sistemi çerçevesinde yöneten ile yönetilen arasındaki ilişkilerin yönetenlerin istekleri doğrultusunda düzenlendiğini ve bu kamu yöneticilerinin sürekli olarak üstün bir konuma sahip olduklarını görüyoruz. Bu üstünlüğün korunması ve sürdürülmesi konusunda ise kamu yararı ve kamu düzeni gibi kavramlar kullanıla gelmiştir (Kazancı, 1973: 74).

Bütün bu yönleri göz önüne alındığında, kamu yönetiminde halkla ilişkiler kavramı teknik bir iletişim konusunun çok ötesinde, kamu yönetiminin çevresi ile geniş ölçekli bir alış veriş oluşturma, bir uyum ve bütünlük sağlama süreci olarak ortaya çıkar. Bu sürecin kısa bir tanımına ulaşmak istersek, bir kamu kuruluşunun ilişkide bulunduğu toplum kesiminin güven ve desteğini sağlamak için giriştiği, iki yönlü iletişime dayalı, sonuçta kamuoyunda kuruluşun,kuruluşta da toplumun istediği yönde değişikliklerin gerçekleşmesine, böylece kuruluş ile çevresi arasında olabilecek en uygun ölçekte uyum ve denge sağlanmasına yönelik sistemli ve sürekli çabalar bütününe kamu yönetiminde halkla ilişkiler denir.[33]

Kamu yönetiminin devletin somut biçimini oluşturması, bu alandaki halkla ilişki1er uygulamasını da aynı uzantının bir parçası haline getirir. Ayrıca sistem sürekliliğini sağlayan diğer mekanizmalarda da olduğu gibi, halkla ilişkilerin içinde doğduğu siyasi yada demokratik ortama karşıt bir misyon yüklenemeyeceği de unutulmamalıdır. Bu nedenle, kamu yönetiminde halkla i1işkiler uygulamasını, ne tam anlamıyla nötr bir alan olarak görebiliriz, ne de yalnızca devletin ideolojik bir aracı olarak alabiliriz.

[33] Yalçındağ'dan aktaran :Erbay, a.g.e., 192-193.

Halkla ilişkilerin kamu yönetimindeki misyonunu ele alırken onun doğrudan bir siyasal iş1ev yüklenmediğini, ama hem kamu politikalarına destek sağlama yönü ile dolaylı olarak bir meşru1uk aracı olduğunu, hem de kamu bürokrasisinin bir iktidar odağı olmasıyla ilgili endişe1eri azaltmaya yöneldiğini dikkate almak da gerekir. Onun bu alandaki dolaylı rolü, daha önce de vurgulandığı gibi, kamu yönetiminin etkililiğini arttırarak belli bir güven duygusunun gelişmesini amaçlaması, kimi sorunların doğmasını, kimi sorunların krize dönüşmesini engelleyerek sistemin sürekliliğine katkıda bulunması ile açıklanabilir.[34]

Kamu kuruluşlarının gerçekte halka hizmet amacı ile kurulmuş olduğu noktasından yola çıkarsak, bu kuruluşların başarısının halk için ve halkla beraber hareket etmelerine bağlı olduğu sonucuna varırız. Aslında devletin varlık sebebi de budur ve amacı halkın güven ve sevgisini kazanarak halk yararına hizmetler görmektir. Halkın görüş ve değerlendirmeleri hizmetin halk yararına olup olmadığı konusunda mutlaka başvurulması gereken bir ölçüdür. Öte yandan, demokratik yönetim anlayışındaki gelişmeler de halkla görüş alışverişini gerekli kılmaktadır. Demokrasinin bir başka gereği de kamu kuruluşlarının çalışmaları hakkında kamuoyunu bilgilendirmektir. Hatta, bu bilgilendirme işlemi, Birleşmiş Milletler ve UNESCO gibi bazı uluslararası kuruluşlarca da kabul edildiği çalışmaları hakkında bilgi edinme hakkı olarak benimsenmektedir (Tortop, 1986: 119-120).

Gelişmeler devletin böyle üstün bir konumda oluşunun yönetim-yönetilen ilişkisini açıklayan tek unsur olmayacağını göstermiştir. Halk desteği kalmayan ve halk çoğunluğunu karşısına alan bir sistemin yerini, yine halkın isteği doğrultusunda başka sistemlere bıraktığı gözlenmiştir. Devletin üstün oluşunun herşeyi çözmeye yetmediğini anlayan 20.yüzyıl devleti, halkı her yönüyle kazanma çabaları içine girmiştir. Yani yönetim bir yandan yönetilenin istediğini kendi istekleriyle bütünleştirip eş yönlü yapmaya çalışırken, diğer yandan kendine ters gelen istekleri azaltacak tedbirleri alma ihtiyacı hissetmiştir (Kazancı, 1973: 75).

Kamu kuruluşlarındaki halkla ilişkiler birimleri arasında koordinasyon sağlamak, uygulamada ortak standartlar geliştirmek ve halkla ilişkiler politikası tespit etmek

[34] Birkan Uysal, "Siyaset Yönetimi ve Halkla İlişkiler", Ankara, TODAİE, s.34.

üzere merkezi düzeyde bir kurum oluşturulmalıdır. Bu amaçla 7.Beş Yıllık Kalkınma Planı ÖİK Raporunda kurulması önerilen Devlet Enformasyon Merkezinin kurulması ve bu merkezin;

1.Devlet halkla ilişkiler ve enformasyon politikasını tespit etmesi,

2.Merkezi düzeyde alınan karar ve uygulamalar konusunda kamuoyunun aydınlatılması, bunlara tepkilerin saptanması ve değerlendirilmesi,

3.Kamu örgütlerince yürütülen halkla ilişkiler ve enformasyon hizmetleri arasında koordinasyon sağlanması, teknik ve standartların geliştirilmesi konularında görev üstlenmesi sağlanmalıdır.

Halka çok yakın birimler olarak, kararlarında istek ve ihtiyaçlarını en sağlıklı şekilde saptayabilen yerel yönetim birimleri ve bunlardan en önemli örgütlenmeler olan belediyeler, halkın yönetime katılmasında halkla ilişkileri iki yönlü bir akım olarak kullanmak durumundadırlar. Kaynağın gönderdiği mesaja karşılık hedef kitlenin verdiği cevap mesaj (Cüceloğlu, 1995: 78) olarak tanımlanan geri besleme (yansıma) ancak iki yönlü iletişimin olduğu bir ortamda uygulama alanı bulabilir. Bu durumda, eğer yönetim halka bilgiler verip, onu aydınlatma işlevini yerine getiremiyorsa, aynı zamanda halkın geri besleme yoluyla yönetime katılma işlevini gerçekleştirmesini de sağlayamayacak demektir. Bu nedenlerle, bulundukları bölgede yaşayan halkı yakından ilgilendiren hizmetleri gerçekleştiren belediyeler açısından halkla ilişkiler kaçınılmazdır. Çünkü, halk üzerinde etkili olabilmek onu iyi tanımak ve yapılacak işlerde onay ve desteğini alabilmekten geçmektedir. Yani; yönetimin başarısı, halkla ilişkilerde gösterdiği çaba ve etkinliğe bağlı olarak ortaya çıkmakta ve halkın hizmetlere ilgisini, yardımını ve işbirliğini sağlayabilen yönetimler başarılı olabilmektedir.[35]

2.5.1. Halkla İlişkiler ve Enformasyon

Yönetimler ancak etkili ve sistemli halkla ilişkiler programları aracılığı ile hizmet ilişkileri içinde oldukları toplum kesimlerinin katılım, destekleme ve

[35] Karatepe, a.g.e, s.195-197.

işbirliğini sağlayabilirler. Ülkemizde halkla ilişkiler uygulamasında her kurum ayrı bir anlayışa sahip bulunmakta, konuya ilişkin yeni gelişme ve teknolojilerden yararlanma olanakları son derece sınırlı kalmaktadır.[36]

Bugün iletişimin önemi herkes tarafından bilinmekte ve çağımızın iletişim çağı olduğu kabul edilmektedir. Bu durum, kurumların gerek kendi personeli ile gerekse hizmet sunduğu halk kesimleri ile iletişim kurması temeline dayanan halkla ilişkilerin yönetimler için anlam ve gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu nedenlerle, özel kesim kuruluşlarında kar amacıyla daha fazla hassasiyetle üzerinde durulan halkla ilişkiler konusunun özellikle kamu yönetiminde, yönetimin tepe yöneticisinden başlayarak en alt kademedeki çalışanına varıncaya kadar herkes tarafından çok iyi anlaşılması ve gerektiği gibi uygulanması zorunluluğu vardır. Çünkü, çoğu ülkede olduğu gibi bizim ülkemizde de kamu yönetiminde yaşanan çoğu toplumsal ve sosyal sorunların temelinde yönetim-halk iletişimsizliğinden doğan ve halkın desteğini ve güvenini kazanamayan yönetsel uygulamalar bulunmaktadır.[37]

Yukarıda yapılan açıklamalardan, halkla ilişkilerin özünde haberleşme kavramının yattığı ve her halkla ilişkiler olayının aynı zamanda bir haberleşme olayı olduğu sonucuna varabiliriz.

Haberleşme, belirli bir mesajı yollayan kaynak ve mesajın ulaşacağı hedef öğelerinden oluşan bir süreçtir. Bu iki öğe arasında mesajı ileten araçlar bulunmaktadır. Bu çerçeve içinde bir tanım yaparsak, haberleşme her türlü maksat için bilgi alış-verişi ile karşılıklı etkileşim ve ikna olma halidir (Ertekin, 1986: 51).

Haberleşme süreci gerçekleşirken iki öğenin ortak kavramlar veya simgeler ile anlamları birbirlerine aktarmaları gerekir. Ortak kavramları olmayan veya bunları aracı kılamayan öğeler arasında amaçlara yönelik sağlıklı bir iletişimin kurulması mümkün değildir.

---

[36] Ahmet Özer, Türkiye'nin Yönetim Yapısına Toplu Bakış Ve Yeniden Düzenleme İhtiyacı, Türk İdare Dergisi, Yıl: 67, Sayı: 406, Mart 1995, ss.26-48.
[37] Karatepe, a.g.e., s.196.

Haberleşme sürecinin bir diğer yönü özellikle halkla ilişkiler uygulaması içinde hedefin yani alıcının cevabı bütün sürecin sebebini oluşturur. Bu nedenle süreç, alıcının cevabının mesajı yollayana geri dönmesini de içerir. Besleyici yankı denen bu cevabı elde etmek için kaynağın belli bir plan çerçevesinde çaba harcaması gerekmektedir. Bu özelliğinden dolayı da uygulamada halkla ilişkilerin iki yönlü bir haberleşme sürecine dayandığı kabul edilmektedir. Besleyici yankı elde edilmeksizin süreç eksik kalacağından, halkla ilişkiler teknikleri bu yankıyı yakalayıp onu değerlendirmek amacıyla hazırlanır (Kazancı, 1980: s.29).

Halkla ilişkiler "karşılıklı", "örgütlü", "iyi niyeti üretme" işlevini yerine getirirken iletişim araçları ortamında haber, reklam, sponsorluk gibi yöntemlerle iletişimi kurarken, asıl başarısını iletişim ortamından çıkararak sağlamaktadır. İdeolojik yöntem olarak halkla ilişkilerin önemini arttıran belki en dikkate değer özellik de budur. Gerçekleştirdiği faaliyet ve düzenlemelerle (panayırlar, fuarlar, sergiler, açılışlar, konferanslar vb) ya da sponsorlukla bireyi soyunuk olduğu, en savunmasız olduğu "boş vakitlerde yakalayarak" baskın ideolojinin temsil ettiği sisteme "rıza gösterme"yi eğlenceye dönüştürme başarısıdır bu.[38]

2.5.2. İki Yönlü İletişim: Tanıtma ve Kuruluşa Bilgi Sağlama

İnsanların sosyo-ekonomik gelişmeye bağlı olarak fiziksel çevrelerinin değişmesi, ihtiyaçları da büyük ölçüde değiştirmektedir. Değişmeye paralel olarak çevreden siyasal sisteme yöneltilen istekler doğrultusunda yerel yönetimlerin de yükü artmıştır. Artık bu insanlara iş ve barınak temin etmek, düzenli bir çevrede yaşamalarını sağlamak, birer ihtiyaç olarak ortaya çıkmaktadır. Öte yandan yerel yönetimin karşılaştığı talepleri yerine getirebilmesi ve getirebildiğine dair bir inancı halkta uyandırmayı başarıp başaramaması siyasal sistemin istikrarını belirleyici bir unsurdur.

Halkla ilişkilerde tanıtma söz konusu olduğu zaman uyulması gereken ilk kural sadece gerçekleri söylemektir (Yalçındağ, 1986: 133-134).

---

[38] Nuran Yıldız, Halkla İlişkilerin İdeolojik Bir Yöntem Olarak İşleyişi, Amme İdaresi Dergisi, Cilt: 36, Sayı: 5, Aralık 2003, ss.38.

Başka bir deyişle, demokratik bir toplum ve bu toplumda sağlıklı bir halkla ilişkiler söz konusu edildiğinde, kamu yönetimi için izlenecek tek yol, oluşturulan ve yürütülen hizmet politikalarının halkla tanıtılmaya layık olmasıdır.

Meselenin halktan kuruluşa bilgi sağlama yönüne baktığımızda, kuruluşa yansıyan bilgilerin yönetim süreci içinde değerlendirilip, halkın beklediği davranışlar içine girilmesi gerektiği fikrine ulaşırız. Aksi taktirde halkı duymaya, dinlemeye yönelik halkla ilişkiler çalışmalarının bir manası kalmayacaktır.

Açıklanmaya çalışılan bu iki yönlü sürecin amacı, bu yönlere paralel olarak iki merkezde toplanabilir:

1.Olumlu görüntü oluşturarak halk ile yönetim arasında anlayış birliğini, iyi niyeti ve halkın güvenini sağlamak (Tortop, 1986: 127).

2.Yönetimin hizmet politikalarının halkın beklentileri doğrultusunda geliştirilmesi ve bu politikalarla ilgili uygulamaların daha verimli ve etkili hale getirilmesidir (Yalçındağ, 1986: 135).

Bugün pratik olarak hiçbir hükümetin, yönetim-halk i1işkisinde bir demokratiklik göstergesi olarak alınabilecek halkla i1işki1eri yadsıması beklenemez. Bununla birlikte, özellikle kamu yönetiminin nasıl bir halkla i1işkiler politikası izleyeceği de hükümetlerin konuyla ilgili yasal-yönetsel düzenlemeleri çerçevesinde belirlenmektedir. Bu belirleme iki noktada ortaya çıkmaktadır. Birincisi, her ülkenin demokratiklik düzeyidir. Halkla ilişkiler ancak demokratik ve katılımcı bir siyasal kültüre gerek duyan bir alandır. Yönetimin halka hesap vermesinin özümsenmiş olması bir önkoşuldur. Aynı biçimde, halkın tek tek bireyler yada grup üyesi olarak yönetimle ilgilenme alışkanlığının da özümsenmesi gerekir. Dahası, hesap sorma olarak kavramlaştırabileceğimiz bu özümsemenin somut koşullarının da gerçekleşmiş olması gereklidir. Bu bağlamda kamuoyunun özgürce o1uşmasının yasal-kurumsal alt yapısının varlığı ve işletilmesi demokratiklik düzeyini göstergesi olduğu gibi halkla ilişkilerin yaşam ortamının varlığının da önkoşuludur.

İkinci nokta ise, demokratik ortam içinde yönetimde halkla ilişkilere işlerlik kazandıracak kurumsal çerçeve ile ilgilidir. Bu çerçevede, hükümet politikaları ve bizde olduğu gibi makro planlar ve reform programları, yasalar kamu yönetiminde halkla ilişkilerin amacı ve hedeflerini biçimleyen temel düzenlemelerdir. [39]

2.5.3. Halkla İlişkiler'de Katılım

Katılma, demokratikleşmenin bir gereği ve yönetim-yönetilen etkileşimidir. Diğer yandan halkla ilişkiler de, mevcut kamuoyunu anlamak ve oluşturmakta yönetime yardımcı olmak ve komuoyunu etkilemede haberleşmeyi kullanmak işlevlerini üstlenmiş durumdadır. Bu işlevleri nedeniyle halkla ilişkiler, demokratik yönetimin bütünleyici bir parçası olma niteliği taşımaktadır. Halkın, belediyelerin vereceği kararlara katılması belediyenin kendisi ve hizmet verdiği halk açısından önem taşımaktadır. Belediyeler yönünden önemi, halkın desteklediği kararların daha kolay uygulanabilmesi noktasında ortaya çıkmakta, halk açısından ise; belediyenin kararlarında halkın dilek, şikayet ve önerileri dikkate alınmış olmaktadır.[40]

Halkın günlük yaşantısıyla bağlantılı olarak halkla ilişkiler, vatandaşın yönetimle olan ilişkilerinde işleri kolaylaştırmayı amaçlar. Devlet dairelerine yapılan müracaatların kolaylaştırılması ve güleryüzlü bir yönetim verilmeye çalışılması bu çerçeve içinde sayılabilir. Diğer yandan, halkla işbirliği yaparak hizmetlerin daha kolay ve çabuk görülmesi sağlanabilir.

