

BELEDİYELERİN E-HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARININ KULLANIMINDA SOSYAL BELEDİYESİLİK: FARKLI BÖLGELER İÇİN BELEDİYELER ÜZERİNDEN BİR ARAŞTIRMA

Social Municipality in the Use of E-Public Relations Applications of Municipalities: A Study on Municipalities for Different Regions

Atıf / Citation

Şataf, C., ve Taptık, S. (2021). "Belediyelerin E-Halkla İlişkiler Uygulamalarının Kullanımında Sosyal Belediyecilik: Farklı Bölgeler İÇin Belediyeler Üzerinden Bir Araştırma". Maliye Araştırmaları Dergisi, 7(2), 65-92.

Ceyda ŞATAF

Dr. Öğr. Üyesi,
Süleyman Demirel Üniversitesi,
İİBF,
Maliye
Isparta / TÜRKİYE
ceydasataf@sdu.edu.tr
ORC-ID: 0000-0002-7112-6546

Seda TAPDIK

Dr. Öğr. Gör.
Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi
Devrek Meslek Yüksek Okulu,
Yönetim Ve Organizasyon Bölümü,
Yerel Yönetimler Pr.
Zonguldak / TÜRKİYE
seda.tapdik@beun.edu.tr
Yazar ORC-ID: 0000-0003-3411-1799

Araştırma & Yayın Etiği

Bu makale en az iki hakem tarafından incelenmiş, iThenticate yazılımı ile taranmıŐ, araştırma yayın ve etiğine aykırılık edilmemiŐtir.

Research & Publication Ethics

This article was reviewed by at least two referees, a similarity report was obtained using iThenticate, and compliance with research/publication ethics was confirmed.

Copyright ©

Politik Ekonomik ve Sosyal AraŐtırmalar
Merkezi, Sakarya/TÜRKİYE

Center for Political, Economic and Social
Research, Sakarya/TURKEY

Makale Bilgisi

Makale Türü: Araştırma Makalesi

Article Type: Research Article

GeliŐ Tarihi: 13.10.2021

Kabul Tarihi: 17.12.2021

Yayın Tarihi: 31.12.2021

CC BY-NC 4.0

Bu makale Creative Commons Attribution-NonCommercial License altında lisanslanmıŐtır.

This paper is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial License

Belediyelerin E-Halkla İlişkiler Uygulamalarının Kullanımında Sosyal Belediyecilik: Farklı Bölgeler İçin Belediyeler Üzerinden Bir Araştırma

Özet

Kentlerde, belediyelerin halkı tanıma ve halka kendini tanıtmak amacıyla yaptığı faaliyetlerin tümü halkla ilişkiler faaliyetidir. Belediyelerin sosyal belediyecilik uygulamalarını başarılı şekilde gerçekleştirebilmesi için de halkla ilişkiler araçlarının yaygın kullanımları etkin olmalıdır. Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın kullanımı özellikle web siteleri, mobil uygulamalar, sosyal medya (facebook, instagram, youtube, twitter) gibi araçların etkin kullanımının belediyelerin başarılı e-halkla ilişkiler faaliyeti yürütmesinde etkili olduğu aşikârdır. Zira küresel bir sağlık krizi olarak ifade edilen Covid-19 pandemi süreci de bu araçların kullanımının önemini arttırmıştır.

Çalışmanın amacı, TÜİK Yaşam Endeksi verilerine göre her bölgeden bir il belirlemek suretiyle örneklem olarak seçilen il belediyelerinin sosyal belediyecilik anlayışlarını belirlemek ve buna ilişkin faaliyetlerinin halkla ilişkiler araçlarıyla bilgi alma-verme noktasındaki yeterliliklerini saptamaktır. Bu amaç doğrultusunda söz konusu belediye personelleriyle yapılan görüşmelere dair bulgular ortaya konulmaya çalışılmış ve konuya dair önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Belediyecilik, E-Halkla İlişkiler, Covid-19, Belediye.

Jel Kodları: H70, H79

Abstract

In cities, all activities of municipalities to get to know the public and introduce themselves to the public are public relations activities: Widespread use of public relations tools should be effective in order for municipalities to implement social municipality practices successfully. It is obvious that the widespread use of information and communication technologies, especially the effective use of tools such as websites, mobile applications, social media (facebook, instagram, youtube, twitter) is effective in the successful e-public relations activities of municipalities: Because the Covid-19 pandemic process, which is expressed as a global health crisis in today's world, has also increased the importance of the use of these tools: The aim of the study is to determine the social municipality understanding of the province municipalities selected as a sample by determining a province from each region according to the TUIK Life Index data, and to determine the competence of their activities at the point of receiving and giving information through public relations tools For this purpose, the findings of the interviews with the municipality personnel in question were tried to be revealed and suggestions were made on the subject.

Keywords: Social municipality, E-Public Relations, Covid-19, Municipality

Jel Classification Codes: H70, H79

Giriş

Halkın mahalli müşterek gereksinimlerini gidermek için kurulan belediyelerin yerel yönetimler içerisinde önemli bir yeri olan hizmet birimleri olduğu bilinmektedir. Çünkü Türkiye’de nüfusunun yaklaşık %77,92’si¹ büyükşehir belediye sınırları içerisinde yaşamaktadır. Ayrıca bireylerin günlük hayatlarını direkt ilgilendiren kararların alındığı ve uygulandığı birimler olarak düşünüldüğünde belediyeler demokrasi anlayışına çok yaklaşan kamu hizmet birimleri olarak da adlandırılabilir. Zira, değişen belediyeçilik tanımına göre de belediyelerin özellikle katılımcılık esasını kentlerde yerleştirmeleri demokratik yönetim anlayışını da oldukça güçlendirmiş olmaktadır. Bu noktada ‘yönetişimci belediyeçilik’ ve ‘sosyal belediyeçilik’ anlayışlarının kentlerde yerleştirilmiş olması aynı zamanda belediye yönetiminin etkinliğini, verimliliğini ve başarısını da ortaya koymaktadır. Dünyada yaşanan değişim ve dönüşüm sonucunda özellikle belediyeler klasik altyapı hizmetlerinin yanı sıra sosyal yardım ve hizmet, sosyal ve kültürel alanlarda da faaliyet göstermeye başlamıştır. Sosyal devlet anlayışının yerel düzeye yansımaları olan sosyal belediyeçilik kavramı ise ilk olarak akla yerel düzeyde uygulanan sosyal politikaları getirmektedir. Bu sebeple dezavantajlı gruplara yönelik verilen hizmetler ve gerçekleştirilen faaliyetler de sosyal belediyeçilik anlayışı içinde önemli bir yer bulmaktadır.

5393 ve 6360 sayılı kanunların yürürlüğe girmesi belediyeçilik anlayışında hem büyük değişikliğe sebep olmuş hem de verilen hizmetlerin çeşitlenmesine katkı sağlamıştır. Yaşadığımız dünyada belediyeçilik anlayışı içinde en çok dikkat çeken kavramlardan biri de katılımcılıktır. Dikkat çekici ifadesiyle kastedilmek istenen kent yönetimleri için katılımcılık konusunun yasal dayanakla birlikte beklentiden ziyade zorunluluk halini almış olmasıdır. 5393 sayılı kanunla ‘katılımcılık, hesap verilebilirlik, denetim, etkinlik, şeffaflık, vb.’ kavramlarla bir çeşit belediyelerin halk tarafından da denetlenebilir olmasının önü açılmıştır.

Belediyelerin sunduğu kamu hizmetlerinin verimliliğinin başarısının halk tarafından değerlendirilmesi için sunabileceği en önemli hizmetlerden biri de halkla ilişkiler faaliyetleridir. Halkla ilişkiler uygulamaları, aynı zamanda belediyelerin yerel halkı yani hedef kitlesini ikna etme yöntemidir. Halk açısından bakılacak olursa halk için de bir çeşit denetim aracı ya da sorunların çözülmesi noktasında ulaşılabilir olmasını ifade etmektedir. Bu noktadan hareketle çalışmanın konusu, belediyelerin sosyal belediyeçilik faaliyetlerinde halkla ilişkiler araçlarının kullanımınıdır. Çalışmanın amacı ise örneklem olarak seçilen kentlerde il belediyelerinin sosyal belediyeçilik faaliyetlerinin ve politikaların belirlenmesinde internet aracılığıyla halkla ilişkiler araçlarının ne denli aktif kullanıldığının tespit edilmesi olarak ifade edilebilir. Bu amaç doğrultusunda, TÜİK

¹ TÜİK 2020 verilerine göre, nüfusun %77,92’sinin (65 milyon kişi) topraklarımızın %51,5’ini oluşturan (401.447 km²) büyükşehirlerde bulunmaları Covid-19 sürecinde büyükşehirlerdeki sosyal belediyeçilik uygulamalarının önemini bir kat daha arttırmıştır.

Yaşam Endeksi verilerine göre seçilen belediyelerin konuyla ilgili olan personelleriyle görüşmeler yapılmış ve alınan cevaplar doğrultusunda, belediyelerin durumları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde belediyelerin halkla ilişkiler uygulamalarına ve internet aracılığıyla halk katılımı konusuna değinilmiştir. İkinci kısımda ise sosyal belediyeçilik kavramı Covid-19 süreci için de ayrıca incelenerek ele alınmıştır. Son olarak farklı yedi bölgeden seçilen belediyelerle yapılan bir alan araştırmasına ve bulgularına yer verilmiştir. Çalışmanın sonuç kısmında ise konu araştırmada ortaya çıkan sonuçlarla birlikte genel olarak değerlendirilmiş ve birtakım önerilerde bulunulmuştur.

1. Sosyal Belediyeilik² Kavramı ve Tanımı

Sosyal devletin araçsal mekanizmalarının işleyişine ait merkezden yerele gerçekleşen yöneliş söz konusudur. (Koch & James, 2020: 11).Bu süreçte belediyeler ön plana çıkmıştır.

Belediyeler, bölge halkının ortak, fiziki, sosyal, kültürel ve ekonomik ihtiyaçlarını gidermek için kurulan yerel idarelerden birisidir ve bu anlayışa dayanarak, belediye hizmetleri  esas başlıkta incelenebilmektedir: *Birincisi*, alt yapı hizmetleri, evre düzenlemesi, parklar yapmak ve bayındırlık işlerini yapmak vb. gibi klasik belediye görevleridir. *İkincisi*, vatandaşların sosyo-ekonomik durumlarını iyileştirmek için çalışmalar yapmaktır. *ncs*, kent sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlara sosyal belediyeçilik hizmetleri sunmaktır (Yaman, 2014: 5)

Literatürde sosyal “belediyeçilik” kavram olarak tercih edilse de esasen diğer yerel birimlerinin sosyal alandaki faaliyetleri de sosyal belediyeçilik kavramının alanına girebilmektedir. Bu çerçevede literatürde “sosyal belediyeçilik” kavramının yerine “toplumsal belediyeçilik”, “toplumcu belediyeçilik”, “yerel sosyal hizmetler”, “yerel sosyal politikalar”, “yerel yönetimler ve sosyal politika-hizmet” vb. kavramların da kullanıldığı grlmektedir. Ama yerel birimlerin öncelikle dezavantajlı gruplara yönelik ve sosyal adaleti sağlayacak uygulamaları genellikle “sosyal belediyeçilik” kavramına dahil edilebilmektedir. Kavramsallaştırmada “belediyeçilik” kelimesinin kullanılmasının nedeni şu şekilde açıklanabilmektedir: (z, 2010: 26-27). Belediyeler, sosyal politikaları ve hizmetleri yapan ve halka en yakın yerel birimlerdir. İkinci Dünya Savaşı’ndan sonraki süreçte belediyeler, il özel idarelerine nazaran daha önemli yerel birimler haline gelmiştir. Kentlere göç edilmesi ve bu gn nüfusu arttırması, plansız bir şehirleşmeye yol açmış ve şehirdeki hizmet talebini arttırmıştır. Belediyelerin gelir kaynakları ve hizmet ettikleri nüfus, diğer yerel birimlere nazaran daha geniştir. Belediyeler, sosyal belediyeçilik

² Sosyal belediyeçilik deyiminin daha çok Türkiye’de kullanıldığı söylenebilmektedir. Sosyal belediyeçilik kavramıyla alakalı Batı’da farklı çalışmalarda değişik terimlerin yer aldığı bilinmektedir. Birincisi, Welfare municipality (sosyal refah belediyeiliği) terimi daha çok İşkandinav lkelerinde yerel birimlerin sosyal politikada görev aldıkları önemli rolleri belirlemek amacıyla kullanılmıştır. İkincisi, local welfare state (yerel refah devleti) terimi olup bu terimlere ek olarak local welfare systems (yerel refah sistemleri), local welfare regimes (yerel refah rejimleri), the subsidiarization of social policies (sosyal politikaların yerelleşmesi) vb. terimlerinde kullanıldığı grlmektedir. Bknz.Kalkışım,2017:57

hizmetlerinin yerine getirilmesinde önemli rol üstlenirken, vatandaşların da artış gösteren gereksinimlerine yönelik belediyelerden sosyal belediyeçilik hizmetleri beklentisi artış göstermektedir (Aydın, 2008: 17, 18).