Halkın kendi katılımının bulunduğu okul, yol gibi eserlere daha fazla sahip çıkması, bu katılım aracılığıyla harekete geçirilen potansiyel ve sağlanan ekonomik destek; halkla ilişkilerin bir başka önemli yönünü ve amacını da ortaya çıkarmıştır.

Bir kuruluşta halkla ilişkiler, haberleşme teknolojisinin ötesinde, tümden örgütsel ve yönetsel bir konudur. Halkla istenen ilişkiyi kurmak, onun sevgi, güven

---

[39] Uysal, Siyaset…, s.37.
[40] IULA'dan aktaran: Karatepe, a.g.e., s.198.

ve desteğini sağlamak için gelişmiş haberleşme teknolojisini etkili şekilde kullanmak gereklidir.

Eğer bir kamu kuruluşunun aslında halktan yana, halkın yararına bir hizmet politikası ve uygulamaları yoksa, bu kuruluş için halktan olumlu görüntü, sevgi yaratmaya, böylece güven ve destek sağlamaya yönelik tanıtma çalışmaları için en etkili ve çarpıcı haberleşme teknikleri bile kullanılsa, bunlar olumlu görüntü yaratmaya yeterli olmaz. Halkla ilişkiler bağlamında tanıtma söz konusu olduğunda tartışmasız uyulması gereken ilke, halka gerçekleri, yalnız gerçekleri söylemektir. Bunun tersinin, yani halka sahte imaj yaratma çabalarının uzun solukta kuruluşa, onarılamayacak zararlar verdiği hep bilinmektedir.

Kuruluşun yürüttüğü hizmetlere ilişkin olarak halkın beklentileri, görüş, dilek ve yakınmalarının, iyi işleyen halkla ilişkiler programları aracılığı ile, kuruluşa akması, salt iletişim süreci olmanın ötesinde bir anlam ve içerik kazanmak zorundadır. Özgürlükçü demokratik bir siyasal ortamda, kamu kuruluşlarının halkın beklenti, dilek ve yakınmalarına sağır kalamayacakları da kuşkusuz olduğuna göre, halkla ilişkilerin bir iletişim tekniği olan bu yönünü de, örgütsel iyileştirmenin bir önemli, hatta vazgeçilmez aracı olarak düşünmek gerekmektedir.

Sonuç olarak, halkla ilişkiler, bir yönetsel ve örgütsel olgudur. Yöneticiler tarafından yönetimin geliştirilmesi, örgütsel verimlilik ve etkinliğin gerçekleştirilmesi süreci ile bir arada düşünülmeli, bu amacın çok etkili bir aracı, öğesi olarak değerlendirilmelidir. Bu yaklaşımın doğal sonucu olarak, kuruluşta halkla ilişkiler birimine ve uzmanlarına gerekli roller verilmeli, örgütsel konumları ona göre düzenlenmelidir. Kuşku yok ki, bu birimlerin tüm görevlileri de, işlevlerini aynı yaklaşım içinde algılamalıdırlar.[41]

[41] Yalçındağ, Belediyelerde …, s.78.

3. BÖLÜM:BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER

Günümüzde, hangi alanda faaliyet gösterirse göstersin, her örgüt yöneticisinin halkla ilişkilerin ne olduğunu, halkla iki yönlü iletişimin nasıl kurulacağını ve işleyeceğini bilmesi, alınan sonuçlardan çeşitli alanlarda ne şekilde faydalanabileceğini anlaması gerekir (Asna, 1986: 31). Meslek örgütleri, eğitim kurumları, basın, dini kurumlar, sendikalar, bankalar, hayır kurumları, spor ve sağlık kurumları, turizm ve kamu kurumları halkla ilişkiler bilgi ve yöntemlerine ihtiyaç duyarlar ve kullanırlar (Köylüoğlu, 1991: 33).Bunlardan biri olan yerel kuruluşların, bulundukları bölgelerde yaşayan insanları yakından ilgilendiren hizmetler yaptıkları için, halkla ilişkiler faaliyetlerinde bulunmaları zorunludur. Bu kuruluşların halkla ilişkiler faaliyetlerinde etkili olabilmeleri, ancak halkı iyi tanıyabilmeleri ile mümkün olacaktır. Yerel kuruluşlar, merkezden yönetim kuruluşlarından farklı olarak, ayrı seçilmiş organları, ayrı gelir ve giderleri, bütçeleri bulunan, özerkliğe, tüzel kişiliğe sahip ve bulundukları bölge halkının ortak ve uygar gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulmuş idarelerdir. (Tortop, 1993: 152). Bu özelliklerinden dolayı, yerel kuruluşların başarıları, halkla ilişkilerinde gösterdikleri performans ile doğru orantılıdır. [42]

Bir belediyede halkla ilişkiler hizmetlerinin nasıl örgütleneceği, belediyenin nüfus ve alan bakımından büyüklüğü, imkanlarının ve karşılaştığı sorunları durumu ve belediye başkanının konuya yaklaşımı gibi değişik unsurların etkisiyle belirlenmektedir. Nüfus ve alan bakımından büyük olmayan, insanlarla günlük yüz yüze ilişkilerin kolayca gerçekleştirilebileceği küçük belediyelerde bu sorun genellikle başkanın- bir çok hizmeti olduğu gibi- kendisinin yürütmesiyle çözümlenebilmektedir. Orta büyüklükteki belediyelerde halkla ilişkiler hizmetlerinin koordinasyonu bir görevliye bırakılmakta ya da ek bir birime ek görev olarak verilebilmektedir. Büyük belediyelerde ise, halkla ilişkiler hizmetlerini yürütmek için özel bir birimin görevlendirildiği görülmektedir.

[42] Yılmaz ve Ekici, a.g.e., s.136.

3.1. Siyasi Felsefe Ve Kültür

Siyasi felsefe, bir toplumun yönetilmesinde rol oynayan prensip ve esaslardır. Toplumdaki insan yaşantısının sayısız ilişkileri siyaset sorunları olarak ele alınmaktadır. Kısacası belirli bir toplumdaki siyaset için "toplum ve dünya" boyutu olmak üzere iki boyutun varlığını kabul etmek vazgeçilmez zorunluluk olmuştur. Siyasi esasların ve niteliği ve özelliği siyasi yapının ruhunu oluşturur.Halkla ilişkiler açısından olduğu gibi bir çok bakımlardan siyasi felsefenin toplumun kültür yapısı ile uyum göstermesi gerekmektedir.Yani siyasi sistem, toplumun değer ve geleneklerini temel almak zorundadır.Aksi halde, siyasi düşünce toplumun tabii gelişimine uygun olmadığı gibi devlet-halk arasındaki sosyal ilişkilerin kopmasına sebep olur.Hatta giderek devlet-halk çatışmasına bir yol açabilir.[43]

Tüm zamanlar ve tüm toplumlar için geçerli olabilecek bir meşruiyet dayanağı olmadığı açıktır. Dolayısıyla günün koşullarına uygun, geçerliliği olan meşruiyet dayanağı /dayanakları bulup, toplumun onayına sunmak gerekmektedir. Halkla ilişkiler, bir yönüyle çok farklı amaçlarla oluşturulmuş olsa da çeşitli örgütlenmelerin kendi varlıklarına buldukları kabul edilebilir gerekçeleri duyurmaya yönelik çalışmalardır. Halkla ilişkilerin böyle bir görevi başarıyla yerine getirdiği söylenebilir. Ancak bu görevi yerine getirmede ne kadar başarılıysa, kendi meşruiyetini sağlama konusunda da aynı oranda başarısız olduğu gözlenmektedir.

3.2. Geniş Bir Uygulama Alanı

Ortaya çıktığından bu yana maddi kazanç amaçlı işletme örgütlerinde daha fazla işlerlik kazandığından, halkla ilişkilerin işlevi ve bu örgütlerin sonul amacı arasında bir yakınlık kurulmakta ve halkla ilişkiler salt bir verimlilik ya da etkililik aracı olarak düşünülmektedir. Ancak, halkla ilişkilerin bir araç olduğu ve kendisini kullanan her türlü örgütün temel amacına hizmet edebileceği gözden uzak tutulmamalıdır. Bu

[43] Maurice Duverger, Siyaset Sosyolojisi, Çev.Dr.Şirin Tekeli, Varlık yayınları, İstanbul 1975, s.202.

nedenle, asıl sorgulanması gereken halkla ilişkilerin kime ne kazandıracağı değil, halkla ilişkilerin bulgularını kullananların amaçları ve meşruiyeti olmalıdır.[44]

3.3. Kurumlarda Halkla İlişkiler Birimi

Örgütlerde halkla ilişkiler faaliyetinin nasıl örgütlendirileceği, halkla ilişkiler teorisyenleri tarafından farklı başlıklar altında ele alınmaktadır. Fakat, genellikle, örgütlerin halkla ilişkilerini aşağıda belirtilen bir veya daha fazla birime devrettikleri görülmektedir (Cemalcılar ve diğerleri, 1994: 308).

- Halkla ilişkiler faaliyetleri örgütte çalışanlardan birine veya birkaçına ya da örgütteki bölümlerden birisine ek görev olarak verilebilir. Görevi devralan kişinin genellikle yönetici konumunda olmasına dikkat edilir. Küçük ve orta büyüklükteki örgütlerin çoğunda durum böyledir.

- Örgüt halka ilişkilerini, bir halkla ilişkiler firmasına (ajansına) veya reklam ajansına devredebilir. Bazı büyük örgütlerin özellikle açılış merasimi, kutlama, yabancı konukların ziyaret programlarının düzenlenmesi, uluslararası toplantıların düzenlenmesi ve kriz dönemlerinde halkla ilişkilerin yürütülmesinde danışmanlardan yararlandıkları ya da bu faaliyetleri danışman firmalara bıraktıkları görülmektedir (Seçim-Coşkun, 1994: 64).

- Halkla ilişkiler faaliyetlerinin sürekli, sistemli, profesyonelce, ekonomik ve takım ruhu oluşturmak suretiyle gerçekleştirmek isteyen örgütler, bu faaliyetleri halkla ilişkiler bölümü kurarak, bu bölüme devretmektedirler. Bu sebepten dolayı, modern yönetim anlayışını benimseyen pek çok örgüt, büyüklükleri ve fonksiyonları birbirinden farklı olan kendi halkla ilişkiler birimlerini oluşturmaktadır.

- Örgütte ana bölümlerin yöneticilerinin katılacağı bir kurula, tüm örgütün ihtiyaçlarını karşılayacak bir halkla ilişkiler politikası saptama ve etkili bir koordinasyon sağlama görevi verilebilir (Ertekin, 1995: 59).

---

[44] Biber, a.g.e., s.50.

- Örgütün çeşitli birimlerinde halkla ilişkiler uzman ve yöneticileri görevlendirilebilir.

Her örgüt halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütmek için yukarıda sayılan yollardan herhangi birini veya birkaçını tercih edebilir. Örgütün halkla ilişkilerini yürütme görevi hangi birime verilirse verilsin, bu birimin örgüt yapısı içerisinde üst yönetime en yakın konumda olmasına dikkat edilmelidir. Çünkü, başarılı bir halkla ilişkiler politikası oluşturmak ve uygulamak için bu koşulun yerine getirilmesi gerekli hatta zorunlu kabul edilmektedir.[45]

3.4. Kamu Hizmeti İlkeleri

Belediyelerin sunduğu kamu hizmetlerinden faydalanan vatandaşlarla ilişkilerinde göz önünde bulundurmak zorunda olduğu temel değerler olan demokrasi, hukuk devleti ilkesi, katılım, dürüstlük-açıklık, kamu yararı, başarılı hizmet, sorumlu ve duyarlı kentlilik, gerçek belediye kurumu, insanın ön plana çıkarılması, toplumsal barış ve ortak sorumluluk ilkeleri halkla ilişkiler kapsamında değerlendirilmektedir (Yalçındağ, 1996: 129) .

Söz konusu ilkelerden başlıcaları aşağıda ele alınmaktadır:

a. Hukuk Devleti: Vatandaşla kamu yönetimi arasında, yönetim konularında keyfiliği ortadan kaldıran ve yönetimin hukuka saygılı olmasını sağlayan bir ilkedir. Bu ilke perspektifinde, ücretini ödediği hizmete karşı vatandaş / müşteri, kendine sunulması gereken hizmetler açısından, yönetim tarafından keyfi uygulamalara maruz bırakılamaz.

b. Dürüstlük-Açıklık: Bu ilke gereğince belediyeler, halkla sunulacak hizmetlerle ilgili olarak vatandaşa/müşterisine gerçekleştirecekleri etkinlikler hakkında bilgi vermek zorundadır. Kent sınırları içerisinde yaşayanların, çoğunluk oyları ile seçilen belediye yönetimleri, hizmetlerin gerçekleşmesi için gerekli finansmanı da sağlayan

[45] Yılmaz ve Ekici, a.g.e, s.138.

vatandaşlarına/ müşterilerine karşı, kent hizmetleri ile ilgili kararların alınışı ve uygulamalarla ilgili olarak, açıklıkla bilgi sunma ve uygulamalarda dürüst olma gibi davranışlar sergilemelidirler.

c. Kendini göreve getiren halkın istekleri doğrultusunda, iyi bir kent yaratabilme adına etkinlik ve verimliliğe ulaşmak isteyen belediyelerin en temel ilkelerinden biri de başarılı hizmet anlayışıdır. Belediyeler, vatandaşın /müşterinin gözünde ancak, kentte sundukları hizmetlerin etkinliği oranında başarılı olacaklardır.

d. Yetki ve sorumluluklar konusunda karmaşaların yaşanmadığı, öz kaynak ve birimler ile kent hizmetlerinin gerçekleştirilmeye çalışıldığı, yönetimde halkın katılım ve denetiminin sağlandığı gerçek belediye kurumlarında, belediyelerle vatandaşlar arasında sağlıklı ilişkiler kurulacaktır.

e. Son olarak, içerisinde insanın ön plana çıkarılması kriteri belediyelerin varoluş nedenini barındırmaktadır. Şöyle ki, belediyelerin temel görevi insanına hizmet etmesidir.[46]

Kamu yönetiminde halkla ilişkiler, demokratik rejimin gereğidir, doğru olanı savunmak ve halka benimsetmektir. Yanlış bilgi edinilmesini engeller, ortak anlayış ve bütünleşmeyi gerçekleştirme aracıdır. Halkın isteklerini değerlendirip, halkın katılımını sağlayarak etkinlik ve verimliliği arttırmayı amaçlar, açık ve güleryüzlü bir yönetimin gereğidir (Tortop, 1986: 120-125).

Yerel yönetimler, açıklığın, saydamlık ve ahlak kurallarının en çok geçerli olduğu kuruluşlardır. Bunun için yerli kuruluşlar, demokratik terbiye ve eğitim kuruluşları olarak nitelendirilmektedir. Bu yönetimler, ne kadar dürüstlük kurallarına uygun çalışırlar ise, ulusal düzeyde de yönetimin temiz toplum kurallarına göre işletilmesi ve çalıştırılması, o denli başarılı olur. Vatandaşları en yakından tanıdıkları ve ilgilendikleri kuruluşlar yerel yönetimlerdir. Vatandaşlar, yerel çalışmalarda, iyi

[46] Abdullah Yılmaz , Yavuz Bozkurt, "Belediye Vatandaş İlişkileri Kapsamında Beyaz Masa Uygulaması ve Kütahya Belediyesi Beyaz Masa Örneği", Türk İdare Dergisi, Sayı: 447, Haziran 2005, ss.181-182.

örnekler görürler ise, bu alışkanlıkları kendi yaşam biçimleri ve uygulamalarında da göz önünde tutarlar. Kötü örnek ve uygulamalar, vatandaşları yanlışa yönlendirir.[47]

Toplum, yerel yönetimlerden üstlendiği hizmetleri kaynak savurganlığı yapmadan, gerçekçi ve uzun perspektifli bir planlama ile etkin ve verimli bir şekilde üretmesini istemektedir. Bunların yanı sıra toplumdaki demokratik, çoğulcu ve özgürlükçü yaşam özlemlerinin yönetim anlayışına somut olarak yansımasını da beklemektedir.