Kavramsal açıdan bakıldığında sosyal belediyeçilik kavramı üzerine yapılan ortak bir tanım yoktur. Bundan dolayı literatürde, sosyal belediyeçiliğe ait çok fazla sayıda tanıma rastlanmaktadır. En çok kabul gören tanım Akdoğan'ın tanımı olup, “*Sosyal belediyeçilik, mahalli idarelere toplumsal alanlarda gerekli planlama ve düzenleme işlevleri yükleyen, bu kapsamda kamudaki giderlerini ev, sağlık, eğitim ve çevre koruma alanlarını içine alacak biçimde toplumsal hedeflere yönlendiren; işsizlere ve kimsesiz bireylere yardım, toplumsal yönden yardımlaşmaların ve yardımlaşmanın ahenginin sağlanmasıyla sosyo- kültürel faaliyetlerle çalışmaların yapılması amacıyla bilinçli biçimde politikaların oluşturulmasını öngören; kişilerle toplumsal kesimlerin arasında zayıflayan, sosyal güvenlikle adalet konusunu güçlendirmeye ait yerel yönetimlerle sosyalleşme ve toplumsal kontrol fonksiyonu yükleyen modeldir*” (Akdoğan, 2002: 35).

Sosyal belediyeçilik, belediyenin refah devleti anlayışına ve insan onuruna yakışır şekilde mahalli seviyede yaptıklarına işaret etmektedir (İpek ve Erciyes, 2021: 2)

Sosyal belediyeçilik, geleneksel³ ve toplumcu belediyeçilik⁴ anlayışından daha farklı bir belediyeçilik anlayışı olarak ortaya çıkmıştır. Bu anlayışta, belediyeler yalnızca alt yapıyı gerçekleştiren kuruluş olarak değil, bireylerin sosyo-kültürel hayatına katkı yapan, bu alanda görev ve sorumlulukları olan bir hizmet idaresi gibi görülmektedir (Yusufoğlu, 2021: 31). Yani sosyal belediyeçilik olgusu belediyelerin gelişimiyle paralellik göstermiş ve içerik olarak yeni öğeler ilave edilmiştir.

Sosyal politikanın mahalli düzeyde uygulayıcısı olan belediyeler, sosyal belediyeçiliğin getirdiği sorumlulukları yapabilmek için şehirlerin fiziksel alana ilişkin düzenlenmelerinden, farklı nüfus gruplarının bireysel ihtiyaçlarını gidermeye kadar geniş bir yelpazede fonksiyonel olmaları zorunluluğu bulunmaktadır (Sevinç, 2015: 205). Bu açıklamalara dayanarak fonksiyonlar bazında sosyal belediyeçilik; sosyal refah devletinin, vatandaşa sunduğu sosyal politikalara belediyeleri de dahil ederek; şehir idaresinde toplumsal meselelerde planlama ve düzenleme yükümlülüğü açısından yerel kamu kaynaklarının hane, sağlık, eğitim, işsiz, kimsesiz ve ihtiyaç sahibi kişilere destek

³ Geleneksel belediyeçilik anlayışını tarihsel süreç içerisinde değerlendirildiğinde belediyeler genel olarak halkın temel altyapı, ulaşım, temizlik hizmetlerinin karşılanmasıyla görevlendirilmiştir. Geleneksel belediyeçilikte hizmetler direkt belediye aracılığıyla yapılmaktadır. Bknz. Öztürk H., Gül H., Sosyal Belediyeçilik 2011: 210.

⁴Toplumcu belediyeçilik, birlik ve bütünlük anlayışı çerçevesinde belediyeler arasında yardımlaşma ve eşgüdüm öngörülmektedir. Başkanlar devletten gelen kaynağa bakmadan kendi kaynaklarını oluşturarak kendine yetebilen bir belediyeçilik anlayışı geliştirmişlerdir. Bknz. Öztürk H., Gül H., Sosyal Belediyeçilik 2011: 211.

olunmasıyla dayanışma ve entegrasyonun oluşturulmasına yönelik faaliyetlerdir. Yani sosyal belediyeçilik, belediyelerin fonksiyonlarını arttırmış ve vatandaşların toplumsal hayattan beklentilerini etkin yapabilmelerini gerçekleştiren anlayışı yansıtılmaktadır (ner ve am, 2021: 146).

Sosyal belediyeçilik mahalli idarelere toplumsal alanda düzen getirebilme olanağı tanıyan bu alanda yapılan kamu harcamalarını vatandaşın gereksinimleri çerçevesinde sağlık, eğitim vb. temel konulara yönlendirebilen, sosyal bütünleşmeyi gerçekleştirebilme yönünde sosyo-kültürel alanda faaliyetlerini gerçekleştirilebilmek için gerekli altyapı yatırımlarını sağlayan sosyal gruptaki çatışmayı önlemeye yönelik arabuluculuk faaliyetleri yürüten bir model olarak tanımlanabilmektedir (Yavuz, 2021: 175).

Genel olarak sosyal belediyeçiliğin, vatandaşların kültür, sanat, eğitim ve dezavantajlı kesimlerin vb. ihtiyaçlarının karşılanması, evre bilinci, istihdamının sağlanması, demokrasi bilincinin yerleşmesi ve kentte hayat kalitesinin yükseltilmesi gibi geniş bir konsepti bulunduğu ifade edilebilmektedir (Keleş ve n, 2019: 76).

2. Sosyal Belediyeçilik Hizmetleri Ve Uygulama Alanları

Türkiye’de belediyeler tarafından çok sık kullanılan sosyal belediyeçilik kavramı, içeriğinin belirlenmesi ve doldurulması, faaliyetleri yapacak uygulayıcı birimlerinin geliştirilmesi vb. konularda belediye başkanının gelecek öngörüsü, belediyenin personeli ve finansal imknleriyle bağlantılı olup bu konuda belli bir standart yoktur (Genç ve diğerleri,2020: 244). Bu nedenle Türkiye’de sosyal belediyeçilik hizmetleri belediyeden belediyeye farklılık gösterilebilmektedir. Bu farklılıkları, belediyelerin sosyal, ekonomik, kültürel faktörleri, belediyelerin mali yapısı ve vatandaşların istekleri gibi faktörler etkilemektedir (elik,2019: 45). Sosyal politikaları bulunduğu sınırlar içerisinde başarıyla yerine getiren belediyeler “sosyal belediye” ismini alabilmektedir (Seyyar ve Demir,2008: 57).

Kendini sosyal belediye olarak tanımlayan bir belediyenin, öncelikle yapması gereken Şey belediye sınırları dahilinde “sosyal doku” haritasını çıkartmaktır. Belediye sınırları dahilinde yaşayan vatandaşın gelir seviyesi, kültür ve eğitim durumu, yaşı, cinsiyeti sosyal güvenliğinin olup olmadığı vb. bilgileri, anket, istatistik, kamuoyu araştırmaları gibi bilgi toplama ve araştırma teknikleriyle temin etmelidir. Topladığı bilgilerle belediye hangi mahallede, hangi gelir grubunun, neye, ne kadar ihtiyaı olduğuna dair bilgi sahibi olacaktır. Böylece belediyenin hizmeti gerçekleştirirken hizmette verimlilik, etkinlik, adalet vb. değerlerin ön plana çıkabilecektir (Akkan,2017: 3). Bir belediyenin Sosyal Doku Haritasının verilerini Kent Bilgi Sistemine entegrasyonu, o yörenin sosyo-ekonomik analizlerin yapılmasını da kolaylaştıracaktır ve herhangi bir kriz durumunda ihtiyaç sahiplerine çok hızlı bir Şekilde ulaşılacaktır.

Türkiye’deki 30 Büyükşehir belediyesi sosyal belediyeçilikle ilgili faaliyetlerini: Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı, Sağlık ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı, Kültür ve Sosyal İşler Daire Başkanlığı, Engelliler Daire Başkanlığı, Kadın Politikaları Daire Başkanlıkları gibi çeşitli daire başkanlıklarında sürdürmektedir. Türkiye’deki diğer 51 il

belediyesi ise Sosyal Belediyecilikle ilgili faaliyetlerini: Kùltür ve Sosyal İşler Müdürlüğü, Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü, Kadın ve Sosyal Politikalar Müdürlüğü, Kadın Politikalarını Geliştirme Müdürlüğü, Huzurevi Müdürlüğü Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlükleri gibi çeşitli birimler yerine getirmektedir (Aktepe, 2020:63-64).

Türkiye’de sosyal belediyecilik alanında yapılan uygulamalar çocuklar ve gençlere, kadınlara, yaşlılara, sakatlara, fakir ve kimsesiz bireylere, işsiz bireylere, afetzedelere ve göçmenlere yöneliktir. Bu bağlamda Türkiye’de uygulamada yaşanan en büyük sorunlardan biri de sosyal belediyecilik anlayışının sadece belediyelerin muhtaç durumda olanları koruması ve yoksulluğun azaltılması şeklinde algılanmasıdır. Yani belediyeler toplumun küçük bir kesimine hizmet sağlamaktadır.

Sosyal belediyecilik uygulamaları, beş esasa dayanmaktadır: Sosyalleştirme, yönlendirme, yardım etme ve gözetme, yatırım ve yerel yönetimlerin halkla iletişimidir. Burada **sosyalleştirmeden** sosyal kontrol ve rehabilitasyon faaliyetleri; **yönlendirmeden** kılavuzluk ve rehberlik girişimleri, **yardım etme ve gözetmeden** sosyal yardımda bulunma etkinlikleri ve **yatırımdan** da yeni tesisler kurma girişimleri anlaşılmaktadır (Pekdaş ve Büyükkakın, 2020: 37). **Yerel yönetimlerin halkla iletişimi**, belediyelerin hizmet ettiği vatandaşlarla iyi iletişim kurulabilmesi, kişilerin belediyeden taleplerini doğru şekilde aktarıp yerine getirilmesi konusunda önemlidir (Özer, 2015: 90).

Sosyal belediyecilik çerçevesinde belediyelerin yukarıdaki fonksiyonları baz alınarak hizmet götürülen kesimler ve birincil ihtiyaçları şu şekildedir:(Berkün, 2017: 586)

- Çocuklara kreşler, yuvalar, çocuk kulüpleri, parklar, yeterli beslenme için katkı yapmak
- Gençlere spor tesisi, gençlik merkezi, psikolojik yardım ve danışma merkezi, meslek edinme kursları, kötü alışkanlıklar ve madde bağımlılıklarının önlemek için çalışmalar yapmak
- Kadınlara koruma ve sığınma evleri, meslek kursları, anne-çocuk sağlığı merkezleri kurmak
- Yaşlılara güçsüzler yurdu, huzurevi, hobi merkezleri açmak ve bakımı, sağlık, giyim, gıda ve yakacak yardımı vb. gibi parasal ve aynı hizmetler yapma
- Engellilere gündelik hayatlarını kolaylaştıracak uygulamalar yapmak, korumaya yönelik vakıflar kurmak, bakım ve tedavi hizmetleri sunmak ve temel eğitim okulları, meslek edindirme veya beceri kursları, iletişim ve spor vb. olanaklar
- Risk gruplarına hukuki ve psikolojik yardım büroları açmak ve sosyalleşmelerinin sağlanması amacıyla çeşitli organizasyonlar düzenlemek
- Kriz dönemi hizmetler vermek, ilgili kurumlarla görüşmeler yaparak harekete geçmelerini hızlandırmaktır.