Belediyeler, en önemli ve özgün yapıya sahip yerel yönetim birimleridir. Kentlerimiz, beldelerimiz gittikçe büyüyerek ve sorunlar yumağı haline gelirken bugünkü belediye yapıları ile bu sorunları çözmek mümkün olamamaktadır. Belediyeler, yetkisiz ve etkisiz durumdadırlar.

Bugün kamu harcamalarının % 15'i yerel yönetimler tarafından yapılmakta, geri kalanı merkezi yönetimlerce üstlenilmiş bulunmaktadır. Avrupa ülkelerinde bu oran eşite yakındır.[48]

3.5. Yerel Katılım Ve Sivil İnsiyatif

Uygulamalar kanıtlamaktadır ki, yerel yönetimler politik kuruluşlar olarak sivil toplum örgütlerini desteklemekten yana tavır koyarlar ve bu konuda her türlü olanakları yaratmak isterler. Yerel yönetimler sivil toplum örgütlerinin maddi ve manevi desteklerini alarak yerel düzeyde daha başarılı hizmetler vermek olanaklarına kavuşabilirler. Parasal destekler sağlayarak başarılması güç bir çok hizmetleri yerine getirirler.[49]

Belediye yönetiminde halkla ilişki kurulmak yoluyla ulaşılmaya çalışılan amaç; yerel topluluk üzerinde olumlu izlenim bırakmak, yerel hizmetlerin etkinliğini ve verimliliğini arttırmaktır. Yönetim ile halk arasındaki ilişkilerin tatminkarlığını sağlamak için, halka yönetimin amacı hakkında bilgi vermek böylece yerel halk

[47] (Prof.Dr.).Nuri Tortop , "Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler ve Saydamlık", Türk İdare Dergisi, ss.1-19.
[48] DPT, Mahalli İdareler Ve Büyükşehir Yönetimi Özel İhtisas Komisyon Raporu, Ankara, 1994, s.41.
[49] Tortop,a.g.e, s.7.

üzerinde yönetimin işleyişi hakkında olumlu bir kanaat uyandırmaya çalışmak yeterli değildir. Halkın idare ile günlük ilişkilerinin en iyi şartlar içinde geçmesi gerekmektedir. Bu durum, her şeyden önce halka, hak ve ödevleri ile idareye başvuru şekilleri (formaliteler) hakkında, basit, açık ve kesin bilgi vermeyi gerektirir (Gournay, 1971: 91).

Halkla ilişkiler ile yerel yönetim kurumları arasında kendilerini biçimlendiren toplumsal, siyasal, yönetsel gereklilikler ve dinamikler açısında benzerlikler bulunmaktadır. Her ikisi de yönetimin duyarlılığının sağlanmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Bunun yanında her ikisi de halkın gündelik yaşamını etkileyen hizmetler ve bunlara ilişkin politika ve süreçlerle ilgilidir.Her ikisi de halkın demokrasi eğitiminde biri siyasal-yönetsel bir birim, diğeri yönetsel-siyasal bir işlev olarak hem kendi alanlarında, hem de toplumun tümü içinde önemli bir araç niteliği taşımaktadırlar. (Sezer, a.g.m., s. 22)

Belediyeler, karar ve yürütme organlarının (belediye encümeninin oluşumuna ilişkin literatürde yer alan eleştirileri göz ardı etmeden) yerel halkın seçimi ile oluşturulmaları, yerel halka en yakın yönetsel birimler olmaları nedeniyle halkla ilişkilere gereksinim duymaktadırlar. Bu açıdan özellikle belediyeler hizmetlerin etkin, yerinde ve verimli sunulması noktasında diğer yerel yönetim birimlerine göre öncelikli konumda bulunmaktadırlar. Bu çerçevede yerele ilişkin sorunların etkin biçimde çözümlenebilmesi noktasında halkla ilişkiler konusu belediye yönetimleri için önem taşımaktadır.

Yerel halkın yönetilen pasif bir topluluk olmaktan çıkıp, belediye yönetimine her aşamada katılan, yerel sorumluluklara ortak olan, denetleyen bir topluluk haline gelebilmesi, yerel demokrasinin işler kılınması için; sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeni, duyarlı bir kamuoyu ve etkin bir halk denetiminin gerçekleşmesi gerekmektedir (Saran, 1996: 17).

Yerel düzeyde sağlıklı işleyen bir yönetim (belediye)-yönetilen (yerel halk) iletişim ve etkileşiminin işler kılınması ve söz konusu hedeflerin gerçekleşmesi için; halkla ilişkiler ağının oluşturulması ve yasal düzenlemeler ile güvence altına alınması

öncelikli bir gerekliliktir. Bu çerçevede belediyelerde halkla ilişkilerin temel amacını; "bir yandan halkın istediği belediyeyi yani halkın belediyesini oluşturmak" ve "belediyeden yana olan, belediye yönetimini destekleyen kent kamuoyunu oluşturmak" şeklinde belirlemek mümkündür (Yalçındağ, 1996: 11).

Belediye yönetimlerinde halkla ilişkiler etkinliklerinin uygulanması için demokratik yönetsel anlayışın hakim kılınması gerekmektedir. Demokratik işleyiş yaklaşımı halkla ilişkiler etkinliğine bu çerçevede yönetsel açıklığa ve katılıma imkan tanıyacak uygulamaları gerektirecektir. Bu nedenle yerel düzeyde halkla ilişkiler ve demokrasi arasında çift yönlü bir ilişki ağını belirlemek mümkündür. Karşılıklı ilişkinin gerçekleşmesi ile halkla ilişkiler demokratik işleyişin gelişmesine ve yerel halkın demokratik işleyişe yönelik birikim ve sisteme olan güveninin artmasına yol açacaktır. Bu yönüyle yerel düzeyde halkla ilişkiler etkinlikleri katılımın amaçlarına ulaşılmasını kolaylaştırıcı bir gereklilik olarak önem kazanmaktadır.

Belediye yönetiminin yerel halkın yönetime katılımını sağlamaya dönük uygulamaları ve yaklaşımlarını içeren halkla ilişkiler etkinlikleri demokratik belediye, sorumlu ve duyarlı yerel halk, yönetsel açıklığın işler kılındığı belediye yönetimi, toplumsal barış, sorumluluk alanlarının belirlendiği bir belediye yönetiminin yerleşmesine ve işler kılınmasına önemli katkılar sağlayacaktır.

Belediyelerde halkla ilişkilerin işlevsel kılınması ile belediyenin kendini yerel halka tanıtması hizmetleri hakkında doğrudan ve sağlıklı bilgiler aktarmasını sağlar. Bununla birlikte işlevsel kılınmış halkla ilişkiler etkinliği aracılığıyla yerel halkın ihtiyaçlarına, duyarlılıkları ve beklentilerine yönelik bilgilere doğrudan ulaşılmış olacaktır. Halkla ilişkilerin belediye ve yerel halk açısından sağlaması muhtemel söz konusu amaçlara ulaşılması için bazı yöntemlere de ihtiyaç bulunmaktadır. Bu yöntemlerin uygulanması ile yerel halk ile belediye arasında karşılıklı iletişim ve etkileşimin sağlanmasının yanı sıra yerel katılıma yönelik kazanımların da elde edilmesi mümkün görünmektedir.

Halkla ilişkiler etkinliklerinin gerçekleşebilmesi için öncelikle yönetsel açıklığın

işler kılınması, yönetsel birimlerden bilgi akışının düzenli ve güvenilir olması gerekmektedir.

3.6. Belediyelerin Halkla İlişkiler Faaliyet Çerçevesi

Hangi ad altında ve hangi yasaya tabi olarak kurulmuş olursa olsun; belediyeler demokrasi anlayışının oluşup gelişmesi, uygulamada ise deneyim sağlaması açısından çok önemli örgütlenmelerdir. Organları seçimle işbaşına gelen belediye örgütlerinin seçme, seçilme, yerel hizmetleri yerine getirme ve denetleme gibi konuların öğrenilmesine katkıda bulunacağı kabul edilmektedir. Ancak, bunun olabilmesi için, belediye organlarının görevleri yürütürken, belde sakinlerine hizmet temelinden hareket etmesi ve halkı ön planda tutması gerekmektedir.

Ülkemizde belediyeler, halkın yerel ihtiyaçlarının karşılanmasında önemli işlevler yüklenmiştir. Belediyelere ilişkin olarak gerçekleştirilen son yasal düzenlemeler bu kurumun işlevlerini arttırırken, yeni bazı görevler de (imar hizmetleri ve emlak vergisinin toplanması gibi görevler) belediyelere devredilmiştir. (Karaer 1987:171). Belediyelerin işlevlerinin artarak görev alanlarının genişlemesi, aynı zamanda belediyelerin halkla daha fazla ilişki kurması ve halka daha yakın olması anlamına da gelmektedir.

Yerel kuruluşların en önemli temsilcisi olan belediyelerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin önemli ve gerekli olmasının yanı sıra, bazı amaçları da bulunmaktadır. Bu amaçlar şunlardır (Tortop, 1998:153):

1 .Vatandaşları yerel kuruluşun politikasından ve günlük faaliyetlerinden haberdar etmek,
2.İlgili organlarca kesin kararlar alınmadan önce önemli yeni projeler hakkında vatandaşlara görüşlerini belirtmek fırsatı vermek,
3.Belediyenin işleyiş sistemi ile kendi hak ve sorumlulukları konusunda vatandaşları aydınlatmak,

4.Hemşehrilik gururunu aşılamak ve geliştirmek.

Bu amaçlar, halkın belediyenin uygulamalarından haberdar edilmesi ve alınacak kararlar ile ilgili olarak fikir ve önerilerini dikkate almayı gerektirmektedir. Böylece, belde halkının katılımı gerçekleştirilmiş olmaktadır.[50]

Halkla ilişkilerin amaçlarına ulaşması için belirlenen ön gereklerden biri, halkla ilişkilerin örgütlerin üst düzey yönetiminde yer almasıdır. Üst kademe yönetimde yer alma gereği çeşitli nedenlere dayanır. Bunlardan biri belki de en önemlisi aslında yönetsel işlev olarak, halkla ilişkilerin örgütsel duyarlılığı sağlama, örgütsel değişimi gerçekleştirme amacına dayanır (Cutlip and Center, 1964: 8-9).

Üst düzey yönetici örgüt içi yaşamsal kararların verildiği bir alandır. Mesela kamu yararını belirleme, örgütsel değişim bu nitelikte karar ilanlarıdır. Halkla ilişkiler gerçekte tek başına kamu yarını belirlememektedir, ama kamu yararının hangi koordinatlara dayalı olarak tanımlanacağına ilişkin ipuçlarını bulmada, yönetime yardımcı olmaktadır. Ayrıca, çeşitli kamu kurumlarında olduğu kadar, kuruluşu da bu yararla bütünleştirme gibi bir işlevi de içermektedir.[51]

Sürekli değişen ve gelişen bir çevre içerisinde yer alan her örgüt, yaşamını amaçlarına uygun biçimde sürdürebilmek için yeni koşullara uymak ve ilişki içerisinde bulunduğu kitlelerle iletişimini sürekli ve düzenli bir hale getirmek zorundadır. İlişki içerisinde bulunulan hedef kitlelerle belirli bir düzen ve sosyal yaklaşım içerisinde ele alınması, günümüzde modern yönetim anlayışını benimseyen her örgütün en önemli görevleri arasında yer almaktadır. Bu nedenle her örgüt ilişki içerisinde bulunduğu kişi ve grupların yapısını, özelliklerini, örgütten beklentilerini anlamak ve kendisini bu kişi ve gruplara tanıtmak zorundadır. Bu yönde harcanacak çabalar ise örgütün halkla ilişkiler fonksiyonunu oluşturmaktadır.[52]

Belediyede halkla ilişkilerin özellikleri (Aydın, 1970: 9-13):

[50] Karatepe, a.g.e, s.197-198.
[51] Uysal, Siyaset…,s.113.
[52] Yılmaz ve Ekici, a.g.e, s.135.

1. Kamuoyunun yönetime katılma isteği zayıftır.

2. Kitle iletişim araçları ile iletilen mesajın anlaşılması güçtür. İletilen mesajın topluma kanaat önderleri aracılığı ile yayıldığı görülmektedir.

3. Kamu örgütleri ile ilişkilerde "aracı" kullanılması yaygın bir alışkanlıktır.

4. Kamuoyu eski alışkanlıklarına bağlı olduğundan; her türlü yeniliği tepki ile karşılama eğilimindedir.

5. Sürekli olarak yapılan vaatlerin tutulmayışı sonucu, kamuoyunda devlete karşı aşırı bir güvensizlik doğmuştur. Bunun; ulaşım ve iletişim olanaklarının kısıtlı olması, sorunların çözümünde pasif kalma konularıyla yakından ilişkili olduğu görülmektedir.

6. Görevli alt birim çalışanlarının çözümleyebileceği sorunların, birimin en üst yöneticisi tarafından çözümünü bekleme alışkanlığı geniş bir işlerlik kazanmıştır.[53]

3.7. Belediyelerde Halkla İlişkiler Uygulama Yöntemleri

3.7.1. Kişisel Başvuru

Kişisel başvuru, yerel toplumun belediye örgütü ve yerel hizmetlere yönelik düşünceleriyle, şikayet ve isteklerinin belirlenmesinde etkin bir araçtır. Kişisel başvuru, yönetim mekanizmasının işleyişine hakim olan bir unsurdur. Kişisel başvuru mekanizması yönetilenlerden yönetime doğru bilgi akışının sağlanmasının yollarından biri olarak algılanabilir.[54]

Modelin işlevsel kılınması ve katılıma yönelik bir uygulamaya dönüşebilmesi için gerekli olan birincil şart, belediye yönetiminin işleyişindeki yönetsel açıklıktır. Yönetsel açıklığın olmadığı, bir bakıma belediye yönetiminden yerel halka doğru sağlıklı bilgi akışının gerçekleşmediği durumda kişisel başvurunun anlamı ve uygulamadan beklenen yararlar, hedeflenen amaçlar olumsuz etkilenecektir.

---

[53] Yılmaz ve Ekici, a.g.e.,s.137.

[54] Yalçındağ , "Kamu Yönetiminde ..", a.g.m., s. 81.

3.7.2. Halka Danışma

Yönetsel anlamda danışma; "yönetimin kararlarını hazırlamak için yönetilenlerin görüşlerinin alınması" olarak tanımlanmaktadır.[55]

Danışma fonksiyonu çeşitli şekillerde işletilebilmektedir. Genellikle toplu olarak yapılmakta ve yönetenler burada bir topluluğun veya çıkar grubunun üyesi oldukları için belirleyici rol oynamaktadırlar. Danışma türleri arasında kişisel danışma ve geçici danışma yer almaktadır. *Kişisel danışma*, daha teknik bilgi gereken durumlarda kurum veya topluluk dışından kişilere başvurmak yoluyla gerçekleştirilir. *Geçici danışma* ise belirli zaman ve konularla sınırlanmayan ve genellikle yeniden düzenleme veya reform çalışmalarına başlamadan önce kullanılan bir yöntemdir.

Danışmanın işlevsel ve etkin kılınabilmesi için kurumsal veya bireysel düzeyde yönetenlerin görüşleri ve projeleri dışındaki farklı yaklaşımların açıklanmasına, tartışılmasına imkan tanıyacak şekilde biçimlendirilmesi gerekmektedir. Yerel düzeyde halkı tanımak, onların değerlerini, yerel hizmetlere yaklaşım ve taleplerini belirlemek açısından danışma, etkin yöntemlerden biridir ve yönetim ile yönetilenler arasında uyum sağlamaya yönelik bir çabadır. Bu amacı gerçekleştirdiği oranda danışma, yönetsel etkinliğin ve verimliliğin sağlanmasının araçlarından biri olarak yararlı olacaktır. Danışma işlevinin yerel düzeyde toplumun değişik kesimlerini de içine alacak şekilde kurumsallaştırılması, yerel yönetim organ ve yöneticilerine yerel halk ile sağlıklı etkileşim sağlamasının yanında eş-destekleyici ve değişik yönlü görüşlere ulaşma yolunu açmış olacaktır.

Türkiye'de büyükşehir belediyelerinde 3030/17. madde uyarınca Danışmanlık Kurulu oluşturulması öngörülmüştür. Ancak 3030 sayılı kanunda teşkilat başlığı altında düzenlenmekte olan kurulun oluşumunda "zorunluluk" değil, "ihtiyarilik" söz konusudur. Danışma fonksiyonunun demokratik ve katılımcı yöntemlerle kurumsallaştırılmasıyla (sürekli hale gelmesi) hizmetlerde yerindelik, uygulamada etkinlik sağlanabilecek aynı zamanda hemşehrilerin yaşadıkları beldeye karşı

[55] Mümtaz Soysal, Halkın Yönetime Etkisi, TODAİE Yayınları, Ankara 1968, s.67.

sorumluluk, aitlik duygularının oluşması, gelişmesi sağlanmış olacaktır. Bu çerçevede söz konusu yararlara ulaşılması bakımından 3030/17 de yer alan danışmanlık mekanizmasının işler hale getirilmesi gerekmektedir.

Büyükşehir belediyelerine yönelik öngörülen danışma kurulu genellikle kurumsallaştırılmakla birlikte işleyişine yönelik kriterler açık değildir.

3.7.3 Örgütlenmiş Gruplarla İlişkiler

Demokratik ve katılımcı yönetim anlayışının kurumsallaşması noktasında belediye yönetimlerinin yerel düzeyde toplumsal kesimleri ve bu kesimlerin örgütlenmiş unsurlarını dikkate alması, işbirliği ve karşılıklı etkileşim içinde olması gereklidir. Kanaatlerin oluşmasında rol oynayan çevresel unsurların arasında toplumsal örgütlenmeler yer almaktadır. Bireyler bir anlamda bu gruplar aracılığı ile toplumla bütünleşir, kanaatlerini oluşturur ve onlara yön verir (Bektaş, 1996: 82).

Toplumsal örgütlenmeler maddi ve manevi nedenler çerçevesinde kurulmakla birlikte, yapısal olarak büyümeleri beraberinde onların toplumun diğer kesimlerinde ve daha önemlisi yönetsel birimler tarafından dikkate alınmaları sonucunu doğurur.

Yerel toplumsal örgütlenmelerin temsilcilerini belediye meclisine seçilmelerini sağlamak veya dolaylı yollardan yönetim kararları üzerinde etkin olmak için ortaya koydukları çabalar, belediye yönetimlerinin bu kesimlerin görüşlerine önem, çoğunlukla da öncelik vermelerine yol açmaktadır.

Belediye yönetimi yerel toplumsal kesimler ile olan ilişkilerini bu kesimleri yönetsel işleyişin her aşamasına dahil ederek sağlayabilir. Ancak halkla ilişkiler açısından yerel toplumsal kesimlerle kurulan iletişimin öncelikli olarak araştırma-hazırlık süreciyle sağlanması gereklidir. Bu gereklilik yerel toplumsal kesimlerin belediye yönetimine ilişkin önceliklerinin belirlenmesi açısından önemlidir. Yerel toplumsal kesimlerle gerçekleştirilecek sağlıklı iletişim bu kesimlerin yönetimin diğer süreçlerine katılımlarının sağlanmasına ve yerel demokrasinin kurumsallaşmasına katkı sağlayacaktır.

Ancak örgütlenmiş yerel gruplarla belediye arasında kurulacak ilişki ve etkileşim sırasında söz konusu kesimlerin yerel halkın tamamını temsil etmediği gerçeğinin unutulmaması gereklidir. Ülkemizde örgütlenme özgürlüğü noktasındaki yasal, kurumsal ve düşünsel eksiklikler dikkate alındığında yerel unsurların temsil kabiliyeti ve meşruiyeti daha da önem kazanmaktadır. Bu yaklaşım paralelinde araştırma-hazırlık sürecinde yerel toplumsal kesimlerden gelecek belirleyici olma talep ve baskıları bu grupların temsil dereceleri dikkate alınarak yorumlanmalıdır. Zira bazı yerel unsurlarla belediye arasında gerçekleşecek kurumsal eklemlenme ve belki bütünleşme yerel düzeyde halkla ilişkiler ve yerel katılım açısından doğru sonuçlara ve yerel katılımdan beklenen amaçlara ulaşılmasını engelleyecektir.

3.7.4. Kamuoyu Araştırmaları

Kamuoyu çok genel bir tanımla, tartışmalı bir konuda göreli çoğunluğun görüşünü bireysel kanıların belli bir yöndeki yoğunluğunu anlatır. Bu çerçevede kamuoyu görüş farkını yansıtmakla birlikte bu farkı çoğunluk ve azınlığın görüşleri arasında kurmaktadır. Kamuoyunun görüşü olarak elde edilen, sunulan sonuçlar her zaman çoğunluğun yaklaşımlarına işaret etmemektedir. Bu yaklaşım bir anlamda yerel kamuoyu olarak hangi unsurların dikkate alınacağı konusunu gündeme getirmektedir. Zira örgütlü toplumsal kesimler, bürokratlar, siyasi partiler, basın-yayın kuruluşları kamuoyu olarak sunulan kurumsal yapılardır. Ancak yerel düzeyde kamuoyu oluşturulması kamuoyunun etkilenmesi ve yönlendirilmesi noktasında özellikle baskı grupları zaman zaman öne çıkabilmektedir. Bu açıdan belediye yönetiminin yerel kamuoyu algılamasının önemi ortaya çıkmaktadır.

Kamuoyu araştırmaları genel yararı ilgilendiren yerel hizmetler hakkında karar vermeden önce yerel topluluğun konu üzerinde ne düşündüğünün belirlenmesinde kullanılabilecek önemli bir yöntemdir. Genel olarak kamuoyu araştırmaları, "kamuoyunu temsil etmek üzere seçilen bir örnek grubunu oluşturan bireylerle görüşerek veya anket soru kağıdı gönderilerek belirli bir ya da birkaç konu hakkındaki eğilimlerini, görüşlerini, kanaatlerini ya da kimi zaman tutum ve davranışlarını belirlemek üzere yapılan araştırma" şeklinde tanımlanmaktadır.

Ülkemizde belediye yönetimleri düzeyinde sıkça kullanılmayan bu yöntem, bilimsel olarak uygulandığında, yönetimin kamuoyunun düşüncesinin gerçeğe yakın bir oranda öğrenmesini sağlayabilmektedir. (Yalçındağ, "Mahalli İdarelerde Halkla ...", a.g.m., s. 89).

Asıl amacın kamuoyunu anlamak, değerlendirmek, yorumlamak, etkilemek ve onay yaratmak oluşu, halkla ilişkilerin gerek bilgi verme, etkileme, gerek bilgi alma, politika yönelimi ve işleyiş kararlarını değerlendirebilmesi bakımından çeşitli yöntemleri kullanmasını gerektirmektedir. Kanaat incelemeleri kamuoyunu anlama, değerlendirme ve yorumlama yöntemlerinden biri olarak halkla ilişkilerin kullanabileceği önemli bir araç niteliği taşımaktadır.

Halkla ilişkiler etkinliklerinden olan kamuoyu araştırmaları da yerel halkın, toplumsal kesimlerin görüşlerinin alınması ve belediye yönetimi ile etkileşim içine girmelerinin sağlanması açısından uygulanan yöntemlerden biridir. Ancak kamuoyu araştırmalarından sağlıklı sonuçlar alınması için öncelikli olarak yerel baskı gruplarının kendi görüşlerini kamuoyuna ait olarak göstermeleri engellenmeli, yerel kamuoyunun sadece belirli ve yerel düzeyde ağırlığı, etkinliği bulunan toplumsal kesimlerden oluşmadığı gerçeği unutulmamalıdır.

Bunun gerçekleşmesi noktasında belediye-yerel halk arasındaki iletişim ve etkileşimi sağlamak için kullanılacak kamuoyu araştırmalarında yerel halkın tüm kesimlerine başvurulması, ulaşılması gereklidir. Bu gereklilik halkla ilişkiler etkinliğinin sağlıklı ve gerçekçi sonuçlar vermesine yöneliktir. Yerel halkın görüşlerinin belirlenmesi ile bir bakıma yerel katılımın işlevsel kılınmasına dolaylı da olsa katkı sağlamış olacaktır. Kamuoyu araştırmaları halkın görüşlerini belirlemesine odaklanmış olmakla birlikte, yöntemin uygulanması ile belediye-yerel halk etkileşimi ve iletişimi sağlanmış olacaktır.

Ülkemizde belediye yönetimi açısından belediyelerin yerel halkın görüş ve beklentilerine yönelik bilgileri derleme ve bu konuda istatistiki veri tabanları elde etmeleri konusunda vesayet denetimi söz konusudur. 53 sayılı Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE) Kanunu'nun 26. Maddesine göre; belediyeler ve belediyelere bağlı

kuruluşların kendi ihtiyaçları için gerekli istatistiki bilgileri toplamaları bunlara ait soru kağıtlarını hazırlamaları ve toplanan bilgileri yayınlamaları için DİE'den izin almaları gerekmektedir. Uygulamada dikkate alınmamakla birlikte belediyelerin yerel halkın hizmet önceliklerini vb. konuları belirlemek üzere bilgi toplamaları ve bunları yayınlamaları için DİE'den izin alınması yönündeki idari vesayet denetiminin kaldırılması gereklidir. Bu gereklilik kurumsal yapılara ve işleyişe bilgi edinme hakkının kurumsallaşmasına yönelik mevzuattan kaynaklanan engelin kaldırılmasına yönelik girişimlerdendir. Söz konusu vesayet denetiminin kaldırılmasının belediye-yerel halk iletişiminin sağlanması ve yerel katılımın kurumsallaşmasına katkı yapacağı açıktır.

3.7.5. Referandum

Yerel halkın belediye hizmetleri konusundaki yaklaşımlarının belirlenmesi ve katılım olanağının oluşturulması noktasında kullanılabilecek yöntemlerden biri de referandum uygulamasıdır. Kamuoyunun gerçek eğilimlerini saptamanın en etkin yolu olan referandum yöntemi, yerel düzeydeki bazı konularda halkın görüşlerinin alınması, sunulan çözüm önerilerinden hangisinin üzerinde yoğunlaştıklarının belirlenmesi amacına yönelik bir yöntemdir.

Halkın görüşlerinin belirlenmesi amacıyla uygulanan referandum yönetiminin yerel halkın, yerel sorumluluk, aitlik ve hemşehrilik bilincinin geliştirilmesine önemli katkılarının olacağını düşünmek mümkündür. Ancak bu amaca ulaşılması noktasında referandum yöntemi ile ulaşılacak sonucun yaptırım gücünün bulunması öncelikli ve önemli bir konudur (Pirler, 1995: 254).

Bu noktada referandum da yerel halkın ağırlıklı olarak benimseyeceği çözümün veya teklifin uygulamaya aktarılması gerekmektedir. Belediyenin yerel halkın/hemşerilerin yönetimi olması için, demokratik işleyiş çerçevesinde karar organlarının halk tarafından seçilmiş olması yeterli olmadığı gibi, belediye başkanlarının inisiyatifinde gerçekleştirilen halkla iletişim kurma çabaları da yeterli değildir. Belde halkının belediye yönetimini ve yaşadığı beldeyi benimsemesi, yapılan işlerin niteliğinden, hizmetlerin dağılımından memnun olması, kararları

etkileyebildiği duygusunu taşıması, beldeyi şimdi ve gelecekte yaşanabilir bir alan olarak görmesi için, siyasal ve yönetsel duyarlılığı dengeleyen bir halkla ilişkiler uygulamasının gerçekleştirilmesi gereklidir.

Yerel katılımı hedefleyen halka ilişkiler uygulamaları ile yerel yönetim-demokrasi ve halkla ilişkiler-demokrasi arasında kurulmaya çalışılan bağıntılar anlamlı ve işlevsel kılınmış olacaktır. Aksi halde bu yöndeki bir talebin tek başına varlığı ve bu taleplerin gerçekleşmesi ne demokratikleşmenin, ne de olumlu bir halkla ilişkiler uygulamasının sağlanması açısından yeterli olmayacaktır (Sezer, 1996: 67).

Referandum yöntemi yerel yönetimlerle ilgili bazı uluslar arası metinlerde öngörülmüştür. Örneğin, Avrupa Yerel Özerklik Şartı'nda "referandum" yönteminin yerel yönetimlerin sınırlarının değiştirilmesi konusunda uygulanması hükmü yer almaktadır. Avrupa Kentsel Şartı'nda beldenin geleceğiyle ilgili bütün büyük projeler konusunda hemşerilere danışılması, halkın bilgilendirilmesi ve yerel halkın karar alma sürecinin aktif bir parçası haline gelmesi gerektiği vurgulanmıştır. Uluslar arası düzeydeki bu yaklaşımlara karşın ülkemizde yerel düzeyde referandum modeli belediye yönetimine geçilmesi noktasında köy halkına uygulanmasının yanı sıra, 5393 sayılı kanuna göre belediyelerin bütünleşmesi, belediyelere katılma v.b. durumlarda da referanduma başvurulmaktadır.

3.7.6. Yerel Halk Etkileşimi

Demokratik ve katılımcı yönetim anlayışının yerel düzeyde kurumsallaşması açısından örgütlenmiş yerel gruplarla belediye yönetimi arasında ilişki, iletişim, işbirliği ve karşılıklı etkileşimin sağlanması önem taşımaktadır.[56]

[56]Şerif ÖNER, "Belediye Yönetim Kararlarında Sivil Toplum Kuruluşlarının Etkinliği, Gaziantep-Kahramanmaraş-Bingöl Örneği",Yayınlanmamış Doktora Tezi DEÜ SBE, Haziran 2000.

3.7.7. Yerel Gündem Çalışmaları

Yerel halk ile belediye yönetimleri arasında karşılıklı iletişim ve etkileşimi sağlamaya yönelik en önemli girişim/model Yerel Gündem 21 oluşumlarıdır.1992 Rio Konferansı ve 1996 Habitat II toplantılarındaki hedefe ulaşılması noktasında yerel yönetimlere katılımcı anlayış içinde Gündem 21 olarak ifade edilen "Kentler İçin Eylem Planı" hazırlama sorumluluğu verilmiştir. Bu toplantılarda katılım, birlikte yönetim kavramları geliştirilmiş, merkezi ve yerel yönetimler ile sivil toplum kuruluşlarının birlikte çözümler üretmesi ve bu amaçla toplumun tüm kesimleriyle işbirliği sağlanması önerilmiştir.

Bu çerçevede UNDP (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı) desteği ile yürütülen "Türkiye'de Yerel Gündem 21'lerin Teşviki ve Geliştirilmesi" projesi Eylül 1997'de UNDP, Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti ve IULA-EMME tarafından imzalanarak uluslar arası bir anlaşma niteliği kazanmıştır. Proje 6 mart 1998 tarihli Resmi Gazetenin mükerrer sayısında yayınlanmış, ayrıca İçişleri Bakanlığı tarafından 19.03.1998 tarihinde yayınlanan bir genelge Yerel Gündem 21 uygulamaları bakımından belediyeler üzerinde teşvik edici olmuştur.[57]

Türkiye'de bazı belediyelerde uygulanmakta olan Yerel Gündem 21 Kent Meclisleri modeli, belediye yönetimi ile yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve etkileşim kurulmasına yönelik halkla ilişkilerin gerçekleştirilmesi bakımından önemli bir yapılanmadır. Ayrıca Kent Meclisleri modeli katılımcı ve demokratik yerel yönetim anlayışının "kurumsallaşmasına" yönelik gerçekleştirilen girişimlere öncülük edebilecek bir açılıma sahiptir. Zira ülkemizde Yerel Gündem 21 Kent Meclisleri modeli ile çok önemli birikimler elde edilmiştir. Öte yandan, Kent Meclislerinin mevcut işleyişleri yerel halkı ve belediye yönetimi ilişkilerine getirdiği dinamizm yerel yönetimlere ilişkin tasarlanan "reform" adı altındaki girişimleri cesaretlendirici bir içerik taşımaktadır.

---

[57] Zerrin Toprak KARAMAN, Kent Yönetimi ve Politikası, Anadolu Matbaası, İzmir 1998, s.240-256; Zerrin Toprak KARAMAN, Yerel Yönetimler, DEÜ Yayınları, İzmir 1998, s.252-270.

Yerel Gündem 21 Kent Meclislerinin halkla iletişim kurmaya ve yerel katılıma ilişkin mevcut konumlarını ifade ettikten sonra, aşağıda yerel halka ilişkin bilgilere ulaşmaya yönelik diğer halkla ilişkiler modelleri ele alınmaktadır.

3.7.8. Kentsel Yaşam Kalitesi Ve Belediyeler

Kenttaşın, yaşadığı kent üzerindeki haklarının somut olarak gerçekleşebilmesi, kentin bu hakları sağlayacak özelliklere sahip olmasına bağlıdır.

Kenttaşlık hakları, temel hakların; ekonomik,toplumsal ve ekinsel hakların, siyasal hakların ve dayanışma haklarının gerçekleşme alanı olarak, kent uzamında somutlaştırılmasıdır. Yaşama geçirilmesi, korunması, insanların, toplulukların bu haklardan yararlanabilmesi için kenttaşlık haklarının kentte güvence altına alınması gerekir. Bu anlamda ideal ya da kaliteli kent, kentli haklarının güvence altına alınmış olduğu kenttir.