3. Belediyelerle İlgili Mevzuatta Sosyal Belediyecilik Yaklaşımı

Türkiye'deki belediyelere klasik hizmetlerin yanı sıra sosyal alanlarda da hizmet yapma görevi kanunlarla verilmiştir. (Hameed vd., 2020: 250). 1996-2000 yıllarını kapsayan Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planından itibaren sosyal hizmetlerin mahalli idareler aracılığıyla yapılması gereği konusu üzerine ifadeler bulunmaktadır. Plan'da” turizm, çevre, kültür, spor, köy hizmetleri ve sosyal hizmetlerden başlayıp plan dönemi süresince başka sektörlere de yaygınlaştırılacak biçimde devletin yaptığı çeşitli hizmetlerin mahalli idarelerin görev ve yükümlülüğüne bırakılacağı” hedefler içerisinde belirtilmiştir (DPT, 1995)

2000'li yıllarda sosyal belediyeciliğin kurumsallaşması ve geliştirilmesi bağlamında gerçekleştirilen kanuni düzenlemelerle yasal dayanağı oluşturulan sosyal belediyeciliğin alanı genişletilmiş ve çeşitlendirilmiştir (Balcılar ve Çınarlı, 2020: 85). 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 6360 sayılı kanunla önemli gelişmeler sağlanmıştır. Her iki kanun, belediyelere sosyal politika konusunda yetki vermiş, sosyal hizmet ve yardımlar sayım metoduyla değil genel yetki verilerek yapılmıştır.

5393 sayılı Belediye Kanununun 9. maddesinde, “belediye, mahallenin ve muhtarlığın ihtiyaçlarının karşılanması ...bütçe imkânları ölçüsünde gerekli aynı yardım ve desteği sağlar”, 13. maddede, “hemşehrilerin ... belediye idaresinin yardımlarından yararlanma hakları vardır”, 14. maddede, “[belediye]...kültür ve sanat, gençlik ve spor, sosyal hizmet ve yardım, meslek ve beceri kazandırma ... hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleriyle nüfusu 50.000'i geçen belediyeler, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açar” hükümleri mevcuttur. Kanununun 60. maddesinde belediyenin harcamaları yoksul, muhtaç ve kimsesizler ile engellilere yapılacak sosyal hizmet ve yardımlardır. Kanunun, belediyelere sosyal belediyecilik alanında diğer kuruluşlarla işbirliği yapabileceğini belirtmiştir. Kanununun 75. maddesi, belediyeler görev ve sorumluluk alanına giren konularda, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, kamu yararına çalışan dernekler, vakıf ve meslek odalarıyla ortak hizmet projeleri gerçekleştirebilir. Belediye hizmetlerine gönüllü katılımı düzenleyen 77. maddede, sağlık, eğitim, spor, sosyal hizmet ve sosyal yardım hizmetleriyle yaşlılara, kadın ve çocuklara, engellilere, yoksullara hizmetlerin yapılmasında, gönüllü kişilerin katılımına yönelik programlar uygulayabilmelerinin yolunu açmaktadır. Kanununun 15. maddesinde öngörülen, “... izinsiz satış yapan seyyar satıcıların faaliyetten menedilmesi sonucu, ... geri alınmayan gıda maddelerini gıda bankalarına, ... geri alınmayan gıda dışı malları yoksullara vermek” hükümleri sosyal belediyeciliğe yönelik uygulamalardır. (5393 sayılı Belediye Kanunu,2005).

Türkiye'de sosyal belediyecilik faaliyetlerinin büyükşehirlerde daha çok olmasından ötürü 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu da vatandaşların toplumsal meselelerinin çözüm bulmak ve gereksinmelerinin giderilmesini belediyelere bırakmaktadır. Kanununun 7, 18 ve 24. maddelerinde; toplumda fark gözetmeden halk için her çeşit toplumsal ve kültürel hizmetleri yapmak, iletmek ve bunun için sosyal tesisler inşa etmek, mesleki ve beceri kazandırma kursları açmak, işletmek veya işlettirmek;

bütçede fakir ve ihtiyaç sahibi kişiler için ayrılan ödeneği kullanmak, engelli merkezleri kurmak; dar gelirli, yoksul, gereksinim duyan ve kimsesizlerle engelli bireylere verilecek sosyal hizmet ve yardımlar için gider yapmaktır (Şimşek ve Altun, 2020: 56-57)

6360 sayılı Kanunla 5393 sayılı Kanunun 75. maddesinin (c) bendinde belediyelerin ortak hizmet projesi yapabileceği engelli dernek ve vakıfları, bu kapsamdan çıkarılmış, bu bende ayrıca diğer dernek ve vakıflarla yapılacak ortak hizmet projeleri için en büyük mülki idare amirinin izninin alınması gerektiğine ilişkin hüküm ilave edilmiştir. Engelli dernek ve vakıfları diğer dernek ve vakıflar arasında yer alacağından bunlarla ortak hizmet projesi gerçekleştirmek isteyen belediyeler, mahallin mülki amirden izin almak suretiyle ortak hizmet projesi gerçekleştirebileceklerdir(6360 Sayılı Kanun, 2012).

Bu bilgiler ışığında, belediyelerin sosyal belediyecilik çerçevesinde yerel ekonomik ilerleme ve mesleki becerileri artırma yoluyla istihdam probleminin çözmesi, bunun yanı sıra engelli, yaşlı ve yoksullara, gençlere, kadın ve çocuklara yönelik hizmetlerini sunması istenmektedir. (Mermer vd., 2016: 1306).

4. Covid-19 Sürecinde Sosyal Belediyecilik

30 Ocak 2020’de Dünya Sağlık Örgütü Covid-19’u tüm dünyada endişe duyulan “halk sağlığı acil durumu” olarak bildirmiş, 28 Şubat 2020’de global risk düzeyini maximuma çıkarmış ve 11 Mart 2020 tarihi itibarıyla de pandemiye tüm dünyaya duyurmuştur (Peker ve Köseoğlu,2021: 91)

Covid-19 pandemisi, iktisadi, siyasi, sağlık, çevreyi de kapsayan gündelik hayatın her yönünü etkileyecek olan tüm dünyada salgınla mücadele konusunda tedbirler alınmasını gerektiren bir süreç olmuştur (Öner ve Çam,2021: 141).

Çoğu ülkede pandeminin önlenmesi ve gereken hizmetlerin yapılmasında merkezi idareye göre daha çabuk cevap verebilen yerel yönetimlerin yetkileri ve mali kapasiteleri farklı olsa da sosyal belediyecilik uygulamalarını geliştirmişlerdir. Belediyelerin Covid-19’un toplum üzerindeki etkilerini ve ortaya çıkardığı riski daha çabuk inceleyerek, halkı ve merkezi idareleri yönlendirebilen bir konumda olduğu görülmüştür (Urhan ve Aslankoç,2021: 948).

Birleşmiş Milletler ’in Temmuz 2020’de hazırladığı bir rapora göre dünyadaki Covid-19 vakalarının %90’u kentlerde görülmüştür. Kentlerdeki salgının neden olduğu sosyo-ekonomik sorunlar ve salgınla mücadele etmek için merkezi ve yerel yönetimlerin çeşitli çözümler sunmuşlardır. Bu noktada vatandaşlara en yakın yerel yönetim birimi olarak görülen belediyeler ise birçok açıdan kritik aktörlere dönüşmüştür. Bu duruma bağlı olarak, şehirlerde dayanıklılığın artırılması için belediyelerin uzun dönemli politika ve stratejilere ihtiyacı olduğu da anlaşılmıştır (https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sg_policy_brief_covid_urban_world_july_2020.pdf), (23.04.2021).

Türkiye’de ilk koronavirüs vakasının açıklandığı 10 Mart 2020’den bu yana salgınla mücadele konusunda çeşitli tedbirler alınmıştır. Örneğin, Türkiye’de ilk vakanın görülmesinin ardından üniversiteler dâhil okullarda yüz yüze eğitim kesintiye uğramış, spor müsabakaları ertelenmiş ve camilerde toplu şekilde ibadet etme vb. yasaklanmıştır (Bilgili, 2020: 227)

Türkiye’de pandemiyle mücadelede yerel yönetimler önemli görev sorumluluklar üstlenmiştir. Türkiye’deki belediyelerin çoğu, kanunlar çerçevesinde, yerel halkın ihtiyaçlarını ve kaynaklarını pandemiyle mücadele yöntemleri olarak uygulamış, bazı belediyeler (örneğin İzmir ve Bursa Büyükşehir Belediyesi) de yenilikçi faaliyetlerle⁵ gündem olmuşlardır. Dolayısıyla yerel yönetimlerin mevcut kaynaklarına rağmen hızlı bir şekilde yol olarak başarılı uygulamalar yerine getirdikleri söylenebilmektedir (Bilgiç, 2020 :2092)

Belediyeler sosyal yardım ve hizmet, sağlık, çevre, eğitim, spor vb. birçok alanda halka hizmet götürmektedirler. Bu hizmetler pandemi sürecinde de vatandaşların eski hayatlarına dönmesi için önemli hale gelmiştir. Salgın sürecinde kurumlarda vatandaşlarına hizmet götürmek ve var olan durumdan negatif bir biçimde etkilenmemelerine yönelik yeni hizmet sunum metotlarına başvurmak zorunda kalmışlardır. Özellikle belediyelerin halka salgın ve salgın sonrasına yönelik hizmet sunması önemli olmuştur. Belediyeler yaşanan bu süreçte sağlık, ulaşım, ulaştırma, bilgilendirilmeyle teknolojik olanaklarla evdeki hayatlarına hizmet götürmeye yönelmiştir. (Atalı vd., 2020:49) Özellikle pandemi sürecinde Türkiye’de sosyal belediyecilikle ilgili bilgilendirmenin yapılabileceği ve takip edilebileceği en fonksiyonel öğelerden biri, belediyelerin projelerini ve etkinliklerini tanıttıkları kendi web sayfaları olmuştur (Özgökçeler ve Bıçkı, 2012: 47).

Belediyelerin halkın sağlığı açısından en önemli fonksiyonu sağlıklı şehirler oluşturmak, şehir alanını halkın sağlığını tehlikeye atan faktörlerden arındırmak ve hatta halkın sağlığını geliştirmeye imkân sağlayacak biçimde planlamak ve düzenlemek olmalıdır. Bunun için sosyal belediyecilik faaliyetlerinin uygulanarak şehirlerdeki dezavantajlı gruplara yönelik hizmetler gerçekleştirilmelidir (Etiler, 2020:70) Bunun yanı sıra pandemiyle mücadelede belediyelerinin tamamının birçok sosyal yardım ve hizmeti

⁵ Covid-19’la ilgili İzmir’de yürütülen çalışmalar ve alınacak tedbirler kapsamında, Türkiye’de örneği olmayan bir uygulama gerçekleştirmiştir. Bu uygulama “COVID-19 Dirençlilik Eylem Planı” adlı bir rapor yayınlamak olmuştur. Bu kapsamda, yeni sürecin ortaya çıkardığı sağlık, ekonomik ve toplumsal problemleri hemen çözmek için “*Kriz Belediyeciliği*” adı verilen yeni bir yönetim modelinin temelleri, düzenlenen bir yönergeyle oluşturulmuştur. Türkiye’de ilk kez *Kriz Belediyeciliği* uygulamasını başlatan İzmir Büyükşehir Belediyesi COVID 19 mücadelesi nedeniyle yaptıklarını bir rapor ve eylem planı halinde yayınlayan da ilk ve tek yerel yönetim birimi olmuştur. Bknz <https://www.izmir.bel.tr/tr/Haberler/izmir-den-covid-19-direnclilik-eylem-planı/43665/156>. , Bursa Büyükşehir Belediyesi tarafından da İzmir Büyükşehir Belediyesi’ne benzer bir eylem planı yayımlanmıştır. Eylem planı 1 Haziran-30 Eylül tarihleri arasında belediyenin kontrollü normalleşmeyle alakalı hizmetlerini, alınması gereken tedbirleri ve riskleri kapsamaktadır. Bknz. https://www.bursa.bel.tr/dosyalar/yayınlar/200605111029_covid19_normallesme_eylem_planı.pdf

yerine getirdiği görülmektedir. Türkiye'deki belediyeler ve özellikle büyükşehir belediyeleri⁶ de pandemiyle mücadele için bu tür girişimlerde (maskematik ve hizmet sunan birimler için sıramatik uygulamaları, bisiklet yollarının yenilenmesi, bazı yolların trafiğe kapatılması, kaldırımların genişletilmesi, kamusal alanların temizlenmesi ve dezenfektasyonu, sosyal yardımlar, gıda yardımları vb.) bulunmuşlardır (Ömürgönülşen, 2020: 349).