Kentsel yaşam kalitesinin sağlanması için yaşamsal olan sağlıklı bir kent yapısı oluşturulması; ekonomik, toplumsal, çevresel ve siyasal gereksinmelerin karşılanması öğelerini bir hak niteliğine dönüştürüp, kenttaşlık haklarının uygulanmasının istenmesini, korunmasını ve geliştirilmesini güvence altına almaktır.[58]

İnsanların sosyo-ekonomik gelişmeye bağlı olarak fiziksel çevrelerinin değişmesi, ihtiyaçları da büyük ölçüde değiştirmektedir. Değişmeye paralel olarak çevreden siyasal sisteme yöneltilen istekler doğrultusunda yerel yönetimlerin de yükü artmıştır. Artık bu insanlara iş ve barınak temin etmek, düzenli bir çevrede yaşamalarını sağlamak, birer ihtiyaç olarak ortaya çıkmaktadır. Öte yandan yerel yönetimin karşılaştığı talepleri yerine getirebilmesi ve getirebildiğine dair bir inancı halkta uyandırmayı başarıp başaramaması siyasal sistemin istikrarını belirleyici bir unsurdur.

[58] Cevat Geray, "Kentsel Yaşam Kalitesi ve Belediyeler", Türk İdare Dergisi, Yıl: 70, Sayı: 421, Aralık 1998, s.336.

Kişilerin kentsel gelişmeyi etkilemesi ve çevreden etkilenmesine bağlı olarak kent yönetiminde karar alımına katkıda bulunmasının sağlanması gerekmektedir. Gerçekten çevre düzenlemesi kararlarına yanlızca doğa ve matematik bilimi uzmanlarının katkısı yetmemektedir. Kentsel gelişme, bireyin içinde yaşadığı küçük topluluğun basit yapısını ortadan kaldırmakta ve onun yerine hem algılanması hem de etkilenmesi zor bir yapı meydana gelmektedir. Kentsel gelişmeye bağlı olarak vatandaşın yerel yönetim kararlarına katılması çeşitli araştırmalara konu olmuştur.[59]

[59] Zerrin TOPRAK, "Türkiye'de Kentleşme ve Yerel Yönetime Katılmada Halkın Rolü", Türk İdare Dergisi, Yıl: 59, Sayı: 374, Mart 1987, s.194.

4.BÖLÜM:PENDİK BELEDİYESİ'NDE HALKLA İLİŞKİLER

4.1. Pendik Belediyesi

Misyonu

Pendik'in kentsel gelişim seviyesini ve Pendik halkının yaşam kalitesini sürekli arttırmak.

Vizyonu

Belediyecilikte öncü ve örnek olmak.

Çalışma İlkeleri

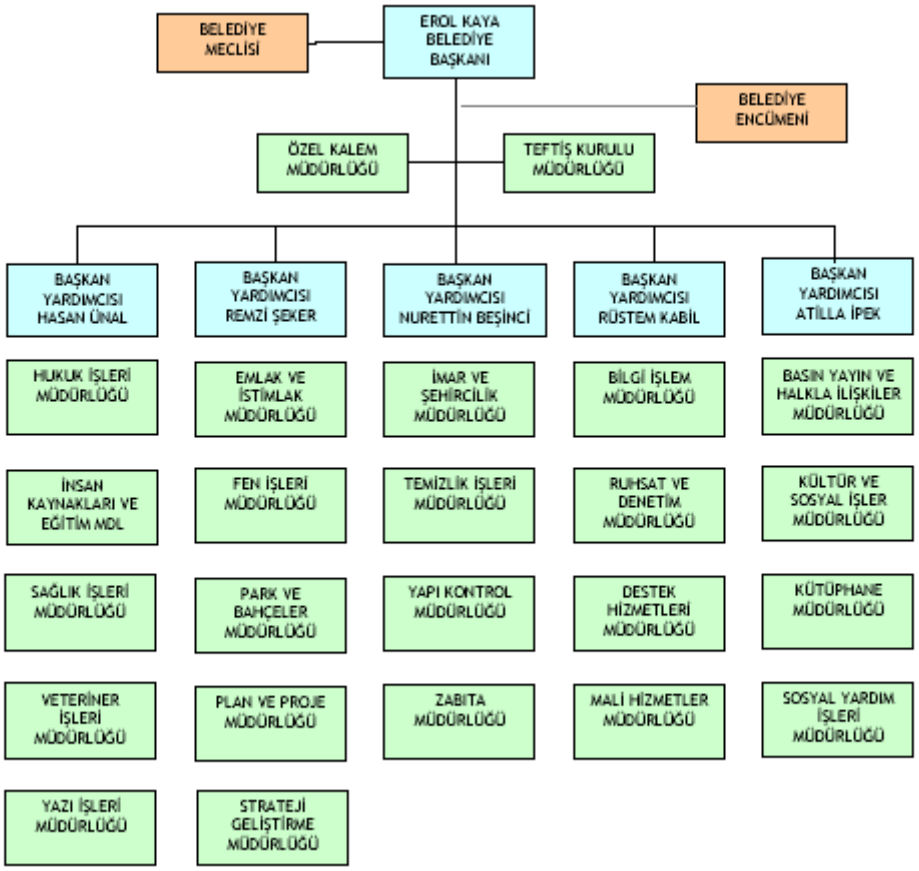
- Karar alma, uygulama ve eylemlerde şeffaflık ve açıklık,
- Hizmetlerin temin ve sunumunda yerindelik ve ihtiyaca uygunluk prensibinden hareketle etkinlik,
- Nitelikli üretken ve rasyonel yöntemlerle verimlilik,
- Temel insan hak ve özgürlükleri çerçevesinde sosyal belediyecilik,
-Yerel demokrasiyi güçlendiren vatandaş-belediye-çalışanlar işbirliği ile katılımcılık,
- Karar alma, uygulama ve hizmette tarafsızlık ve hukuka uygunluk,
- Hizmetlerde kalite ve vatandaş memnuniyeti,
- Kent ve kentli için sürdürülebilir kalkınma,
- ARGE ve eğitim çalışmalarına öncelik vermek,
- Diğer kurum, kuruluş ve sivil toplum kuruluşları ile koordinasyon.[60]

[60] Pendik Belediyesi 2007 Yılı Faaliyet Raporu, İstanbul, s.15.

Temel Amaç Ve Hedefleri

Yüksek nitelikli insanların çalıştığı; çalışanları ortak değer ve amaçlar etrafında kenetlenmiş; sürekli iyileştirme sağlayan, teknolojik altyapıyı etkin ve verimli kullanan, öğrenen organizasyon yapısına sahip öncü ve örnek bir belediye, şeffaf, katılımcı, verimli, sosyal sorumluluk sahibi, adil bir belediye yönetimi, fiziki, sosyal, kültürel, çevresel, ekonomik ve siyasi kalkınması sağlanmış bir Pendik oluşturmak için çabalarını yoğunlaştırmaktadır.[61]

4.2. Örgüt Şeması



Kaynak: Pendik Belediyesi Faaliyet Raporu, 2007.

[61] Pendik Belediyesi 2007 Yılı Faaliyet Raporu, s.48.

4.3. Birimlerin Halkla İlişkiler Alanındaki Görevleri

Pendik Belediyesinin birçok birimi, halkla ilişkiler tanımı altında inceleyebileceğimiz faaliyetlerde bulunmakla görevlendirilmiş bulunmaktadırlar. Bunlardan en fazla göze çarpanları ve yapmış oldukları görevler, aşağıda ana başlıklar halinde özetlenmektedir.

Özel Kalem Müdürlüğü:

- Vatandaş ile Başkanlık makamı arasındaki ilişkilerin düzenlenmesi faaliyetini gerçekleştirir.

Destek Hizmetleri Müdürlüğü

- Belediye etkinlik ve faaliyetlerinin halka duyurulması amacıyla yapılan afiş ve pankartların ilçenin muhtelif yerlerine asılması ve tarihi geçen pankartların toplanması faaliyetini gerçekleştirir.

Bilgi İşlem Müdürlüğü

- Halkın belediye hizmetlerinden en iyi şekilde faydalanmasına yönelik hizmetlerin sunulması, ve
- Belediye hizmetlerinin mümkün olduğunca elektronik ortamdan da ulaşılabilir olmasına yönelik işlemlerin yürütülmesi, faaliyetlerini gerçekleştirir.

Strateji Geliştirme Müdürlüğü

- Yerel kalkınma çalışmalarının yürütülmesi,
- Etkin belediye yönetimi çalışmalarının yapılması, ve
- Çatısız Çarşı çalışmalarının yürütülmesi, faaliyetlerini gerçekleştirir.

Temizlik İşleri Müdürlüğünün Görevleri

- Geri dönüşüm sergilerinin yapılması, ve
- Çevre günü vb. etkinliklerin düzenlenmesi, faaliyetlerini gerçekleştirir.

Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü

- Sosyal yardım hizmetlerinin verilmesi,
- Bilgi havuzunun oluşturulması,
- Aşevi faaliyetlerinin sürdürülmesi,
- Hayır Çarşısı faaliyetlerinin sürdürülmesi, ve
- Kadın Koruma Evi faaliyetlerinin sürdürülmesi, faaliyetlerini gerçekleştirir.

Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü

- İstihdama yönelik; ipek halı, klasik el sanatları, çini seramik ve dekorlama, güzel sanatlar, bilgisayar ve yabancı dil kurslarının düzenlenmesi,
- Kültürel tesislerin (Atatürk Kültür Merkezi, Mehmet Akif Ersoy Sanat Merkezi, Neyzen Tevfik Sanat Evi, Yunus Emre Kültür ve Sanat Merkezi) etkin kullanılmasının sağlanması,
- Konferans, seminer, tiyatro, sinema, söyleşi ve sohbet programları, sergilerin düzenlenmesi,
- Anma ve kutlama günlerinde kültürel ve sanatsal etkinliklerin düzenlenmesi, ve
- Pendik Kültür ve Sanat Festivali' nin organizasyonunun yapılması, faaliyetlerini gerçekleştirir.

Kütüphane Müdürlüğü

- Kütüphanelerde eğitim ve destek hizmetlerinin verilmesi,
- Çocuk klüplerinde, çocuklara yönelik bedensel ve zihinsel destek programlarının sağlanması, ve
- Okuryazar buluşmaları ve kültür gezilerinin düzenlenmesi, faaliyetlerini gerçekleştirir.

Basın Yayın Ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

- Vatandaşlardan gelen istek ve şikâyetlerin kayıt altına alınarak ilgilisine sonucun bildirilmesi,
- Özürlülere yönelik eğitim, yönlendirme ve yardım hizmetlerinin sağlanması,
- Halk saati uygulamasının yürütülmesi,
- Eğitime destek faaliyetlerinin sürdürülmesi,
- Meclisler (Gençlik Meclisi, Çocuk Meclisi, Yaslılar Meclisi, Kadınlar Meclisi, Bölge Meclisleri) faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Çocuk kreşi ve gündüz bakımevi hizmetlerinin verilmesi.
- Rehberlik hizmetlerinin verilmesi,
- Sportif faaliyetlere yönelik -yaz spor okulları, amatör spor kulüplerine destek vb.- çalışmaların yürütülmesi,
- Kent konseyi sekretarya hizmetinin yürütülmesi,
- Belirli gün ve haftalara ilişkin sosyal aktivitelerin düzenlenmesi,
- Basım, tanıtım ve dağıtım faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Medya takibinin yapılması,
- Tanıtım hizmetlerinin yürütülmesi,
- Taziye masası faaliyetlerinin sürdürülmesi, ve
- Diğer kurumlarla işbirliği içinde faaliyetlerin sürdürülmesi, faaliyetlerini gerçekleştirir.

4.4. Basın, Yayın Ve Halkla İlişkiler Biriminin 2006 - 2007 Yılı Çalışmaları

Pendik Belediyesi'nde Halkla İlişkiler Müdürlüğü faaliyetleri, iki temel alanda toplanmaktadır. Bunlardan birincisi, Beyaz Masa faaliyetleri; ikincisi ise, İletişim ve Tanıtım birimi faaliyetleri şeklinde adlandırılmaktadır.

4.6.1. Beyaz Masa Faaliyetleri

2006 yılında Beyaz Masa'ya yapılan başvuruların % 67'si telefonla, % 16'sı ise şahsen yapılmıştır.

Bu başvuruların dağılımı şöyledir:

Telefonla yapılanlar	9530
İnternet yoluyla yapılanlar	2375
Şahsen yapılanlar	2309
Diğer şekillerdeki başvurular	10

Buna göre, beyaz masaya yapılan başvuruların toplama, 14.233'ü bulmaktadır.

2006 yılında belediyeye yapılan başvuruların dağılımı ise şöyle gerçekleşmiştir:

Çevre ve Temizlik	4764
Fen işleri	4117
Zabıta	1627
Sağlık işleri	937
İmar ve şehircilik	862
Halkla İlişkiler	784
İdari ve mali işler	626

Plan ve proje	126
Özel kalem	104
Hesap işleri	95
İnsan Kaynakları	87
Kültür	85
Strateji geliştirme	18
Toplam	14.232

Belediyeye yapılan başvuruların en yoğun konusu, çevre ve temizlik konularıdır. Bu talebi, ikinci sırada fen işleri çerçevesindeki alanlarla ilgili konular takip etmektedir. Üçüncü sıradaki önemli taleplerin başında, zabıta işleri gelmektedir.

İkinci sırada önem arzeden başvurular; sağlık, imar ve şehircilik, halkla ilişkiler ve idari-mali işler alanında gerçekleşmiştir.

Üçüncü sıradaki konular ise şu başlıklar altında toplanmaktadır: Plan ve proje, hesap işleri, insan kaynakları, kültür ve strateji geliştirmedir.

Bu tabloya bakıldığında, halkın daha çok günlük hayatında zaruri olarak ilgisi ve bağlantısı olan konular üzerinde başvurular yaptıkları anlaşılmaktadır.

Belediye'nin yönetim, çevre ile ilişkiler, eğitim gibi konularda belediyeden fazla talep sözkonusu olmamaktadır. Bu durum ise, şehirleşme bilincinin henüz istenilen seviyeye ulaşmadığını göstermektedir.

Gelen taleplerin konulara göre dağılımı şöyledir:

Kaldırım işgali	1035
Konteynır	999
Çöplerin alınması	812
Arazözle yıkama	724
Yardım talebi	452
Kaldırım talebi	430
Hayvan ölüleri	412
Gürültü kirliliği	331
Ağaç kesimi	278
Kaçak yapı	242
Çevre kirliliği	187
Sokak ilaçlama	143
Hayvan besleme	123
Köpek şikayeti	79
Seyyar satıcı şikayeti	9

Belediyeye yapılan müracaatlarda, özellikle teknik ağırlıklı konuların ilk planda yer aldığını görmekteyiz. Bunların başında, kaldırım işgalinin çözümü ile ilgili talepler yer almaktadır. İkinci sırada konteynır konusu bulunmaktadır. Üçüncü sırada ise, çöplerin alınması ile ilgili talepler görülmektedir.

Bunları; arazözle yıkama, yardımlar, kaldırım isteği, hayvan ölüleri, gürültü, ağaç kesimi, kaçak yapı, çevre kirliği, sokak ilaçlama , hayvan besleme, köpek şikayeti ve seyyar satıcı şikayetleri takip etmektedir.

Bu taleplerin temel niteliği, günlük yaşayış sistemi içerisinde halkın ihtiyaç ve beklentileri çerçevesinde oluşmuş bulunmalarıdır.

2007 yılında Beyaz Masa birimine toplam 20.197 istek ve şikayet alınmış olup, 18.994 kişinin istek ve şikayeti giderilmiştir.

4.6.1.1. Başbakanlık İletişim Merkezi (Bimer)

2006 yılında Başbakanlık İletişim Merkezine yapılan başvuruların dağılımı şöyledir:

Plan ve proje	20
Zabıta	16
Çevre temizlik	7
İmar ve şehircilik	7
Fen işleri	6
İdari ve mali	5

Sağlık işleri	2
Hukuk işleri	1
Özel kalem	1

2007 yılında Başbakanlık İletişim Merkezine (BİMER) 53 Sorun iletilmiş ve 24 saat içerisinde cevap alınmıştır.

4.6.1.2.Özürlüler Masası Faaliyetleri

2006 yılında Pendik Belediyesi'ne 2906 vatandaşın başvurusu alınarak, bu kişilerin durumları ile ilgili bazı destekler programa koyulmuştur. Özürlüler masasına kayıtlı 2000 vatandaşın sosyo-ekonomik durumlarını belirlemek maksadıyla anket çalışmaları yapılmıştır.