Ayrıca, Covid-19 salgını döneminde sosyal belediyecilik olarak yapılan hizmetler oldukça önem kazanmıştır: 65 yaş üstü vatandaşlara sokağa çıkma yasağı uygulanması sebebiyle alışverişlerinin yapılması; maddi durumu iyi olmayan vatandaşlara ayni ve nakdi yardımlar yapılması, uzaktan eğitimin devam etmesi, gelir durumu iyi olmayan teknolojik olanakları bulunmayan kesimlerin çocuklarına eğitime erişim noktasında bilgisayar ve tablet dağıtımını yapabilme çabasına girişmişlerdir. Yerel yönetim birimleri, özel kesim ve sivil toplum kuruluşu birliktelikleriyle yaptıkları girişimler sosyal belediyecilik faaliyetlerinde daha çok görülür hal almaktadır (Şolt, 2021: 45).

5. Belediyelerin E-Halkla İlişkiler Uygulamaları Ve Sosyal Medya Aracılığıyla Katılım

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler kavramı en genel tanımıyla kent halkı ile kurulan iletişimi ifade etmektedir. İletişim türleri içerisinde en yaygın kullanılan ise kitle iletişim araçlarının kullanılması şeklinde kendini göstermektedir. Çünkü kitle iletişim araçlarının kamuoyu oluşturma, güçlü sosyal örgütlenmeyi sağlama, bilgi alma ihtiyacını karşılama gibi etkili işlevleri bulunmaktadır (Gencer, 2013: 195). Televizyon, radyo, gazete gibi eskiden beri kullanılan geleneksel araçların yanında bugün sosyal medya kitlesel iletişim araçları içinde oldukça önemli bir yere sahiptir. Zira, sosyal medyanın en güçlü tarafı kullanıcılarının sürekli çevrim içi olma imkanına sahip olarak her türlü bilgiye anında ulaşabilmesidir.

Gerek özel sektör gerek kamu sektörü olsun tüm örgütlenmelerde halkla ilişkilerin hedef kitleyi etkilemek ve ondan geri bildirim ile beslenmek gibi amaçları vardır. Özellikle Covid-19 süreci sonrasında gerek kamu gerek özel sektör için halkla ilişkilerin artık zorunlu bir ihtiyaç olduğundan bahsedilmesi yanlış olmayacaktır. Artık halkla ilişkiler yönetim sürecinin ayrılmaz bir parçası olarak görülmektedir. Zira, halkla ilişkilerin, sistematik bir biçimde ele alınmasından önce Antik Yunan kent devletlerinin yerel yönetim uygulamaları, Eski Roma'da forumların varlığı ya da Eski Mısır'da kamuoyu oluşturma anlamında uygulamalardan yararlandığı literatüre konu olmaktadır (Bıçakçı, 2002). Sistematik ve profesyonel anlamda halkla ilişkiler kavramından bahsedilmesi ise, Ivy Lee tarafından 1903'te New York'ta ilk halkla ilişkiler bürosunun kurulmasıyla olmuştur (Tortop ve Özer, 2013: 11).

Her ne kadar dünyada halkla ilişkiler kavramı ilk olarak işletme yönetimiyle ilişkilendiriliyor gibi görünse de kamu yönetiminde halkla ilişkiler Türkiye’de çok eski ve köklü bir geçmişe sahiptir. Kurumsallaştırılmamış olsa da ombudsmanlık uygulamaları ya da Padişahın tedbil-i kıyafet gezmesi gibi rnekler Osmanlı Devleti’nden kalma eski bir gelenektir. Kamu yönetiminde halkla ilişkiler için öncelikli amaç, kurumsal imajını hedef kitleye yani halka kabul ettirilme farklı bir deyimle halkı yani hedef kitleyi ikna etme çabasıdır. Bugün e-devlet uygulamalarının yanı sıra CMER, Kamu Denetçiliği Kurumu, Bilgi Edinme Kanunu gibi yapılan bir dizi değişiklik ve ortaya çıkan kurum/kuruluşlar halkla ilişkilerin önemini ve kaçınılmaz bir süreç olduğunu ortaya koymaktadır.

Türkiye’de profesyonel anlamda halkla ilişkiler ve gelişim sürecinin, planlı kalkınma adıyla kamu yönetimindeki arayış ve dönüşümle başladığı ifade edilebilmektedir. Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP), Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA), Başbakanlık İletişim Merkezi (BMER) daha sonra CMER ve Bilgi Edinme Yasası kamu yönetiminde halkla ilişkiler uygulamalarının en bariz ve önemli örnekleridir.

İlk olarak 1963 yılında MEHTAP adıyla yayınlanan raporda, basınla olan ilişkilerin halkla ilişkilerin bir parçası olduğuna dair vurgu yapılmış olması ve bu sebebe dayanılarak en iyi yönetim Őeklinin ortaya konmaya çalışılması oldukça dikkat çekicidir (MEHTAP, 1966: 303). MEHTAP’ın yayınlanmasının ardından 25 yıl sonra yine kamu yönetimindeki eksiklerin giderilmesi adına 1991 yılında KAYA Projesi hazırlanmıştır. Saptamalardan biri yönetimin halktan kopuk olduğu diğeri ise halkla ilişkiler birimlerinde uzman kişilerin alışmıyor olması Şeklinde rapora yansımıştır (Kamu Yönetimi Araştırması Genel Raporu, 1991: 4-5).

E-devlet uygulamalarının hayata geçmesiyle birlikte internet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde de kullanılması belediyeilikte etkin halkla ilişkiler faaliyetlerinin de nn açmış bulunmaktadır. Ayrıca hızla gelişen teknoloji hedef kitleler ile hızlı iletişim kurmayı oldukça kolaylaştırmıştır. Ancak unutulmaması gereken bir diğer önemli husus da salt haber yayıncılığı anlayışına indirgenmiş bir halkla ilişkiler anlayışının çözümlere sorun bulma noktasında bir işlev göreceğini düşünmek kabul edilebilir bir yaklaşım olmamakla birlikte kriz yönetimi, değişim yönetimi gibi günümüz stratejik yönetim anlayışından da uzaklaşılmış olmaktadır (Köseoğlu, 2012:363). Özellikle değişim yönetimi, stratejik yönetim gibi modern yönetim yaklaşımları için halkla ilişkiler önemli işlevlere sahiptir. Bu sebeple halkla ilişkiler süreçleri içerisinde araştırma ve planlama önemli bir yer tutmaktadır.

Özellikle katılımcılık kavramının demokrasi içindeki önemi nedeniyle kamu yönetimlerinde halkla ilişkiler faaliyetleri önem kazanmaktadır. Bu tür faaliyetler, belediyelerin halkı etkileme çabasının yanı sıra halka karşı hesap verme yöntemleri olarak da dşnlebilir. Bu yönüyle halkla ilişkiler uygulamalarının en önemli özelliği belediye-halk arasında düzenli ve karşılıklı bir ilişki kurulmasına olanak sağlamasıdır. Demokrasi

ile ilişkisi ise halka karşı hesap verilebilirlik özelliği sebebiyle kurulmaktadır. Bu yönüyle yani demokrasinin yerel yönetimlerde başladığı kabul edildiğinde özellikle yerel yönetimlerde halkla ilişkiler faaliyetleri önem kazanmaktadır. Hemşeri hukuku olarak da adlandırılan 5393 Sayılı Belediye Kanununun uygulanmaya başlamasıyla belediyecilikte halkla ilişkiler faaliyetinin daha fazla önem kazandığını söylemek yanlış olmayacaktır. Zira kanun katılımcılık ve kent aktörleri arasındaki iş birliğine vurgu yapmaktadır. Katılımcılık ve iş birliği etkin bir halkla ilişkiler anlayışını gerektirmektedir.

Yerel yönetimler içerisinde halkla ilişkiler faaliyetlerinin en fazla ortaya konduğu birimler belediyelerdir. Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler olgusunun gündeme gelmesi ise yerel yönetimlerde yaşanan birçok reformun bir sonucu olarak düşünülebilir. Yerel yönetimlerin politikalarından halkın üst düzeyde etkilendiği göz önünde bulundurulduğunda yerel yönetimlerde halkla ilişkiler anlayışının her şeyden önce bir ihtiyaç olduğu ve önemi bir kez daha ortaya çıkmış bulunmaktadır. Belediyeler için halkla ilişkiler denince iki anlayıştan bahsetmek oldukça yerinde olacaktır. İlki çalışmada ayrıntılı olarak işlenecek olan *Sosyal Belediyecilik* anlayışı ikincisi ise *yönetişimci belediyecilik* anlayışı olarak düşünülebilir. Yerel yönetimler için halkla ilişkiler uygulamalarının etkin kullanımı, özellikle tekrar seçilme kaygısı olan yerel siyasetçiler için bir fırsat yaratabilirken, halk için de etkin bir katılım aracı olarak kullanılabilir. Ayrıca mekânsal yakınlık ve yerel halkın günlük ihtiyaçlarını karşıladığı düşünüldüğünde yerel yönetimler için halkla ilişkiler faaliyetlerinin bir katılım aracı olarak görülmesi yadsınamayacak boyutta önemlidir.

Yerel halkın, belediyelerden ancak halkla ilişkiler faaliyetleri ile gerçekleştirebileceği birtakım beklentiler mevcuttur. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür:(Sezgin, 2014:96)

- Belediyeye başvurunun kolaylıkla yapılabilmesi,
- Halkın beklenti ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi,
- Halkın aydınlatılması ve halkla etkin, sağlıklı iletişim kurulması,
- Kentle ilgili karar alma noktasında halk katılımının sağlanması.

Başarılı ve etkin bir halkla ilişkiler uygulaması için üzerinde durulması gereken bazı kavramlar bulunmaktadır. Bunlardan biri kullanılan halkla ilişkiler araçları iken bir diğeri hedef kitledir. Araçlar çok fazla sayıda olabilmekle birlikte hedef kitleye göre değişiklik gösterebilmektedir. Ancak bir genelleme yapılmak istenirse, halkla ilişkiler araçları aşağıdaki gibi ifade edilebilir (Asna, 1993: 116)

- Kitle İletişim Araçları (yazılı araçlar, yayın araçları),
- Diğer İletişim Araçları

Söz konusu kitle iletişim araçları içerisinde medya çok önemli bir tutmaktadır. Halkla ilişkiler-medya arasındaki ilişki ise iki boyutla ele alınabilmektedir. İlk olarak kullanılan kitle iletişim araçları, söz konusu araçların kapasiteleri, özellikleri ve hangi hedef kitleler

tarafından takip/ tercih edildiğidir. İkinci boyutu ise, bu araçların duyurulmasında hangi yöntem ve tekniklerin kullanıldığıdır (Köseoğlu, 2012: 352). Yeni medya olarak adlandırılan sosyal medyanın günden güne kullanıcı sayısı artmaktadır. Büyük kitlelerce kullanılıyor olması, siyaset alanını yönlendirirken, kamusal alanın dönüşmesinde de çok etkilidir. Çünkü siyasetin öncelikli amacı kitleleri etkilemektir ve siyaset alanında yaşanan olumlu ya da olumsuz gelişmeler, bireylere iletişim kanallarını kullanarak ulaşır (Dilber, 2018, :55). Belediyelerde online halkla ilişkiler için kullanılan uygulamaları kurumsal web siteleri, sosyal medya uygulamaları ve mobil uygulamalar şeklinde sıralamak mümkündür.

Bir örgütlenmede halkla ilişkilerin varlığından bahsedilebilmesi için birtakım sorumlulukların alınmasının gerekliliği de açıktır. Örneklendirilmek istenirse, kurum/ kuruluşun çevre ile ilişkileri, değişimlerin yönetilmesi, değişim ve gelişimlerin kuruma olası etkilerinin saptanması ve stratejiler geliştirilmesi halkla ilişkiler biriminin sorumluluğuna girmektedir (Yeniçeri Alemdar, 2012:199). Bu noktada belediyelerin yaptığı kamuoyu araştırmaları da halkın istek, ihtiyaç ve taleplerinin öğrenilebilmesi adına önemli bir yer tutmaktadır. Yani belediyelerin verdiği hizmetlerin kalitesini halk ancak hizmetlere dair bilgi sahibi olduğu takdirde ölçebilir. Dolayısıyla katılımcılık anlayışı için önce belediyelerin hedef kitleyi etkileyebilmesi daha sonra geri bildirimleri beklemesi gerekmektedir. Ayrıca yeniden seçilme isteği nedeniyle halkla ilişkiler ihtiyacının yanı sıra, yerel yönetim ilkeleriyle düşünöldüğünde belediyelerde halkla ilişkiler ihtiyacından söz edilebilmektedir. Bunlar başlıklarla gerekçelendirilmek istenirse şu şekilde sıralanabilir: (Eraslan Yayınöğlu, 2007: 83)

- i. Yeterli, verimli ve etkili hizmet ilkesi yönünden halkla ilişkiler ihtiyacı,
- ii. Tarafsız ve eşit hizmet ilkesi yönünden halkla ilişkiler ihtiyacı,
- iii. Açıklık ilkesi yönünden halkla ilişkiler ihtiyacı,
- iv. Katılım ilkesi yönünden halkla ilişkiler ihtiyacı.

Yukarıda sözü edilen ilkesel ihtiyaçlar ve yeniden seçilme kaygısı şimdiki şartlarıyla düşünöldüğünde belediyelerde e-halkla ilişkiler uygulamalarının kullanılmasını zaruri hale getirmiş görünmektedir. Bu nedenle çalışmanın alan araştırması söz konusu beklenti çerçevesinde ortaya çıkmıştır.

6. Alan Araştırması

6.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın öncelikli amacı, TÜİK tarafından 2015 yılında yapılmış bir araştırmada ‘TÜİK İllerde Yaşam Endeksi İl Sıralamalarında yaşam endeks sıralamasında üst sıralarda yer alan kentlerin, il düzeyinde belediyelerinin sosyal belediyeçilik anlayışının yanı sıra bu tür faaliyetlerinin e-halkla ilişkiler uygulamalarına ne denli yansıldığını tespit etmektir. Bir başka deyişle bu faaliyetlerin halkla ilişkiler süreci/ faaliyetleri içerisinde

ne ölçüde yer aldığı belirlenmesi ve halkla sosyal belediyeçilik faaliyetleri noktasında ne düzeyde bilgi alış-verişi yapıldığını saptamaktır.

6.2. Araştırmanın Önemi

Türkiye'de 2019'da %92,8 olan il ve ilçe merkezlerinde yaşayanların oranı, 2020'de %93 olmuş ve diğer yandan belde ve köylerde yaşayanların oranı %7,2'den %7'ye düşmüştür (<https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p>). Bu veriler göstermektedir ki kent yönetiminde bilhassa belediyeler tarafından verilen hizmetlerin önemi bir kez daha ortaya çıkmıştır. Bu noktada asıl üzerinde durulması gereken nokta kentlerin yerel nitelikteki ihtiyaçlarının ve gelişmişliklerinin birbirinden oldukça farklılık göstermesidir. Bu sebeple her kent kendine özgü sosyo-ekonomik özellikler taşıdığından bölgeye/ kente özel alan araştırmalarının yapılması ve ihtiyaçların bu sonuçlara yönelik belirlenmesi ayrıca önem arz etmektedir. Bu çalışmanın her coğrafi bölgeden seçilmiş belediyeleri kapsıyor olması çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Çalışmada halkla ilişkiler ve sosyal belediyeçilik kavramları bir arada tartışılmaya çalışıldığı için konusu bakımından özgün olma niteliği taşımaktadır. Ayrıca TÜİK verilerine dayanılarak seçilen belediyelerle ilgili yapılan ilk araştırmadır. Bu gerekçeye dayanarak, çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

6.3. Araştırmanın Kapsamı, Yöntemi Ve Sınırlılıkları

Çalışma TÜİK tarafından 2015 yılında yapılmış bir araştırmada 'TÜİK İllerde Yaşam Endeksi İl Sıralamaları' başlığıyla incelenmiş ve yapılan sıralamaya göre üstten başlamak üzere yedi coğrafi bölgeden bir belediye seçilmesi yöntemiyle oluşturulmuştur. Seçilen belediyeler sıralamasına göre şu şekildedir: Isparta, Sakarya, Bolu, Kütahya, Kırıkkale, Erzincan ve Gaziantep. Bu sebeple araştırma, Isparta, Sakarya, Bolu, Kütahya, Kırıkkale, Erzincan ve Gaziantep kentlerinde il düzeyindeki belediyeleri kapsamaktadır. Seçilen iller Tablo 1'de sırasına göre verilmiştir. TÜİK tarafından yapılan söz konusu araştırmada konu 'konut, çalışma hayatı, gelir ve servet, sağlık, eğitim, çevre, güvenlik, sivil katılım, alt yapı hizmetlerine erişim, sosyal yaşam, yaşam memnuniyeti' başlıklarıyla incelenmiştir. Aynı ayrı düşünüldüğünde bu başlıkların tamamı sosyal belediyeçilik anlayışı ile ilişkili olduğundan bu araştırma tercih edilmiştir. Araştırmada verilerin toplanma sürecinde online görüşme formu yöntemi kullanılmıştır. Öncelikle örneklem olarak seçilen belediyelerin ilgili birimlerine telefonla ulaşılarak kurumlarda konuyla ilgili personelin bilgilerine ulaşılmıştır. Kurumlardan gelen bilgiler ışığında online görüşme formu yetkililere ulaştırılmıştır. Ölçekte, konuya ilişkin birtakım ifadelerden oluşan toplamda 18 soru/ifade bulunmaktadır.

Süleyman Demirel Üniversitesi Rektörlüğü, Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği 02.12.2021 tarihli ve 114/20 sayılı kararı ile araştırmanın yapılmasının etik olarak uygun olduğuna dair onay alınmıştır.

Tablo 1. Yaşam Endeksi

İl Adları	Genel endeks		Konut	Çalışma hayatı	Gedir ve servet	Sağlık	Eğitim	Çevre	Güvenlik	Sivil katılım	Altyapı hizmetlerine	Sosyal yaşam	Yaşam memnuniyeti
	Sıra	Endeks											
Isparta	1	0,6745	4	13	19	1	2	20	13	46	24	7	13
Sakarya	2	0,6737	1	28	33	14	38	14	26	1	20	6	15
Bolu	3	0,6553	3	26	9	2	14	18	28	59	35	3	14
Kütahya	4	0,6520	15	3	16	24	20	19	6	39	42	5	5
Kırıkkale	9	0,6313	14	22	45	7	35	33	48	18	38	9	4
Erzincan	34	0,5723	50	25	35	42	24	54	15	25	39	36	25
Gaziantep	60	0,4716	60	64	65	70	67	44	59	71	19	15	54

Kaynak: TÜİK, İllerde Yaşam Endeksi İl Sıralamaları, 2015.

Tablo 1 incelendiğinde, iller arasında başlıklandırmaya göre Türkiye sıralamalarının çok büyük farklılıklar arz ettiği görölmektedir. Örneğin genel endeks sıralamasında en üst sırada yer alan Isparta, sağlıkla ilgili yine 1. Sıradayken, sivil katılım için 46. Sırada yer almaktadır. Yine dikkat çekici bariz farklılardan biri Kırıkkale’de ortaya çıkmış görönmektedir. Güvenlik noktasında Türkiye’de 48. Sırada yer almasına karşılık yaşam memnuniyeti skorunda 4. Sıradadır. Bu da çok güvenli bir kentte yaşamıyor olma durumunun halkın memnuniyetine olumsuz bir etkisi olmadığını düşündürmektedir.

Tablo 1’de araştırma için incelenen sonuçlar, kentlerde verilen farklı hizmetlere yönelik halkın memnuniyet düzeyi noktasında merak uyandırmıştır. Bu nedenle Tablo 2’deki verilere ulaşılmıştır. Yine TÜİK tarafından 2013 yılında yapılmış bir araştırmada Sosyal Belediyecilik faaliyetleri içerisinde sayılabilecek (Yeşil alan miktarı, engellilere yönelik hizmetler, hasta ve yoksullara yardım) başlıklarıyla yapılan Türkiye geneli il sıralamalarında araştırma için seçilen illerin yeri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. İllere Göre Belediye Hizmetlerinden Hasta ve Yoksullara Yardım, Yeşil Alanların Miktarı ve Engellilere Yönelik Düzenleme Hizmetlerinden Memnuniyet

Ülke Genel Seçili İl Adları	Yeşil alanların miktarı					Engellilere yönelik düzenlemeler					Hasta ve yoksullara yardım				
	Memnun	Orta	Memnun değil	Fikri yok	Hizmeti yok	Memnun	Orta	Memnun değil	Fikri yok	Hizmeti yok	Memnun	Orta	Memnun değil	Fikri yok	Hizmeti yok
Türkiye	57,1	9,2	28,3	3,2	2,2	48,9	7,9	18,5	19,1	5,6	53,3	7,8	15,6	20,9	2,4
Bolu	74,3	7,3	11,2	6,6	0,7	44,2	6,8	11,3	27,4	10,3	55,5	7,0	8,1	28,3	1,1
Erzincan	66,0	7,1	19,6	4,7	2,6	47,0	5,7	14,5	24,5	8,4	54,4	5,9	16,2	21,9	1,6

Gaziantep	72,9	5,4	16,5	3,6	1,7	61,2	4,4	14,5	18,4	1,5	63,2	4,6	14,8	16,9	0,5
Isparta	78,3	6,1	13,6	1,9	0,1	64,0	5,0	13,2	15,3	2,5	68,9	4,3	10,3	16,0	0,5
Kütahya	58,4	10,7	27,8	3,0	0,2	49,8	9,9	21,9	15,2	3,2	54,4	9,2	19,7	14,5	2,2
Sakarya	66,2	11,2	14,2	7,1	1,3	57,2	11,4	13,8	9,5	8,2	64,4	12,8	12,1	6,6	4,2
Kırıkkale	31,6	7,9	49,5	7,0	4,0	31,6	5,7	26,3	29,2	7,2	39,1	5,3	22,8	29,7	3,1

Kaynak: TÜİK, Yaşam Memnuniyeti Araştırması, 2013.

Tablo 2'ye göre, seçilen iller arasında en üst sırada Isparta'nın ikinci olarak ise Bolu'nun yer aldığı görülmektedir. En alt sırada ise, Kırıkkale'nin bulunduğu anlaşılmaktadır. Tablo 2 incelendiğinde Tablo 1'deki sıralamanın değiştiği görülmektedir. Ancak seçilen illerden Kırıkkale dışındaki tüm illerin yeşil alan miktarı ve hasta ve yoksullara yardım başlıklarında halk için Türkiye ortalamasının üstünde bir memnuniyet düzeyinin ortaya çıktığı görülmektedir. Engellilere yönelik düzenlemeler için de Gaziantep, Isparta, Kütahya ve Sakarya halkının yine Türkiye ortalamasının üstünde memnuniyet düzeyi olduğu görülmektedir.