Diğer kamu kurum ve kuruluşları ile STK'larla da işbirliği yapılmak suretiyle, çeşitli alanlarda özürlü ve yakınlarına rehberlik programları düzenlenmektedir.

Özürlüler ile ilgili anket çalışmasının sonuçlarında, özürlülük türlerinin şu şekilde bir dağılım gösterdiği belirlenmiştir:

Ortopedik özürlülük	%28.7
Kronik hastalık	% 18.6
Görme özürlülüğü	% 16
Ruhsal konular	% 9.2

Özürlülerin cinsiyet dağılımı ise; % 60.9 erkek; % 39.6 kadın olarak belirlenmiştir.

Özürlülerin yaşadıkları mahallere göre dağılımında;

Kavakpınar mahallesi	% 13.3
Çamçeşme mahallesi	% 9.4
Kaynarca mahallesi	% 8.2
Ertuğrul Gazi Mah	% 7.4
Dumlupınar Mahallesi	% 6.3

Özürlülerin eğitim durumları itibariyle dağılımı şöyledir:

Okur yazar değil	% 30.3
Okur yazar:	% 6.7
İlk okul öncesi	% 10.3
İlkokul	% 32.3
Ortaokul	% 8
Lise ve dengi	% 5.9
Üniversite	% 1.1

2007 Yılında;

- 3866 özürlü başvurusu alınmıştır.
- 500 özürlü ailesine evde bakım için müracaatı alınarak evrak takibi yapılmıştır.
- 21 özürlü vatandaşa bilgisayar kursu verilerek kursa katılan 23 kişinin istihdamı sağlanmıştır.
- 150 kişi özürlü maaş talebinde bulunmuş ve takibi emekli sandığından yapılmıştır.
- 590 beyaz kart başvurusu yapılmıştır.
- 120 kişi özürlü aracıyla hastaneye taşınmıştır.
- 31 özürlü çocuk Kafkale Spor kompleksine gidebilmeleri için araç temini yapılmıştır.

4.6.1.3.Sünnet Töreni Etkinlikleri

2006 yılında Pendik ilçesi sınırları içinde sünnet etkinlikleri kapsamında 12. düzenlenen 1000 çocuğun sünneti, sağlık işleri müdürlüğü ile koordineli olarak yapılmıştır.

2007 yılında 13.sünnet etkinliği düzenlenmiş ve 1000 çocuğun sünneti yaptırılmıştır.

4.6.1.4. Cenaze ve Taziye Programları

İlçede 2006 yılında

- 1237 aileye taziye ziyaretinde bulunulmuş,
- Cenaze yakını 152 aileye, aş evinden yemek temini yapılmış,
- Araç talebinde bulunan 976 cenaze yakını aileye araç temin edilerek, cenazeleri istenilen yere götürülmüştür.

2007 yılında;

- 1652 aileye taziye ziyaretlerinde bulunulmuş
- 919 cenaze yakını aileye araç temin edilmiş,
- 484 cenaze evine yemek verilmiştir.

4.6.1.5.Bir Bebek, Bir Yürek Projesi

2006 ve 2007 yıllarında; yeni doğan bebeklerin bakımı, beslenmesi ve sağlığı konusunda yeni doğan çocukları bulunan aileler ziyaret edilerek, çocuk bakımı ve sağlığı konusunda bilgilendirmeler yapılmıştır. 2007 yılında 65 aile, bir bebek bir yürek projesi kapsamında ziyaret edilmiştir.

4.6.1.6.Halk Saati Uygulaması

2006 yılında, çarşamba günleri Başkanlık makamı ve ilgili birimlerin katılımı ile gerçekleşen 50 adet halk görüşme programı uygulaması, halktan 691 kişinin katılımıyla gerçekleşmiştir.

2007 yılında; 48 adet halk saati uygulaması yapılmış ve toplam 889 vatandaş Başkanlık makamı ile görüştürülmüştür.

4.6.2. İletişim Ve Tanıtım Birimi Faaliyetleri

4.6.2.1.Eğitim Destek Faaliyetleri

4.6.2.1.1.Çocuk Kreşi Ve Gündüz Bakımevi Hizmeti

03-06 yaş arasındaki çocukların eğitim gördüğü çocuk kreşi, 80 öğrenci kapasitesine sahip olup, müfredata uygun programlar uygulanmaktadır.

2007 yılında çocuk kreşinde öğrenci ve veli memnuniyeti ölçülmüştür.

4.6.2.1.2.Matematik Kampı

2006 yılının yaz tatilinde, özel dershanelerle yapılan işbirliği ile, iki ay süreyle ücretsiz toplam 450 öğrenciye matematik eğitimi verildi.

2007 yılında, matematik kampı faaliyeti yapılmamıştır.

4.6.2.1.3.Öğrencilere Rehberlik Hizmeti

2006 yılında, OKS ve ÖSS sınavı öncesi, öğrencilere yönelik motivasyon semineri yapılmıştır.

Sınav sonrası, üniversitelere yönelik doğru tercih konusunda üç ayrı noktada rehberlik masası kurularak, yönlendirme yapılmıştır.

2007 yılında da 450 öğrenciye ÖSS ve OKS öncesi motivasyon semineri düzenlenmiştir.

4.6.2.1.4.Üniversiteyi Kazananlara Ödül

2006 ve 2007 yıllarında, ilçedeki gençlerden üniversiteye girmeye hak kazanan başarı sıralamasında ilk 500 öğrenciye günlük ihtiyaçlarını giderecek hediye çantası verilmiştir.

4.6.2.1.5.Okur Kart Şenliği

2006 ve 2007 yıllarında, öğrencilerin okuma alışkanlığı edinmelerini sağlayıcı, şenlikler düzenlenmiştir. Şenlik İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ve Elif kitabevi ile koordineli olarak yapılmıştır. 2000 öğrencinin katıldığı şenlikte, çeşitli kuralar çekilerek hediyeler verilmiştir.

4.6.2.2.Meclisler:

4.6.2.2.1.Gençlik Meclisi

Gençlik Meclisi, 2006 yılında 10 Şubat ve 23 Eylül tarihlerinde olmak üzere iki kez toplanmış, Meclis başkanı ve komisyonlar seçilerek çalışmalara başlamışlardır.

Gençlik meclisi 2007 yılında da iki kez toplanmıştır.

4.6.2.2.2.Yaşlılar Meclisi

Yaşlılar Meclisi, 2006 yılında iki kez toplanmış olup, ilk toplantısını yaşlılar haftasında düzenlemiştir.

2007 yılında da iki kez toplanmıştır.

4.6.2.2.3.Kadınlar Meclisi

2006 yılında, ilçede 15 ayrı noktada kadınlara yönelik toplantılar düzenlenmiştir.Bu toplantılarda konularında uzman eğitimciler tarafından eğitimler verilmiştir.

2007 yılında da iki kez toplanmıştır**.**

4.6.2.2.4.Bölge Meclisleri

Mahaller gruplandırılarak 6 ayrı noktada Bölge Meclisleri organize edilmiştir.

2007 yılında bölge meclisleri, kadın bölge meclisleri de olmak üzere 2 adet olmuş ve yıl içerisinde 5 kez toplanmıştır.

4.6.2.2.5.Çocuk Meclisleri

Çocuk meclisleri, 2007 yılında faaliyete başlamış ve 3 kez toplanmıştır.

4.6.2.3.Sportif Faaliyetleri

4.6.2.3.1.Yaz Spor Okulları

Yaz spor okulları, çeşitli branşlarda etkinlikler düzenleyerek; gençlere hizmet vermektedir.

Bu konuda açılan okullar ve bu okullara kayıt yaptıran gençlerin sayıları aşağıda yer almaktadır:

Yüzme	125
Tenis	70
Binicilik	50
Basketbol	90
Futbol:	115
Toplam	450

2007 yılında yaz spor okullarına kayıt yaptıranların sayısı 600'e çıkmıştır.

4.6.2.3.2.Sabah Sporları

Büyükşehir belediyesi ile koordineli olarak 2006 yılının haziran ayından itibaren, haftanın 7 günü spor hocası eşliğinde sabah sporları yapılmaktadır.

Yaz dönemi sahil alanında, kışın ise Pendik Gösteri Merkezi'ndeki çadırda spor yapılma imkanı sağlanmaktadır.

4.6.2.3.3.Amatör Spor Kulüplerine Destek

İlçede faaliyet gösteren amatör spor kulüplerine malzeme yardımı yapılmıştır. Bu yardımlarda; eşofman, krampon, çorap, top, sağlık seti gibi malzemeler yer almıştır.

2007 yılında amatör klüplere yapılan malzeme yardımları :

Malzeme Yardımı

Eşofman	126 adet
Krampon	126 adet
Takım Forma	112 adet
Çorap	126 adet
K.Forma ve eldiveni	28 adet
Top	70 adet
Sağlık seti	7 adet
Çanta	126 adet

Yağmurluk	126 adet
TOPLAM	735 adet

4.6.2.3.4.Satranç Merkezi

2006 yılı yaz dönemi boyunca, 110 öğrenciye satranç eğitimi verilmiş ve bu konuda turnuvalar düzenlenmiştir.

2006 Türkiye Satranç şampiyonası finali, 10-25 Mart tarihlerinde Pendik ilçesinde organize edilmiştir.

2007 yılında satranç eğitimi hakkında çalışma yapılmamıştır.

4.6.2.4.Kent Konseyleri

Basın, yayım ve halkla ilişkiler müdürlüğü, kent konseyinin sekretarya hizmetini yürütmektedir.

2006 yılında, 11 Nisan ve 28 Eylül tarihlerinde olmak üzere, iki kez Kent konseyi toplantısı yapılmış olup, alınan tavsiye kararları Belediye Meclisi gündemine alınmıştır.

2007 yılında, kent konseyi toplantısı 3 kez yapılmıştır.

4.6.2.5.Sosyal Aktiviteler

4.6.2.5.1.Belirli Gün Ve Haftalar

Belediye, 2006 yılında çeşitli alanlarda sosyal aktivite programları yapmış ve halkın katılımını sağlamıştır. Bunlar;

. 8 Mart Dünya Kadınlar günü
. 14 Mart Tıp Bayramı
. 8 Mayıs Anneler günü
. 23 Mart Yaşlılar haftası
. Bayramlaşma programı
. 24 Kasım Öğretmenler günü
. 12-18 Aralık Yerli Malları haftası

2007 yılında; belirli gün ve haftalarda etkinlikler düzenlenmiştir.

. 29 Ekim Cumhuriyet Bayramı
. 30 Ağustos Zafer Bayramı
. 14.05.2007 Pazartesi günü Eczacılar Günü münasebetiyle ilçede görev yapan 100 eczacıya Gülistan Sofrasında yemekli toplantı organizasyonu gerçekleştirilmiştir.
. Avukatlar Günü nedeniyle 05.04.2007 Perşembe günü Ada Tesislerinde yemekli toplantı düzenlenmiştir.
. 19 Mart Yaşlılara Saygı Haftası çerçevesinde yaşlılar meclisi üyelerine Gözdağı Sosyal Tesislerinde 50 kişinin katılımıyla yemek organizasyonu gerçekleştirilmiştir
. 18 Mart Çanakkale Zaferi ve Şehitleri Anma dolayısıyla 56 şehit ailesi bir araya getirilerek 250 kişilik bir katılımcı ile yemekli toplantı yapılmıştır.
. Tıp bayramı kutlamaları çerçevesinde Gülistan Sofrasında ilçede görev yapan 250 doktorla yemekli toplantı yapılmıştır.

4.6.2.5.2.Aile İçi Şiddet Konulu Seminer

2006 yılında, ilçede şiddete maruz kaldığı belirlenen kadınlara yönelik olarak, iki gün boyunca seminer düzenlenmiştir. Seminer, sosyolog ve hukukçular tarafından STK işbirliği ile organize edilmiştir.

2007 yılında da iki kez aile içi şiddet konulu seminer düzenlenmiştir.

4.6.2.5.3.Şehit Ailelerinin Tesbiti

2006 yılında, ilçede ikamet edip, vatani görevini ifa ederken şehit düşen gençlerin aileleri hakkında sosyo-ekonomik durumları ve iletişim bilgileri güncellenmiştir. 56 aile üzerinde çalışma yapılmıştır. Ayrıca, ramazan ve kurban bayramlarında, bu ailelere ziyaret programları düzenlenmiştir.

2007 yılında, şehit ve gazi aileleri kurban ve ramazan Bayramı nedeniyle, çeşitli hediyelerle birlikte ziyaret edilmiştir.

4.6.2.6.Basım & Tanıtım Ve Dağıtım Faaliyetleri

Bu çalışmalar, belli başlıklar altında yapılan etkinliklerden ibarettir. Bunlar;

. Afiş çalışmaları
. Şehir ve Pendik bülteni
. Kentsel dönüşüm broşürü
. Sosyal faaliyetler broşürü
. Pendik toplantıları kitapları
. Kent konseyi kitabı
. Hizmet klavuzu dağıtımı
. Aile içi pratik bilgiler kitabı

2006 yılında yukarıda sayılan tüm çalışmalar yapılmıştır.

2007 yılında yapılan faaliyetler:

Faaliyetler	Adet
Bez Afişler	7.500
Şehir ve Pendik Bülteni	600.000
El İlanı	150.000
Tanıtım Broşürü	190.000
Kent Konseyi Kitabı	2.000
Kışa Hazırlık Kitabı	30.000
Merhaba Hayat Kitabı	5.000
Pratik Bilgiler kitabı	40.000
Billboard Çalışmaları	1500
Kültür Sanat Etk. Takvimi	60.000
Şehir ve Pendik Dergisi	30.000
Öğrencilere Mektup	330.000

İlan, bülten ve broşürlerin, Sabiha Gökçen Havaalanı, gözdağı sosyal tesisleri, pendik tren istasyonu, İDO, pendik ağaç a.ş , muhtarlıklar, okullar, v.b yerlere dağıtımı yapılmıştır.

4.6.2.7.Medya Takibi

Gazete haberleri, bu takip bürosu tarafından toplanılmakta ve müdürlüklere göre sınıflandırılmaktadır. Böylece, medyanın belediye hizmetleri ve bu çerçevedeki bilgi ve haberleri değerlendirilme imkanı bulmaktadır.

Aynı şekilde tv haberlerinin de takibi yapılmak suretiyle, müdürlüklere göre sınıflandırılması ve iletilmesi sağlanmaktadır.

4.6.2.8.İstihdama Yönelik Faaliyetler

İnsan kaynakları masası bünyesinde, başkan danışmanının yönetim ve kontrolünde koordineli bir biçimde çalışılarak, belediyeye gelen iş taleplerinin değerlendirilmesi yapılmış ve bunlar uygun yerlere yönlendirilerek iş edinmeleri sağlanmıştır.

Bu konuda, insan kaynakları masasına müracaat eden 2352 kişiden, 712 gibi çok büyük bir sayının 2006 yılında işe yerleştirilmesi sağlanmıştır.

2007 yılında, toplam 3210 iş başvurusundan 1200 kişinin istihdamı sağlanmıştır.

4.6.2.9.Diğer Faaliyetler

- Çocuk meclisi,
- Kadın kent gönüllüleri salon toplantıları,
- İlk yardım eğitimi,
- Evde bakım hizmeti
- Özürlülere istihdam sağlanması
- Belediye- halk bayramlaşmaları
- Yeşil ay haftası etkinlikleri çerçevesinde ilköğretim ve lise öğrencileri arasında afiş yarışması

- İstanbul gezileri ile 2500 kişinin gezdirilmesi
- Ramazan gezileri ile 1750 kişinin gezdirilmesi
- Beyaz gezilerle 1500 kişinin gezdirilmesi
- Serinleme çadırlarında vatandaşlara limonata, su ve doktor hizmeti sunumu
- 102.000 Öğrenciye mektup gönderilerek 'Nasıl bir Pendik hayal ediyorsun' diye soruldu. Öğrencilerin yazmış olduğu mektuplara cevaplar verildi.
- İlçede İstanbul Büyükşehir Belediyesi sağlık daire başkanlığı ve belediye işbirliği ile mahallelerde tam teçhizatlı tır ile gezici sağlık taraması yapılmıştır. Vatandaşların kan, şeker, idrar, hemogram, ve kolesterolleri ölçülerek teşhis ve tedavileri yapılmıştır. 7 Bölgede 1400 vatandaşın ölçümleri yapılmıştır.
- Büyükşehir Belediyesinin evde bakım hizmetinden 900 hastanın yararlanması sağlandı.

Yukarıdaki faaliyetler 2007 yılında gündeme alınıp, gerçekleştirilen faaliyetlerdir.