Görüşmede kullanılan ifadeler/sorular ise araştırmacılar tarafından çalışmanın amacı doğrultusunda oluşturulmuştur. Veriler toplandıktan sonra betimleyici analiz ile katılımcıların değerlendirmelerinden belediyelerin sosyal belediyeçilik anlayışı ve bu anlayışın halkla ilişkiler faaliyetlerine yansıma durumu yorumlanmaya çalışılmıştır. Sosyal Bilimler alanında yapılan birçok alan araştırması gibi personelin süre kısıtı ve iş yoğunluğundan dolayı süreç tahmin edilenden biraz daha uzun zaman almıştır. Ayrıca bu çalışma yapılırken Covid-19 Pandemi sürecinde olunması nedeniyle görüşme formları online gerçekleştirilmiş ve belediyelerin iş yoğunluğu da düşünüldüğünde formların tamamlanması belli bir zaman dilimini kapsamıştır. Bütün bu kısıtlar çerçevesinde araştırmada toplamda yedi kişiyle yapılan görüşmeler 15 Mart-15 Nisan 2021 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

Çalışma için oluşturulan görüşme formu ile öncelikle belediyelerin sosyal belediyeçilik faaliyetlerini e-halkla ilişkiler yoluyla yürütüp yürütmediğine dair tespitler yapılmaya çalışılmıştır. Daha sonra sosyal belediyeçilik anlayışını incelemek amacıyla oluşturulan 13 adet ifade ve açık uçlu soru⁷ ile belediyelerin sosyal belediyeçiliğe yönelik tutumları ölçülmeye çalışılmıştır.

6.4. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bulguları açıklanmaya çalışılırken katılımcılara ilişkin bulgular ve diğer bulgular olarak ikiye ayrılmıştır. Diğer bulgular başlığı altında katılımcıların verdiği cevaplar yorumlanmaya çalışılmıştır.

6.5. Katılımcılara İlişkin Bulgular

⁷ Bknz. Ek-1

Araştırma için hazırlanan ölçme yöntemi için öncelikle belediyelere telefon görüşmesi yöntemiyle ulaşılmıştır ve görüşme formunun kimlere yönlendirilebileceği tespit edilmiştir. Çalışma için görüşülen katılımcılar aşağıda Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3. Katılımcılara İlişkin Bilgi

Akdeniz Bölgesi	Isparta Belediyesi Halkla İlişkiler Birim Sorumlusu (G1)
Marmara Bölgesi	Sakarya Büyükşehir Belediyesi-Sosyal Hizmetler Şube Müdürü (G2)
Karadeniz Bölgesi	Bolu Belediyesi Başkan Yardımcısı(G3)
Ege Bölgesi	Kütahya Belediyesi Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü (G4)
İç Anadolu Bölgesi	Kırıkkale Belediyesi Kültür Sosyal İşler Müdürlüğü (G5)
Doğu Anadolu Bölgesi	Erzincan Belediye Başkanlığı Şube Müdürü(G6)
Güney Doğu Anadolu Bölgesi	Gaziantep Büyükşehir Belediyesi İnsan Kaynakları ve Kurumsal Gelişim Daire Başkanlığı/ Süreç Geliştirme Uzmanı (G7)

G: Görüşmecinin kısaltması olarak kullanılmıştır.

6.6. Diğer Bulgular

Çalışmada yedi farklı bölgeden seçilen il düzeyinde belediyelerin sosyal belediyecilik faaliyetlerinin e-halkla ilişkiler faaliyetlerine ne kadar yansıtıldığını tespit edilebilmesi için, belediyelerin sosyal belediyecilik faaliyetlerine dair ifadeler yer alırken bir yandan da bunların ne kadarının halkla ilişkiler faaliyeti olarak yansıttığını tespit edilmeye çalışılmıştır. Katılımcıların eşit yaklaşım sağlayabilmesi adına ifadeler ve açık uçlu sorular oldukça kısa tutulmaya ayrıca net ifadeler verilmeye çalışılmıştır. Ölçmeye çalışılanlar kısaca aşağıda belirtilen şekilde başlıklandırılabilir:

- Belediye sosyal belediyecilik anlayışı çerçevesinde faaliyetler yürütmekte midir?
- Bahsi geçen faaliyetler Covid-19 Pandemi sürecinde devam ettirilebilmiş midir?
- Belediyelerin sosyal belediyecilik faaliyetleri e-halkla ilişkiler araçları yoluyla bilgi alış-verişi şeklinde halka yansıtılmakta mıdır?

Belediyelerin halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkin olup olmadığını tespit etmek ve hangi halkla ilişkiler araçlarını yoğun olarak kullandıklarını öğrenmek amacıyla oluşturulmuş sorulardan⁸ alınan yanıtlar ışığında, belediyelerin tümünün aktif halkla ilişkiler faaliyeti yürüttüğü söylenebilmektedir. Hem sosyal medya hem de web sitelerini aktif kullandıklarını belirtmişlerdir. Yine, Covid-19 süreci sonrası e-belediyecilik faaliyetlerinde (şikâyet, öneri, talep, vb.) halk katılımını artırmak için iyileştirme çalışmaları yürütölüp yürütölmediğine dair ifade⁹ için katılımcıların tamamı olumlu yanıt vermiştir. Ayrıca daha sonraki süreç için de e-katılım süreçleri için iyileştirme faaliyetleri planladıklarını¹⁰ belirtmişlerdir. Bu yanıtlar, belediyeler tarafından Covid-19 sürecinin

⁸ Ek-1, 1 ve 2. Sorular

⁹ Ek-1 Soru 3

¹⁰ Ek-1 Soru 4

bir kriz yönetimi olarak görüldüğünün ve yaşanan zorlu süreçten sonrası için de planlama yapıldığının önemli bir göstergesidir.

Pandemi dönemi ve sonrasında halka yansiyacak olası etkileri için bir eylem planlarının bulunup bulunmadığına dair yöneltilen soruya bir adet katılımcı dışında tüm katılımcıların olumlu yani planlarının bulunduğu yanıtını verdikleri görülmektedir. Zira bir nevi kriz yönetimine hazır olduğunu belirten katılımcılar için eylem planlarını açıklamaları istendiğinde birbirlerinden farklı öncelikler sunarak cevap verdikleri görülmektedir.

Örneğin G5 “eylem planımız hükümet açıklamalarına göre sürekli güncellenmekte”. Yanıtını verirken G1 “Halka maske dağıtımı, çocuklara pandemi ile ilgili karikatürlü dergi dağıtıldı, halkın daha sağlıklı olması ve sağlıklı kalması için bilinçlendirme program ve eğitim mesajları düzenlendi. İşsizlik için belediyemiz istihdam ofisi tarzında çalışma başlatarak, işsiz vatandaşlarımıza iş bulmak için tüm ilde görüşmeler yapıyoruz. Su sorunu ile ilgili halkı bilinçlendirme çalışmaları yapıyoruz”.

Yine (G1) “Olası işsizlik sorununa karşı istihdam oluşturmak. Süreçten sonra ve süreç aşamasında psikolojik destek birimleri oluşturuldu” yanıtını verirken,

(G6) “Psikolojik Rehberlik ve danışmanlık hizmetleri verilmektedir. Ekonomik durumu kötü ailelere yardımlar artırılmıştır”.

(G2) “İş kur iş birliği ile yapılan istihdam projeleri ve maddi manevi yardımlar”.

(G4) “Özellikle dar kesimli aileler ve küçük esnaf için eğitim, iş ve maddi desteklerin olduğu pandemi süreci ve sonrası için destekler hazırlandı. Bu sürecin azalsa da bir yıl süreceği tahminiyle eylem planları hazırlandı” yanıtlarını vermiştir.

(G7) Tüm yanıtlar birlikte değerlendirildiğinde öncelikler farklı olsa dahi kent yönetimlerinin işsizlik sorunu noktasında ortak bir kaygı duyduğu sonucu çıkarılabilmektedir.

Yine tüm katılımcıların ortak bir bakış açısına sahip olduğu konulardan biri de yürütülen kentsel hizmetlerin sosyal belediyecilik kapsamında olmasının gerekliliğidir. Ayrıca, 2019 yerel seçimlerinden bugüne değin söz konusu belediyelerin tamamı sosyal belediyecilik faaliyeti/ faaliyetleri gerçekleştirdiklerini dile getirmişlerdir. Ortaya çıkan bu sonucun araştırmanın konusu düşünüldüğünde oldukça önemli bir bulgu olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Ek olarak, Covid-19 sürecinde de araştırmaya dâhil edilen tüm belediyelerden yürüttükleri sosyal politikaların (dezavantajlılara yönelik politika/ proje/ faaliyet) bulunduğu dair olumlu bir yanıt alındığı görülmektedir. Ayrıca bu süreçte e-belediyecilik faaliyetlerinde (şikâyet, öneri, talep, vb.) halk katılımını artırmak için iyileştirme çalışmaları yürütülüp yürütülmediğine dair görüşülen katılımcıların tamamı olumlu yanıt vermiştir. Bilhassa kentleri ve kent yönetimlerini çok olumsuz etkileyen bu pandemi sürecinde belediyelerin yükü bir hayli artmıştır. Kentlerin temizliği ve artan önlemlerin takibini yapmak personelin iş yükünü oldukça artırmıştır. Katılım süreci bilhassa halk katılımı süreci de oldukça olumsuz etkilenmiştir. Bu süreçten bu nedenle e-belediyecilik faaliyetlerine yönelik iyileştirme

çalışmalarının yapılması ve hiç değilse e-katılım sağlanabilecek faaliyetlerin artırılması sürecin yönetilmesi açısından olumlu bir gelişme olarak ifade edilebilmektedir.

Bu araştırmada yine sosyal belediyeçilik faaliyetleri için belediyelerin halkın görüş ve önerilerinden faydalanıp faydalanmadıkları merak konusu olmuş ve bu ifade¹¹ için tüm katılımcıların olumlu görüş bildirdiği görülmektedir. Bu seçilen belediyelerin tamamının halkla ilişkiler araçlarını bizzat halkın memnuniyeti ve katılımı için önemli bir araç gördüklerinin önemli bir göstergesi olmakla birlikte halk için belediyeçilik anlayışının da önemli görüldüğünün bir göstergesi olarak düşünölebilmektedir.

Katılımcılardan sosyal belediyeçilik kavramını tanımlamaları¹² istendiğinde, konuya farklı bakış açısıyla yaklaştıkları görölmektedir. 2019 yerel seçimlerinden bu yana gerçekleştirilen sosyal belediyeçilik faaliyeti/ faaliyetlerinin bulunup bulunmadığına dair tüm katılımcılardan ortak olumlu cevap alınmış bilakis faaliyetlerden bahsetmeleri istendiğinde cevaplarının farklılaştığı görölmüştür. (G7) “Sosyal yardımlar, eğitim desteği, iş ve kariyer fırsatları, esnaf ve kadın girişimci destekleri”. (G4) “Engelsiz yaşam merkezi, ihtiyaç sahiplerine yakıt ve gıda, eğitim yardımları, şehrin markalaşma süreci faaliyetleri v.b.” G7 ve G4’ün bu kısa ifadelerinden anlaşılacağı üzere sosyal yardım faaliyetleri sosyal belediyeçilik faaliyetleri içinde önemli bir yer tutmaktadır. G4’ün farklı olarak kentin markalaşma sürecini dahil etmesi kentin kalkınması noktasında da çalışmalar yaptıklarını ortaya çıkarmış olmaktadır. “Sosyal yardım kartı, gıda yardımı, yakacak yardımı, hasta bezi yardımı, temizlik yardımı, evde temizlik hizmeti, evde bakım hizmeti devam eden faaliyetlerimize ilaveten sosyal sevgi mağazası (Giyim Merkezi) açıldı. Yaşlılara yönelik evlere götürölen hizmetler pandemi nedeniyle artırıldı”.

(G2) Söz konusu hizmetler, dezavantajlı gruplara yöneliktir ve sosyal belediyeçilik anlayışı içinde önemli bir yer tutmaktadır. Ayrıca bu ifadeden verilen hizmetlerin duruma göre güncellendiği yani belediyenin değişim yönetimi konusundaki etkinliği de ortaya çıkmış olmaktadır. (G1) “Sosyal medya üzerinden özel gün ve haftalarda etkinlikler kutlandı. Engelliler haftası, dünya kadınlar günü vs. Covid-19 kapsamında kurallara uyarak yapıldı. Maske dağıtımı 24 saat yapılıyor”.

(G3) “Derdimiz tasamız insan” G3’ün bu söylemi belediyenin sosyal faaliyetler konusunda hassasiyetini ortaya koymaktadır. Bu yönüyle diğer belediyelerden ayrıldığı düşünölebilir.

(G5) ise hali hazırda toplam bütçenin önemli bir kısmını sosyal belediyeçilik faaliyetlerine ayırdıklarını belirterek “Çok geniş alanda hizmetlerimiz var ve her hizmetimizin altında sosyal belediyeçilik anlayışı hâkim.” ifadesini kullanmıştır.

Belediyenin sınırları içerisinde yaşayan dezavantajlı kesimlere yönelik verilere sahip olup olmadıklarına dair (ad-soyad, gelir düzeyi, sosyal güvencesi, bakmakla yükümlü olduğu kişi, oturduğu ev kendine mi aittir?) İfade¹³ için altı adet katılımcı evet cevabını verirken

¹¹ Ek-1’de Soru 5

¹² Ek-1’de Soru 6

¹³ Ek-1 Soru 11

yalnızca bir adet katılımcı bu konuda verilere sahip olmadıklarını dile getirmiştir. Söz konusu verilerin toplanıyor ve kayıt altına alınıyor olması belediyelerin sosyal belediyeçilik faaliyetlerine ne denli önem verdiğinin en önemli göstergesidir. Türkiye’de belediyeler için arşivciliğin çok etkin yürütülmediği bilinmektedir. Bu konuda örneklem olarak seçilen belediyelerin 2015 yılında yapılan TÜİK tarafından yapılan çalışmada en üst sıralarda yer almalarının bir tesadüf olmadığı da ortaya çıkmış olmaktadır.

Sonuç

İletişimin insanlar için en önemli özelliği kaçınılmaz ve hayati olmasıdır. Belediyelerin halkla ilişkiler faaliyetleri de iletişimin kaçınılmaz özelliğinin en önemli sonucudur. Velhasıl belediye yönetimleri için olmazsa olmazdır ancak bu noktada unutulmaması gereken şey halkla ilişkiler faaliyetleri doğru planlanmadığı zaman geri dönüşü olmayacak olumsuz sonuçları da doğurabilmektedir. Bu sebeple belediyelerde halkla ilişkiler sürecini yönetecek kişinin profesyonel olarak bu mesleği yapması tercih edilmelidir. Yapılan bu çalışmada ortaya çıkan en önemli sonuçlardan biri, söz konusu belediyelere halkın kolaylıkla başvuru yapabildiği olmuştur. Çalışmanın teori kısmında da değinildiği gibi günümüzdeki kitle iletişim araçlarının bilhassa sosyal medyanın kullanımı halkla ilişkiler için doğal sürecin bir parçasıdır. Bu nedenle hem siyaset hem yönetim alanında sosyal medyanın sıkça kullanıldığı bilinmektedir. Siyaset, bir meslek olarak düşünüldüğünde bürokrasiden farklı olarak halkın desteğine çok fazla ihtiyaç duyan bir meslek olarak ifade edilebilir.

İlk olarak belirtmelidir ki bu çalışma için ölçülmeye çalışılanlar daha önce de ifade edildiği gibi

- a. Belediye sosyal belediyeçilik anlayışı çerçevesinde faaliyetler yürütmekte midir?
- b. Bahsi geçen faaliyetler Covid-19 Pandemi sürecinde devam ettirilebilmiş midir?
- c. Belediyelerin sosyal belediyeçilik faaliyetleri e-halkla ilişkiler araçları yoluyla bilgi alış-verişi şeklinde halka yansıtılmakta mıdır? şeklinde başlıklandırılmıştır. Araştırmada belediyelere yöneltilen sorularda alınan yanıtlara istinaden yedi bölgeden seçilen farklı belediyeler için bu üç başlık için de durum olumlu değerlendirilebilir.

Çalışma kapsamında ilk olarak katılımcı belediyelerin sosyal belediyeçilik faaliyetlerinde halkla ilişkiler araçlarını kullanarak halkın görüş ve önerilerinden faydalanıp faydalanmadıkları merak konusu olmuş ve yöneltilen ifade için tüm katılımcılar benzer bir kanaat ortaya koymuşlardır. Bu da farklı bölgelerden seçilen belediyelerin sosyal belediyeçilik faaliyetleri için halkla ilişkiler araçlarını kullanarak halkın görüş ve önerilerinden faydalandığını ortaya çıkarmış olmaktadır. Bu durum ise seçilen belediyelerin bölgelerinde yaşam endeksinde en üst sırada yer alıyor olmasının bir tesadüf olmadığını göstermiş olmaktadır.

Görüşmecilerin ifadelerinden anlaşılan, sosyal belediyeçilik anlayışının dezavantajlı gruplara yönelik yardım temelli bakış açısına dayandığıdır. Farklı kesimlerin kent yönetimine katılım göstermesi kentteki hizmetlerin de farklı birçok kesime hizmet

götürmesini sağlayacaktır. Bu nedenle her kesimin gereksinimlerine cevap vermeye çalışan bir belediyeçilik anlayışı sosyal belediyeçilik anlayışına sahip olarak adlandırılabilir.

Yine tüm katılımcıların ortak bir bakış açısına sahip olduğu konulardan biri de yürütülen kentsel hizmetlerin sosyal belediyeçilik kapsamında olmasının gerekliliğidir. Bu sonuç aynı zamanda sosyal belediyeçilik anlayışını kabul ettiklerinin en önemli göstergesidir. Bu sonucun özellikle araştırmanın konusu düşünüldüğünde oldukça önemli bir bulgu olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Ayrıca, 2019 yerel seçimlerinden bugüne değin söz konusu belediyelerin tamamı sosyal belediyeçilik faaliyeti/ faaliyetleri gerçekleştirdiklerini ifade etmişlerdir. Yine bu süreçte araştırmaya dahil edilen tüm belediyelerden yürüttükleri sosyal politikaların (dezavantajlılara yönelik politika/ proje/ faaliyet) varlığına dair olumlu bir yanıt alındığı görülmektedir.

Tüm bunlara ilaveten, Covid-19 süreci sonrası e-belediyeçilik faaliyetlerinde (şikâyet, öneri, talep, vb.) halk katılımını artırmak için iyileştirme çalışmaları yürütülüp yürütülmediğine dair ifade için katılımcıların tamamı olumlu yanıt vermiştir. Tüm bunlar beraber değerlendirildiğinde, söz konusu belediyeler Covid-19 sürecini atlatmak adına yürüttükleri faaliyetler için özel bir çaba sarf etmektedirler. Bu durumda Covid-19 her ne kadar olumsuzlukları içinde barındırıyor olsa da sürecin belediyeçilik anlayışına olumlu katkılar yaptığını ve e-belediyeçilik anlayışına geçişi hızlandırdığını söylemek yanlış olmayacaktır. Covid-19 sürecinde belediyenizce yürütülen sosyal politika (dezavantajlılara yönelik politika/ proje/ faaliyet) bulunmakta mıdır? ifadesi için tüm katılımcılar olumlu yanıt vererek bu konuda katılımcıların benzer bir kanaat ortaya koydukları ortaya çıkmış olmaktadır.

Belediyeçilik anlayışında etkin ve verimli olma durumu iki başlıkla temellendirilerek incelenebilir. Bunlardan ilki sosyal belediyeçilik olurken diğeri ise yönetişimci belediyeçiliktir. Sosyal belediyeçilik anlayışı içinde kentte yaşayan tüm kesimlerin mutluluğu, refahı için hizmet vermeyi barındırırken yönetişimci belediyeçilik anlayışı tüm paydaş ve kesimlerin yönetime katılımıyla karar alınmasını ifade eder.

Çalışmada ortaya çıkan en önemli sonuçlardan biri seçilen belediyelerin bazı faaliyetleri birbirine benzerlik gösteriyor olsa dahi, sosyal belediyeçilik anlayışları birbirinden farklılık arz etmektedir. Yapılan bu araştırma göstermiştir ki TÜİK tarafından 2015 yılında yapılan araştırmaya göre her bölgeden seçilen ve bölgeye göre en üst sırada yer alan illerin sosyal belediyeçilik anlayışı bugün de yerleşik bir biçimde devam etmektedir. Bu durumdan çıkarılabilecek en önemli sonuç sosyal belediyeçiliğin yönetsel bir kültür olarak yerleşmiş olabileceğidir. Ayrıca yine seçilen belediyeler, bu anlayışlarını büyük ölçüde halkla ilişkiler faaliyetlerine yansıtmaktadırlar.

Bu noktada alt sıralarda bulunan illerin belediyelerine de örnek teşkil etmesi açısından şu önerilerde bulunulabilir:

- Etkin ve verimli bir katılımcı belediyeçilik anlayışı için halkla ilişkiler araçlarının etkin kullanılması bir hayli önem taşımaktadır.

- Belediyelerde, halkla ilişkiler faaliyetini yöneten kimselerin bu işi profesyonel bir meslek olarak yürütmesi sürecin etkin işleminde oldukça etkili olabilmektedir.
- Belediyelerin, sosyal belediyecilik tanımlarının birbirine yaklaşması faaliyetlerin planlanması noktasında oldukça işlerini kolaylaştıracaktır. Gerekli görüldüğü takdirde belediye personeline konu hakkında eğitim verilmesi durumun içselleştirilmesini de sağlayacaktır.
- Belediyelerde yürütülen halkla ilişkiler faaliyetleri hakkında halkın bilgilendirilmesi halkın araçları kullanmasında gereklidir. Bu durumla ilgili yapılacak kamuoyu araştırmalarının artırılması ve planlı bir şekilde yürütülmesi sürecin etkin işleminde önem arz etmektedir.
- Belediyelerin sosyal belediyecilik uygulamalarını kriz dönemlerinde web siteleri, mobil uygulamalar ve sosyal medya (facebook, instagram, youtube, twitter) gibi araçlarla duyurması önem arz etmektedir. Bu süreç katılımcılık boyutuyla da e-sosyal belediyecilik uygulamalarına zemin hazırlamaktadır. Günümüz dünyasında yaşanan Covid-19 sağlık krizi, belediyelerin krizlere karşı daha çevik, etkin ve kapsayıcı şekilde hazır olması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Kaynakça