4.7. Basın,Yayın ve Halkla İlişkiler Biriminin 2006-2007 Yılı Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi

Pendik Belediyesi'nde halkla ilişkiler çalışmaları çok yönlü yapılmakla birlikte, çok derin ve sistematik bir nitelik göstermemektedir. Ayrıca, çeşitli alanlara yönelik derinlemesine bilgi ve materyallere pek rastlanmamaktadır.

Ayrıca, Pendik Belediyesi'nin halka hizmet yönünde, yoğun bir anket ve araştırma çalışmaları yaptırmış ve bunları dikkate alarak bir hizmet programı ve felsefesi geliştirmiş olması gerekirdi diye düşünüyoruz.

Pendik gibi, çok eski bir belediyede halkla ilişkiler gibi önemli bir hizmet alanının daha organizeli ve daha kapsamlı bir kadro ve hizmet başlıkları altında çalışma yapması gerekmektedir. Bu konuda, uzman ve deneyimli bir kadroya ihtiyaç olduğunu sanıyor ve bu anlamda, gelişen toplumsal duyarlılık ve hizmet anlayışı ile ilgili kapsamlı araştırmaların yapılması gerektiğini düşünüyoruz.

2007 yılında Beyaz Masa faaliyetleri, 2006 yılına göre sayısal anlamda biraz daha azalmış, bazı projeler bu yıl içinde ya tekrar edilememiş veya başka alanlara kaydırılmıştır.

İletişim ve Tanıtım birimi faaliyetlerinde de sayısal açıdan azalma bulunmaktadır. 2007 yılında belirli gün ve haftalar etkinlikleri arttırılmıştır.

Halk saati uygulamasında sayıca azalma görülmektedir.2006 yılında 50 adet halk saati uygulaması yapılırken, 2007'de bu hizmet 48 kez yapılabilmiştir.

Meclisler olarak başlatılan çalışmalarda yeni birimler devreye girmiş ve etkinlikler çeşitlenmiştir. 2006 yılındakinden daha fazla etkinlik yapıldığı göze çarpmaktadır

Kent konseyi toplantıları arttırılmıştır.

Sportif faaliyetlere katılanların oranı bir önceki seneye göre artmıştır.

2006 yılında Beyaz Masa 'ya 14.000'e yakın talep ve şikayet alınmışken; 2007 yılında bu miktar 20.000'in üzerine çıkmıştır.

Özürlüler masası ise, 2006 yılında 2906 civarında özürlü başvurusu almışken; bu sayı 2007'de 3866'ya ulaşmıştır. Bu başvurulara cevap olarak, çeşitli ihtiyaç ve beklentilere karşılık verilmiştir. Buna göre, % 30'lara yakın bir hizmet artışı gerçekleşmiştir. 2006 yılında özürlülerin mahallelere göre dağılımı, özürlülük çeşitleri ve eğitim durumları konusunda kapsamlı bir araştırma yapılmış olmasına rağmen 2007 yılında bu tür bir çalışma gözlenmemiş ancak özürlülere sağlana hizmet sayıca ve çeşitlilik bakımından artmıştır.

Eğitime destek 2006 yılında eğitim kursları şeklinde bir uygulama bulurken; 2007'de motivasyon eğitim desteği ve eğitim yardımları olarak öğrenci kitlelerine ulaşmıştır. 2007 yılında, veli ve öğrenci memnuniyet derecesi de ölçülmüştür.

Sportif faaliyetler, 2006'da 450 kişiye 5 kalem çeşitli spor malzemesi yardımı biçiminde yapılırken; 2007'de bu yardım çalışmaları dokuz kalem'e çıkarılmış ve %50 civarında da sayısal bir artış sağlanmıştır.

2007 yılında Yönetim ve İç kontrol sisteminin Basın Yayın ve Halkla İlişkiler müdürlüğü tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir.

Bu bölüm içinde;

. İdarenin amaç ve hedefleri

. Temel politikalar ve öncelikler

. STK'larla işbirliği

. Kamuoyu ölçüm ve değerlendirme çalışmaları yer almaktadır.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler biriminin bütçesinde bu hizmetlere ait sayı, nitelik ve hizmet türü çizelgesi verilmesi ve hedeflenen amaçlara ulaşıldığı belirtilmiştir.

Belediye tarafından, 2007 yılı hedeflerinin gerçekleşme oranı %94 olarak belirlenmiştir.

4.8.Belediye Halkla İlişkiler Hizmetinde Gelecek Projeksiyonu

Pendik Belediyesinin stratejik planı ve performans programlarında yer alan, halkla ilişkilerin gerçekleştirilmesi ve geliştirilmesi ile ilgili hususlar, aşağıda kısaca özetlenmektedir.

4.8.1.İdarenin Amaç Ve Hedefleri

4.8.1.1.Amaç: Katılımcı yönetim anlayışını geliştirmek ve kent hukukunu oluşturmak

Hedef: Pendik halkının Pendik'le ilgili karar ve uygulamalara katılım için gerekli çalışmaların yapılması ve etkin bir şekilde yürütülmesi

- Yerel Gündem 21 çalışmalarının sürdürülmesi
- Bölge meclislerinin oluşturularak çalışmalarının devam etmesi
- Kamuoyu ölçüm ve değerlendirme çalışmalarının yapılması

Hedef: Kent Konseyi'nin etkinliğinin arttırılması

- Kent konseyi toplantı sayısının arttırılması
- Toplantı gündeminin kamuoyuna duyurulması
- Toplantıda alınan kararlar ile ilgili kamuoyunun bilgilendirilmesi

Hedef: Kamu, özel ve tüzel kurum ve kuruluşlar arası işbirliği koordinasyonu geliştirmek suretiyle tüm yerel hizmetlerin etkin sunumunu sağlamak

- Kurumlarla koordinasyon toplantıların yapılması
- İhtiyaç halinde kurum, kuruluş, stk vb ile entegrasyonun sağlanması

Hedef: Gönüllülerin belediye hizmetlerine katılımını sağlamak

- Gönüllü kimlik kartı yapılması
- Belediye hizmetlerine gönüllülerin katılımını arttırmak

Hedef: Kentlilik bilincinin ve kent kültürünün yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar yapılması

- Pendikli olma bilincine yönelik eğitim faaliyetlerinin sürekliliğinin sağlanması
- Okullara yönelik eğitim çalışmalarında bulunmak
- Kent hukukunun oluşturulması ve kent hukukunun uygulanmasına yönelik Pendik sözleşmesinin yapılması

4.8.1.2.Amaç : Kent ekonomisinin geliştirilmesine katkıda bulunmak

Hedef: Kent markasının oluşturulmasına yönelik çalışmalarının yürütülmesi

- Kent vizyonunun ve eylem planlarının oluşturulması

- Kent sembolünün belirlenmesi

Hedef: Yerel kalkınma çalışmalarının etkin bir şekilde yürütülmesi

- Yerel kalkınma platformu çalışmalarının sürdürülmesi
- Çatısız çarşı Pendik çalışmalarının sürdürülmesi
- Yatırımcıların özendirilmesi, yönlendirilmesi, teşvik edilmesi ve Pendik yatırım rehberinin hazırlanması

Hedef: Ulusal ve uluslar arası tanınmışlığının arttırılmasını sağlamak

- Pendik'le ilgili tanıtım faaliyetlerini arttırmak
- Yolcu trafiğinin yoğun olduğu yerlerde, Pendik'i tanıtıcı faaliyetlerin yürütülmesi
- Düzenlenen ulusal ve uluslar arası fuarlara katılımın sağlanması
- Pendik'in görülmeye değer varlıklarının ortaya çıkarılması amaçlı çalışmalar yapmak
- Uluslar arası etkinlikler (sempozyum, konferans, panel vb) düzenlenmesi
- Kardeş belediyelerle işbirliği ve dayanışmanın geliştirilmesi
- Eurocities çalışmalarının geliştirilmesi

Hedef: Yerel aktörlerin yapabilirlik kapasitesinin geliştirilmesine yönelik eğitim çalışmalarının yapılması

- Mesleki eğitim programlarının düzenlenmesi
- Girişimcilere yönelik eğitimler
- İş geliştirme eğitimleri
- Teknik iş gezileri

Hedef: Vizyon projelerle istihdamı arttırmak

- Marina yapılması
- Uluslar arası fuar ve kongre merkezi yapılması

- Merkez Pazar yerinin faaliyete geçirilmesi

4.8.1.3.Amaç: Etkin belediye yönetimi

Hedef: Belediye mali yapısının güçlendirilmesi

- Tahakkuk kayıplarının azaltılması
- Tahsilat oranının arttırılması
- TC kimlik numarasının tahakkuk sicillerinde esas alınacak sistemin kurulması
- Kimlik paylaşım sistemine üye olunması
- Mükellef bilgilerinin adrese dayalı nüfus sayımı doğrultusunda güncellenmesi
- Denk bütçe politikasının uygulanması
- İnternet ve telefon belediyeciliğini geliştirmek için mükellefleri bilgilendirici çalışmalar yapmak
- e-beyanname ile beyan verme sistemini kurmak
- Yatırım, mal, hizmet alımlarında ve kaynakların kullanımında
- Etkinliğin sağlanması için fayda maliyet analizlerinin yapılması
- Seyyar esnafla mücadele ederek kayıt altına almak
- Taşınır mal envanterini muhasebe sisteminin içerisine almak
- Belediye araç takip sisteminin geliştirilmesi
- Merkez ambar sisteminin kurularak malzemelerin takibinin sağlanması
- Ulusal ve uluslararası fonlardan yararlanmak
- yap – işlet – devret – kirala modelinin kullanılması

Hedef: İnsan kaynaklarının geliştirilmesi

- Eğitim talep analizlerinin yapılarak eğitim alanlarının ve programının belirlenmesi
- Bireysel gelişim düzeyinin yükseltilmesi amacıyla hizmet içi eğitimlerinin düzenlenmesi
- Okuma kampanyaları düzenlenmesi
- Rotasyon ve oryantasyon programlarının uygulanması
- Çalışanların motivasyonunu arttırıcı sosyal aktiviteler düzenlenmesi

- Öneri- ödül sisteminin aktif hale getirilmesi
- Personelin özel günlerinin takibi ve değerlendirilmesi
- Performans değerlendirme sistemine geçilmesi

Hedef: Kurumsal Yönetimin ve iletişimin geliştirilmesi

- Toplam kalite yönetimi anlayışının geliştirilmesi
- Kalite belgelendirme çalışmalarının yürütülmesi
- Performans yönetimi sisteminin etkin hale getirilmesi
- Tüm yönetim kademeleri ve birim içi koordinasyon toplantılarının yapılması
- İntranet sisteminin geliştirilerek devamının sağlanması
- Meclis toplantısı, ihale ve bazı hizmetlerin belediye web sitesinden canlı yayının devamının sağlanması
- Dergi, broşür vb yayınlanması ve medya iletişim kanallarından yararlanmak
- Halkla iletişim uygulamalarının sürdürülmesi
- Belediye içi bilgi yönetimi çalışmalarının yapılması
- Nikah randevu işlemlerinin ve takibinin web sayfası üzerinden online yapılması
- Belediye hizmetlerinin kamuoyuna duyurulmasında iletişim teknolojisinden etkin bir şekilde yararlanmak
- Bilişim teknolojisinden etkin yararlanma için faaliyetlerin sürdürülmesi
- Dijital arşiv çalışmalarına başlanılması
- Kurumsal kimlik belirlenmesi
- Dönemsel raporların hazırlanması
- Hedeflerle yönetim anlayışının devam ettirilmesi
- Kurumsal yönetim kalitesin arttırılması maksadıyla ar-ge hizmetlerinin yapılması ve gelişiminin sağlanması
- Kent bilgi sisteminin geliştirilmesi
- Teknolojik imkanlardan azami yararlanma
- Çalışma yönetmeliklerinin hazırlanması

4.8.1.4.Amaç: Sosyal belediyecilik anlayışının geliştirilmesi

Hedef: Sosyal yardım konularının tespit edilerek, yardıma muhtaçların desteklenmesi

- Yardım kalemlerinin belirlenmesi ve yardımların devamının sağlanması
- Sosyal incelemelerin etkinleştirilmesi
- Aşevi hizmetlerinin etkinliğinin arttırılması
- Bilgisayar kayıtlarının güncelliğinin sağlanması
- Hayır çarşısının tanıtımının yapılması ve etkinliğinin arttırılması

Hedef: Sosyal güçsüzlerin ve dezavantajlı kesimlerin toplum hayatına kazandırılması ve yaşam kalitelerinin yükseltilmesi

- Meslek eğitimine ve istihdama yönelik çalışmaların yapılması
- Psikolojik rehberlik hizmeti ve bilinçlendirme çalışmalarının yapılması
- Engelliler parkının yapılması
- Aile içi şiddet ve töre mağduru kadınlara geçici barınma ve psikolojik destek hizmetlerinin sağlanması

Hedef: Sosyal, Kültürel ve Bilimsel etkinlikler düzenlenmesi

- Sosyal geziler ve faaliyetler düzenlemek
- Çeşitli konularda eğitici organizasyonlar düzenlemek

4.8.1.5.Amaç: Eğitim ve kültürel faaliyetlerin arttırılması

Hedef: Yerel ve küresel değerlerin sağlıklı entegrasyonunu sağlamış, kültür-sanat zenginliğine sahip bir kent oluşturmak

- Kültürel etkinliklerin devamının sağlanması
- Hobi klüplerinin kurulması
- Belirli gün ve haftalara ilişkin programların düzenlenmesi
- İstanbul gezilerinin düzenlenmesi

Hedef: Kültürel tesisleşmeye ağırlık verilmesi

- Yunus Emre Kültür Merkezinin tamamlanması
- Fevzi Çakmak semt konağının yapılması
- Çocuk kulüplerinin sayısının arttırılması
- İhtiyaç duyulan mahallelerde yeni kütüphanelerin açılması
- Namık Kemal Caddesi Kültür Merkezi binalarına iki yeni halkanın katılması
- Gençlik merkezi binasının yapılması

Hedef: Ulusal ve uluslar arası kültürel etkinliklerinin düzenlenmesi

- Uluslar arası Pendik kültür sanat festivalinin yapılması
- Kardeş belediyeler ile kültürel etkinliklerinin düzenlenmesi
- Ulusal ve uluslarası kültür etkinliklerine katılım
- Ülkemizin milli ve manevi şahsiyetleri ile edebiyat, sanat, kültür, bilim vs adamlarının hatıralarının canlı tutulmasının sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılması

Hedef: Pendik'lilerin denizle buluşturulmasına yönelik etkinliklerin düzenlenmesi

- Deniz sporlarının desteklenmesi
- Deniz festivali düzenlemek

Hedef: Pendik'in eğitim seviyesinin ve kalitesinin yükseltilmesine yönelik çalışmada bulunmak

- Eğitim altyapı ihtiyaçlarının giderilmesine katkıda bulunmak
- Kütüphanelere ve çocuk kulüplerine ilgiyi arttırıcı çalışmalar yapmak
- Kütüphanelere internet sisteminin kurulması
- Eğitim seviyesinin arttırılmasına yönelik çalışmaların yapılması
- Mesleki eğitimin yaygınlaştırılması
- Kütüphanelerde engellilere yönelik sesli kitap okuma sisteminin

SONUÇ

Kamu kuruluşları için halkın güvenini ve desteğini kazanmak, bu kuruluşların başarılı olabilmeleri açısından hayati önem arzeder. Aynı zamanda, demokratik toplumlarda idarenin halkın hizmetinde bir araç olduğu gerçeğini göz önüne alırsak, toplumda olumlu izlenim yaratacak bir örgütsel yapı ve işleyişe ulaşma gayreti içinde bulunmak kamu kuruluşları için bir görevdir.

Meseleye daha yakından baktığımızda, diğer dünya ülkelerinde halk-yöneten ilişkilerinde rastlanmakta olan şikâyetlere Türk Kamu Yönetiminde de sık sık karşılaşılmakta olduğunu görürüz. Basındaki haberlerden, kamuoyu yoklamaları ve çeşitli bilimsel çalışmalardan çıkan gerçek, Türk kamuoyunun kişisel ya da gruplar halinde, pek çok nedenle kamu yönetiminden şikâyetçi olduğudur.