- Asna, M. A. (1993), *Public Relations Temel Bilgiler*, Der Yayınları, İstanbul.
- Aydın, M. (2008), *Sosyal Politika Ve Yerel Yönetimler*, Yedirenk Yayınları, İstanbul.
- Bıçakçı, İ. (2002), *İletişim Ve Halkla İlişkiler: Eleştirel Bir Yaklaşım*, Mediacat Yayınları, İstanbul.
- Eraslan Yayınoglu, P. (2007), *Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Belediyeler Yönünden Bir Değerlendirme*, Birsen Yayınevi, İstanbul.
- Gencer, Z. (2013), *İletişim Okumaları: Disiplinler Arası Bir Alanın Kuramsal Uzamından Yansımalar*, Literatürk, İstanbul.
- Kamu Yönetimi Araştırması Genel Raporu (1991), *Türkiye Ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları*, No: 238, Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası, Ankara.
- Köseoglu, Ö. (Ed.) (2012), *Halkla İlişkilerde Geleneksel Medyanın Kullanımı İçinde Stratejik Halkla İlişkiler Yönetimi*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Ömür gönülse, Uğur (2020), Covid-19 Pandemisinin Kamu Yönetimine Etkileri ve Bu Etkiler Üzerine Yapılacak Çalışmalara Yönelik Genel Bir Çerçeve Arayışı, Covid-19: Küresel Salgının Siyasî, Sosyal Ve Ekonomik Yansımaları, Ankara: *Türk Akademisi Siyasi Sosyal Stratejik Araştırmalar Vakfı (Tasav)*.
- Seyyar A. ve Demir, O. (2008), *Yerel Sosyal Politikalar*, KAM Yayını, İstanbul.
- Tortop, N. ve Özer, M.A. (2013), *Halkla İlişkiler*, Nobel Yayın, Ankara.
- Türkiye Ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (1966), *Merkezi Hükümet Teşkilatı Kuruluş Ve Görevleri*, Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi Raporu, Todaie Yayını, Ankara.
- Yeniçeri Alemdar, M. (Ed.) (2012), *Halkla İlişkilerde Hedef Kitle, İçinde Stratejik Halkla İlişkiler Yönetimi*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Akdoğan, Y. (2002), *Ulusal Soruna Yerel Çözüm: Sosyal Belediyecilik*, *Eminönü Bülteni*. 9(15).
- Balcılar A. N. ve Çınarlı, S. (2020), Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Bornova Belediyesi Örneği, *Sivas Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(2), 122-156, <https://doi.org/10.37880/Cumuiibf.614314>.
- Berkün, S. (2017), Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Anlayışı, *E-Şarkiyat İlmî Araştırmalar Dergisi / Journal Of Oriental Scientific Research (JOSR)* ISSN:1308-9633, 9(2) (18), 582-598.
- Bilgili, M. Y. (2020), Merkezi Yönetim, Yerel Yönetimler ve Koronavirüs (COVID-19) Salgını, *Turkish Studie*: 15(6), 219-235. <https://dx.doi.org/10.7827/Turkishstudie:44465>.
- Dilber, F. (2018), Siyasette Sosyal Medyanın Rolü: AKP, CHP ve MHP’nin Sosyal Medyanın Kullanım Düzeylerinin Karşılaştırılması, *Middle Black Sea Journal Of Communication Studie*: 3(2), 54-66, <https://dergipark.org.tr/tr/pub/mbsjcs/issue/39679/459551>.

- Genç, Y., Çavuşoğlu, O. ve Çöpoğlu, M. (2020), Sosyal Politika Geliştirmede ve Sosyal Hizmet Uygulamalarında Yerelleşme: Sakarya Büyükşehir Belediyesi Sosyal Gelişim Merkezi Örneği, *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 20 (46), 235-272.
- Hameed A., İnan, F.M. ve Develioğlu, A. (2020), Ankara-Keçiören Belediyesi'nin Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Açısından İncelenmesi: 2015-2019 Dönemi Örneği, *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 228-253.
- İpek, M. ve Jade C. E. (2021), İstanbul İlçe Belediyelerinde Sosyal Hizmetler ve Sosyal Hizmet Algısı, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(1), 1-22. Doi: 10.33417/Tsh.747695.
- Keleş Ş. ve Ün, S. (2020), Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet: Ankara Büyükşehir Belediyesi, *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 5(2), 73-87.
- Koch, I. & James, D. (2020). The state of the welfare state: advice, governance and care in settings of austerity. *Ethnos*, 1-21. DOI: 10.1080/00141844.2019.1688371.
- Mermer B., Şataf, C. ve Negiz, N. (2016), Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Anlayışı: Denizli Büyükşehir Belediyesi Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21 (4), 1299-1322.
- Öner Ş. ve Çam, B. (2021), Covid-19 Sürecinde Yükselen Sosyal Belediyecilik: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği, *Yönetim Bilimleri Dergisi /Journal Of Administrative Sciences*, 19, (Özel-Special), 37-163 Doi: <https://Doi.Org/10.35408/Comuybd.973140>.
- Özer, M. A. (2015), Sosyal Ekonomi Politikaları Kapsamında Sosyal Belediyecilik Anlayışı, *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, (35), 79-100.
- Özgökçeler, S. ve Bıçkı, D. (2012), Kentsel Yoksullukla Savaşım Noktasında Politik Bir Enstrüman: Sosyal Belediyecilik, *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 49(565), 37- 53.
- Öztürk, H. ve Gül, H. (2012). "Sosyal Belediyecilik Sosyal Devlete ve Sosyal Haklara Bir Alternatif Mi?", IV. Sosyal Haklara Ulusal Sempozyumu, Sıtkı Kocaman Üniversitesi, 18-19 Ekim, ss. 205-220, Muğla
- Pekdaş M. ve Büyükakın, F. (2020), Yoksullukla Mücadelede Sosyal Belediyecilik Uygulamalarına İlişkin Bir Değerlendirme: Sultanbeyli Belediyesi, *Kocaeli Sosyal Bilimler Dergisi (KOSBED)*, 40, 35 – 63.
- Peker, D. ve Köseoğlu, İ. (2021), Koronavirüs (Covid- 19) Salgınında Krizle Mücadelede Yerel Yönetimlerin Rolü: Beş Büyükşehir Belediyesinde Bir Analiz, *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 8 (18), 87-102, <https://Dergipark.Org.Tr/Tr/Pub/Assam/Issue/60667/884679>
- Sevinç, İ. (2015), Sosyal Belediyecilik Uygulamalarında Kent Bilgi Sistemlerinin Kullanımı: Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği, *Yönetim ve Ekonomi*, 22(1), 201-218.
- Sezgin, M. (2014), Belediyelerde Halkla İlişkiler ve Halka Dönük Yönetim, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (1),93-119.

- şolt Henden, B. (2021), Covid-19 Pandemisinde Kentlerde Yaşanan Değişimler ve Kentsel Hizmetler, *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8, (15), 39-47.
- Urhan G. Ve Arslankoç, S. (2021), Covid-19 Pandemi Sürecinde Sosyal Politika ve Yerel Yönetimler: İstanbul İlçe Belediyeleri Örneği, *Çalışma ve Toplum*, 945-980.
- Yaman M. (2014), Sosyal Devlet Ve Sosyal Belediyecilikte Yaşanan Dönüşüm: Kütahya Belediyesi Örneği, *Akademik Bakış Dergisi*, (42), 1-18.
- Yusufoğlu, Ö. ř. (2021), Yoksullukla mücadelede yerel yönetimlerin rolü: Elâzığ belediyesi hayır çarşısı örneği, *Fırat Üniversitesi Harput Araştırmaları Dergisi (FÜHAD)*, 8(15), 21-42.
- Çelik,M.B.(2019),“Sosyal Belediyecilik Bağlamında Bilgi Evi Uygulamaları: Zeytinburnu Belediye Örneği” (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kalkışım, H. M. (2017), “Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Algısı: İstanbul, İzmir, Adana, Diyarbakır Büyükşehir Belediyeleri Örneği” (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Öz Selek, C. (2010), “Sosyal Belediyecilik Bağlamında Evde Bakım Hizmetleri (İstanbul, Ankara ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri Örnekleri)”, (Yayımlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yavuz (2021), Sosyal Belediyecilik Kavramı Ve Osmangazi Belediyesi Örneği, Kuzu, L.(E.D.), Munzur Zirvesi 3.Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi, UBAK Yayınevi, İstanbul.
- Akkan, M. M. (2017), Türkiye’de Sosyal Belediyecilik: Konya Büyükşehir Belediye Örneği, Konya Ticaret Odası Araştırma Raporu, Ekonomik Araştırmalar ve Proje Müdürlüğü. www.kto.org.tr
- Devlet Planlama Teşkilatı. (1995), Ankara: *VII. Beş Yıllık Kalkınma Planı*.
- Etiler, N. (2020), Yerel Yönetimler ve Salgınlarla Mücadele, *Türk Tabipler Birliği*, Covid-19 Pandemisi, Altıncı Ay Değerlendirme Raporu, https://Www.Ttb.Org.Tr/Kutuphane/Covid19-Rapor_6.Pdf, (23.04.2021).
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) (2015), İllerde Yaşam Endeksi İl Sıralamaları ve Endeks Değerleri, <https://Data.Tuik.Gov.Tr/Search/Search?Text=İllerdeyaşamendeksi&Dil=1> (01.03.2021).
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) (2013), İllere Göre Belediye Hizmetlerinden Hasta Ve Yoksullara Yardım, Yeşil Alanların Miktarı Ve Engellilere Yönelik Düzenleme Hizmetlerinden Memnuniyet, <https://Data.Tuik.Gov.Tr/Bulten/Index?P=II-Duzeyinde-Yasam> Memnuniyeti-2013-18507 (22.03.2021).
- 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu (2004), TC Resmi Gazete (25531, 23 Temmuz 2004), <https://www.mevzuat.gov.tr/> (23.04.2021).
- 5393 Sayılı Belediye Kanunu (2005), TC Resmi Gazete (25874, 13 Temmuz 2005), <https://www.mevzuat.gov.tr/>.(23.04.2021).

6360 Sayılı On Dört İlde Büyükşehir ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (2012), T.C. Resmi Gazete (28489, 6 Aralık 2012, <https://www.mevzuat.gov.tr/>. (23.04.2021).

https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sg_policy_brief_covid_urban_world_july_2020.pdf, (23.04.2021)

<https://www.izmir.bel.tr/tr/Haberler/izmir-den-covid-19-direnclilik-eylem-plani/43665/156> (15.06.2021).

https://www.bursa.bel.tr/dosyalar/yayinlar/200605111029_covid19_normallesme_eylem_plani.pdf, Erişim Tarihi: 15.06.2021.

<https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p> ((15.06.2021).

EK-1

Belediyelerin Sosyal Belediyecilik Anlayışının E-Halkla İlişkiler (Sosyal medya) Faaliyetlerine Yansıması

1. Belediyenizin halkla ilişkiler faaliyetini yürüten ayrıca bir departmanınız/ sorumlu personeliniz bulunmakta mıdır?
2. Belediyenize ait Sosyal medya/ web sitesi/ mobil uygulama gibi halkla ilişkiler araçlarını aktif kullanıyor musunuz? Hangi ve hangilerini aktif kullanıyorsunuz?
3. Covid-19 süreci sonrası e-belediyecilik faaliyetlerinizde (şikâyet, öneri, talep, vb.) halk katılımını artırmak için iyileştirme çalışmaları yürüttünüz mü?
4. Bundan sonraki (şubat 2021) süreçte e-katılım (şikâyet, öneri, talep, vb.) için iyileştirme faaliyetleri planladınız mı?
5. Sosyal belediyecilik kapsamında kentsel faaliyetlerin yürütülmesinde halkla ilişkiler araçlarını kullanarak halkın görüş ve önerilerinden faydalanıyor musunuz?
6. Belediyeniz için sosyal belediyecilik kavramını kısaca tanımlar mısınız?
7. Yürüttüğünüz kentsel hizmetlerin sosyal belediyecilik kapsamında olması gerektiğini düşünüyor musunuz?
8. 2019 yerel seçimlerinden bu yana gerçekleştirdiğiniz sosyal belediyecilik faaliyeti/ faaliyetleri bulunmakta mıdır?
9. Cevabınız evet ise ayırdığınız bütçe ne kadardır?
10. Cevabınız evet ise söz konusu faaliyetler hakkında halkla ilişkiler araçları yoluyla bilgilendirme yapıldı mı? Bunun için ayrıca bir veri tabanınız bulunmakta mıdır?
11. Belediyeniz sınırları içerisinde yaşayan dezavantajlı kesimlere yönelik verilere sahip misiniz? (Ad-soyad, gelir düzeyi, sosyal güvencesi, bakmakla yükümlü olduğu kişi, oturduğu ev kendine mi aittir?)
12. Covid-19 sürecinde belediyenizce yürütölen sosyal politika (dezavantajlılara yönelik politika/ proje/ faaliyet) bulunmakta mıdır?
13. Pandemi dönemi ve sonrasında olası etkileri için bir eylem planınız bulunmakta mıdır?