Bu şikayetlerin temel sebeplerinden biri idari ve örgütsel nitelikteki günlük meselelerdir. Kamu yönetiminin istenen nitelik ve nicelikte hizmet sunması açısından bir çok sorunu vardır. Verimli ve etkin hizmet vermekten uzak olan kamu yönetimi, halk tarafından lüzumsuz bir kalabalık memurlar ordusundan oluşan; ağır ve pahalı çalışan; vatandaşların yönetimden beklediği iyi ve güleryüzlü davranışlardan uzak; kırtasiyeciliğe boğulmuş; aracılık, kayırmacılık ve rüşvet uygulamalarıyla güvenilirliğini kaybetmiş bir yapı olarak görülmektedir. Bütün bu günlük problemleriyle ele alındığında, kamu yönetimimizin halkın gözündeki imajının bozuk ve düzeltilmesi gittikçe zorlaşan bir tarzda oluştuğu söylenebilir.

Halka doğru bilgi verme; halkın tutum ve davranışlarının yönlendirilmesi için ikna metodlarının kullanılması ve yönetimle halkın karşılıklı olarak bütünleştirilmesi gayretlerini içeren halkla ilişkiler süreci, meselenin tespit edilerek bu konuda bir planlama yapılması ve uygulanması ile uygulama sonucunda elde edilen besleyici yankıların değerlendirilmesi aşamalarından oluşur. Açıktır ki, bu sürecin yürütülmesi için etkin bir haberleşme yöntemine ihtiyaç vardır.

Yine haberleşmeye dayanan reklam ve propaganda gibi kavramlardan halkla ilişkilerin ayrıldığı en belirgin nokta, doğru bilginin iyi niyet esasları çerçevesinde halka ulaştırılmasını amaçlamış olmasıdır (Erbay, s.189-201).

Kamu yönetimlerinin dikkat etmesi gereken hususlar;

- Çalışanlarda mutlaka hizmet aşkı sağlanmalıdır.
- Çalışanların iş yapabilme becerileri arttırılmalıdır.
- Çalışanların güler yüzlü, nazik ve hoşgörülü olmaları sağlanmalıdır.
- Verilen sözler mutlaka yerine getirilmelidir, yerine getirilemeyenlerin sebepleri araştırılmalıdır.
- Kamu görevlileri devleti temsil ettiklerinin bilincinde olmalıdırlar.
- Halk her zaman yönetiminden yakınır. Halk bilgilendirilmelidir.
- Yönetim halkın isteklerinden habersizdir. Yönetim, halkın istekleri konusunda haberdar edilmelidir.
- Sivil toplum örgütleri önemsenmelidir.

Halkla ilişkiler açısından yönetici- personel ilişkisi;

- Memurlar haklarını kullanırken amirlerine bilgi vermeli ya da izin almalıdır.
- Amirler ilişkilerinde hiyerarşiye uymada itina göstermelidirler.
- Memur, yapamayacağı görevleri talep etmemelidir.
- Memur, yöneticilere karşı makul ölçüde saygılı olmalıdır.

Halkla ilişkiler açısından yöneticilerin uyması gerekenler:

- Yönetimde keyfi uygulamalar olmamalıdır.
- Amirler, memurların hatasını bulmaya çalışmamalıdır.
- Amirler, davranışlarında mütevazı olmalıdır.
- Kurumun işlerini yaparken memurlarla fikir alış verişinde bulunmalıdırlar.
- Amirler, memurlar arasında ayrımcılığa sebep olacak davranışlarda bulunmamalıdırlar.

Halkla ilişkiler açısından kurum çalışanlarında bulunması gereken özelikler;

- Dilin iyi kullanılması,
- Genel kültür sahibi olunması,
- Giyime ve kuşama dikkat edilmesi,

- İnsanları sevmeli,
- Çalışanlar, kendi özel problemlerini işlerine karıştırmamalı.

Çalışanların birbirleriyle olan ilişkiler;

- Dayanışma içinde olmalıdırlar,
- İş ve çevreye uyum gerekli şart olarak görülmelidir.
- Olumlu rekabet ve verimlilik arasındaki ilişkiye dikkat edilmelidir.

Halkla ilişkiler açısından fiziki yapıda olması gereken özellikler;

- Güven verici olması,
- Temiz olması,
- İç açıcılık,
- Düzenli olmak.

Halkla kamu yönetimi arasındaki ilişkilerindeki sorunların çözümü için ilk ve temel şart, kamu kuruluşlarının görevlerini verimli ve etkili bir biçimde yerine getirmeleridir. Bu şekildeki hizmet politikası ile halk olumlu bir tavır alacaktır.

İkinci şart, yapılan hizmetlerin halka anlatılması ve olumlu bakışlarını sağlayabilmek için halkın bilgilendirilmesi gerekmektedir.

Üçüncü şart ise, kamu yönetimi ile halk arasındaki gündelik işlerin uyumlu ve etken bir biçimde yürütülmesidir. Bu konuda kamu görevlilerin iyi seçilmiş olması, eğitim düzeyleri,iyi davranış biçimlerine ve görünümlere sahip olmaları önemlidir .Ayrıca kamu yönetiminin idari yöntemleri geliştirilerek ve kuruluşlar yenilenmelidir. Daha önce ülkemizde de uygulanmaya çalışılan İdari Danışma Merkezleri gibi yol gösterici halkla ilişkiler birimleri kurulmalıdır . Ayrıca her örgütte yol gösterici halkla ilişkiler birimleri kurulmalıdır. Bunların etkin olması olmazsa olmaz bir özeliktir.

Belediyelerde halkla ilişkileri inceleyen ve örnek belediye olarak Pendik Belediyesini ele alan bu çalışmada halkla ilişkiler faaliyetleri incelenmiştir. Belediyeler doğrudan halka ulaşmak durumunda olan demokratik kuruluşlar olmaları sebebiyle halkla ilişkiler faaliyetlerine öncelik ve ağırlık vermek zorundadırlar.

Çünkü halkla ilişkiler, belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimliliğin artmasında önemli bir rol oynar.

Pendik Belediyesi'nde halkla ilişkiler hizmetleri, bazı özel ve yenilik gösteren alanlarda kendini hissettirmesine rağmen, çok kurumsal ve etkin bir organizasyonun izlerine pek rastlanmamaktadır. Bu arada, çeşitli faaliyet birimleri ve bu faaliyetlerin detaylarına yönelik fazlaca pratik bilgilere ulaşılamamaktadır.

Tez hazırlama süresince Pendik Belediyesi'ndeki faaliyetleri faaliyet raporları ve bir-iki çalışma dışında gösteren ve bu konuda kapsamlı bir araştırma ortaya koyan herhangi bir çalışmaya rastlanamamıştır. Belediyelerdeki halkla ilişkiler faaliyetlerinin, halen daha özel sektörde olduğu gibi önemsendiği ve öncelikli olarak ele alındığı görülememiştir. Ayrıca belediyenin halkla ilişkiler çalışmalarında ayrıntılar hakkında pek bilgi sunamadığı, birçok hizmetin sayısı ve içeriği hakkındaki bilginin raporlarında ayrıntılı bir biçimde yer almadığına kanaat getirilmiştir.

Halkla ilişkiler konusunun sadece Pendik belediyesinde değil, İstanbul Büyük Şehir Belediyesi'nde de halen istenilen seviyede olmadığı, akademik çalışma yapılacak seviyede araştırma ve raporların ortaya konulmadığı tez araştırması safhasında gözlemlenmiştir.

Sonuç olarak, bu araştırmada da bir kez daha görülmüştür ki; bir belediyenin en tepedeki idareciden en alt çalışanına kadar halkla ilişkilere daha profesyonelce yaklaşması, yönetimin bu alanda tecrübeli elemanları istihdam etmesi, belediyenin halkla ilişkiler faaliyetlerine öncelik vermesi ve bu faaliyetleri halkın beklentilerine göre arttırması nispetinde etkin halkla ilişkiler faaliyetleri söz konusu olabilir.

YARARLANILAN YAYINLAR

Acar, Muhittin, ***Belediyelerde Halkla İlişkiler***, DPT Uzmanlık Tezleri, Aralık 1993.

Acar, Muhittin, ***Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Araştırması,*** DPT Sosyal Planlama Genel Müdürlüğü, Planlama Dairesi Başkanlığı, Ocak 1994.

Aksoy, Necdet, "Yerel Yönetimler Halkla İlişkiler Ve Teknoloji Kullanımı", Türk İdare Dergisi, Sayı 452, Eylül 2006.

Bektaş, Arsev, ***İletişim ve Demokrasi,*** Bağlam Yayınları, İstanbul, 1996.

Belediye Kanunu – 5216 Sayılı.

"Belediye Yönetimine İlişkin Bazı Kanunlarda Yapılan Düzenlemeler ve Anayasa Yargısının Yerel Demokrasiye Katkısı", Türk İdare Dergisi, Yıl: 69, Sayı: 416, Eylül 1997.

Biber, Ayhan, ***Bir Meşrulaştırım Yöntemi Olarak Halkla İlişkilerin Meşruiyeti,*** Amme İdaresi Dergisi, Cilt 36, Sayı 4, Aralık 2003.

Bozdağ, İbrahim, "Türkiye'de Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler", Tez, 5 Ağustos 2005, www.halklailiskiler.com.tr

Dönmez, Mustafa, ***Türkiye'de Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi***, Türk İdare Dergisi, Yıl: 67, Sayı: 406, Mart 1995.

DPT, "Mahalli İdareler ve Büyükşehir Yönetimi Özel İhtisas Komisyon Raporu", Ankara, 1994.

Duvarger, Maurice, "Siyaset Sosyolojisi", Çev.Dr.Şirin Tekeli, Varlık Yayınları, İstanbul, 1975.

Erbay, Yusuf, ***Halkla İlişkiler Açısından Türk Kamu Yönetiminin Tarihsel Gelişimi, Sorunları ve Çözüm Önerileri***, Türk İdare Dergisi, Yıl: 65, Sayı: 400, Eylül 1993.

Ertekin, Yücel, "Halkla İlişkiler ve Meslekleşme Olgusu", Halkla İlişkiler Sempozyumu, Ankara, 1987.

Geray, Cevat, ***Kentsel Yaşam Kalitesi ve Belediyeler***, Türk İdare Dergisi, Yıl: 70, Sayı: 421, Aralık 1998.

Gournay, Bernard, "Yönetim Bilimine Giriş", (Çev.İhsan Kuntbay), TODAİE yayınları, Ankara, 1971.

"Halkla İlişkiler Müdürlüğü Beyaz Masa 2006 Yılı Faaliyet Raporları", İstanbul Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, İstanbul, 2006.

"Halkla İlişkilerin Tarihsel Gelişimi", www.odevarsivi.com

Harlow, F. ve Mervin M.Black, "Practical Public Relations", New York, Harper and Brothers, 1963.

Karaman, Zerrin Toprak, "Kent Yönetimi ve Politikası", Anadolu Matbaası, İzmir, 1998.

Karaman, Zerrin Toprak, "Yerel Yönetimler", DEÜ Yayınları, İzmir, 1998.

Karatepe, Selma, ***Belediye Zabıta Hizmetlerinde Halkla İlişkiler***, Türk İdare Dergisi, Sayı: 447, Haziran 2005,.

Kazancı, Metin, "Halkla İlişkiler", AÜ Siy.Bil.Fak YY, Ankara, 1980.

Kazancı, Metin, ***Halkla İlişkiler Açısından Yönetim ve Yönetilenler***, Ankara: Sevinç Matbaası, Ank Ünv Siyasal Bilgiler Fak Yay.Sayı :417, 1978.

Kazancı, Metin, ***Osmanlıda Halkla İlişkiler,*** Selçuk İletişim Dergisi, C.4, Sayı:3, Temmuz 2006.
http://ilef.ankara.edu.tr/id/gorsel/dosya/1164636746Osmanlida_Halka_iliskiler.pdf

Öner Şerif, "Belediye Yönetim Kararlarında Sivil Toplum Kuruluşlarının Etkinliği; Gaziantep-Kahramanmaraş-Bingöl Örneği", Yayınlanmış Doktora Tezi, DEÜ SBF yy, Haziran 2000.

Özer, Ahmet, ***Türkiye'nin Yönetim Yapısına Toplu Bakış Ve Yeniden Düzenleme İhtiyacı***, Türk İdare Dergisi, Yıl: 67, Sayı: 406, Mart 1995.

"Pendik Belediyesi 2006 Yılı Faaliyet Raporu", İstanbul, 2007.

"Pendik Belediyesi 2007 Yılı Faaliyet Raporu", İstanbul, 2008.

Pirler Orhan-Nuri Tortop-Ahmet Başsoy, "Belediyeler ve İdari Vesayet", TBD-Konrad Adenauer Vakfı Yayınları, Ankara, 1995.

Halkla İlişkiler, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Yayını, 2000.

Pendik Belediyesi İnternet Sayfası, https://pendik.bel.tr

Saran, Mehmet Ulvi, ***Belediye Hizmetlerinde Halkı Bilgilendirme ve Halk Denetiminin Sağlanması***, ÇYY, C.5.S.4, Temmuz 1996.

Scott, M.Cutlip, Allen H.Center, Glen Broom, "Effective Public Relations, Prentice-Hall Inc., 7th, New Jersey, 1994.

Sezer, Birkan Uysal, ***Yerel Yönetimler ve Halkla İlişkiler***, ÇYY, C.5.S.6.,Kasım 1996.

Sezer, Birkan Uysal, ***Yerel Yönetimin Çevresi- Halkla İlişkiler ve Kanaat Araştırması***, Amme İdaresi Dergisi, C 20, Sayı 1, Mart 1987

Soysal, Mümtaz, "Halkın Yönetime Etkisi", TODAİE yy, Ankara, 1968

Şener, (Prof.Dr.)Sami, "Halkla İlişkiler", İTÜ Mühendislik Fakültesi Yayınları, 1992

Türk Dünyası Belediyeler Birliği İnternet Sayfası, www.tdbb.org.tr

Tellioğlu, Cevdet, "Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler", Beyaz Masa, Alternatif Çağdaş Yönetim Modeli, Kadıköy Tüketici Gazetesi

Toprak, Zerrin, ***Türkiye'de Kentleşme ve Yerel Yönetime Katılmada Halkın Rolü***, Türk İdare Dergisi, Yıl: 59, Sayı: 374, Mart 1987.

Tortop, Prof.Dr.Nuri, ***Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler ve Saydamlık***, Türk İdare Dergisi.

Tosun, Abdullah, "Halkla İlişkilerde Yönetim", İstanbul.

Uysal, Birkan, "Siyaset, Yönetim Halkla ilişkiler", Ankara : TODAİE, 1998.

Uysal, Birkan, ***Halkla İlişkiler Bir Değerlendirme***, Amme İdaresi Dergisi, C 16, S 3, Eylül 1983.

Ülkmen, İsmail Hakkı, "Mahalli İdareler Maliyet Dersleri", AÜ SBF Yayınlar, Ajans Türk Matbaası, No:103, 1960.

Yalçındağ, Selçuk, ***Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri***, TODAİE, Ankara, 1996.

Yalçındağ, (Dr.)Selçuk, ***Belediyelerde Halkla İlişkiler***, Türk İdare Dergisi, Yıl: 59, Sayı: 377, Aralık 1987.

Yalçındağ, (Dr.)Selçuk, ***Belediyelerimiz ve Başkanları***, Türk İdare Dergisi,Yıl: 70, Sayı: 421, Aralık 1998.

Yalçındağ,(Dr.)Selçuk, "Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler, Halkla İlişkiler Sempozyumu", AÜ BYYO TODAİE Yayını, Ankara, 1998.

Yaşamış, (Doç.Dr.)Firuz Demir, "Pendik Belediyesinde Kurumsal Gelişme ve Reorganizasyon Çalışmaları", Sabancı Üniversitesi, İstanbul, Şubat 2003.

Yatkın, (Yrd.Doç.Dr)Ahmet, "Hizmet Verimliliğinin Arttırılmasında Halkla İlişkilerin, Örgütsel İletişimin Rolü ve Önemi(Elazığ Belediyesi Örneği)", ''.Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, 21.Yüzyılda Halkla İlişkilerde Yeni Yönelimler-Sorunlar ve Çözümler, Kocaeli,27-28 Nisan.

Yerel Net- Yerel Yönetimler Portalı , www.yerelnet.org.tr

Yılmaz, Abdullah, Süleyman Ekici, ***Belediyelerde Halkla İlişkiler Uygulamaları-Sivas Belediyesi Örneği***, Türk İdare Dergisi, Yıl:71, Sayı: 425, Mart 1999.

Yılmaz, Abdullah, Yavuz Bozkurt, ***Belediye Vatandaş İlişkileri Kapsamında Beyaz Masa Uygulaması ve Kütahya Belediyesi Beyaz Masa Örneği***, Türk İdare Dergisi, Sayı: 447, Haziran 2005.

Yıldız, Nuran, ***Halkla İlişkilerin İdeolojik Bir Yöntem Olarak İşleyişi***, Amme İdaresi Dergisi, Cilt: 36, Sayı: 5, Aralık 2003.