

## Halkla İlişkiler ve Vatandaş Odaklı Katılımcı Yerel Yönetim

H.EMRE BAĞCE\*

“Halkın duası daim olursa, o mülk payidar olur.”  
Nizamülmülk

**Özet:** Bu makalede Türkiye’de yerel yönetimlerde yöneten-yönetilen ilişkilerinin nasıl güçlendirilebileceği ve vatandaş odaklı katılımcı bir yerel yönetimin nasıl inşa edilebileceği ele alınmıştır. Bu kapsamda kent konseyleri ve meclislerinin yönetim-halk bütünleşmesi konusunda sınırlı etkiye sahip olacağı, buna karşın yerel hizmetlere gönüllü katılımın etkili sonuçlar doğurma kapasitesine sahip olduğu tartışılmıştır. Çalışmada ayrıca katılımcı yönetimi sürdürmeye katkı sağlayacak hazırlık, uygulama ve değerlendirme çalışmalarına yer verilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Yerel yönetimler, halkla ilişkiler, katılımcılık, demokrasi, Türkiye

### Giriş

Halkın içinde yaşadığı çevreyle doğrudan ilgili olması bakımından yerel siyaset ve yerel yönetim uygulamaları vatandaşların siyasal tercihlerinde ve siyaset algılarının şekillenmesinde önemli rol oynar. Katılımcılık, siyasetin toplumsallaşması ve yönetim-halk bütünleşmesi yerel uygulamalarda daha hızlı ve etkili bir şekilde kendini hissettirir. Katılımcı yerel yönetimin kurulması ise her şeyden önce halkla ilişkilerin güçlendirilmesini gerektirir. Kent konseyi ve meclisleri birazdan ele alınacak bazı önemli sorunlar nedeniyle yönetim-halk bütünleşmesi konusunda sınırlı bir etkiye sahip olmasına rağmen, yerel hizmetlere gönüllü katılım bu hususta çok etkili sonuçlar doğurma kapasitesine sahip gözükmektedir. Yerel hizmetlere gönüllü katılımı birlikte, etkili ve sürdürülebilir kampanyaların düzenlenmesi yerel yönetimlerin başarısını önemli derecede artırabilir.

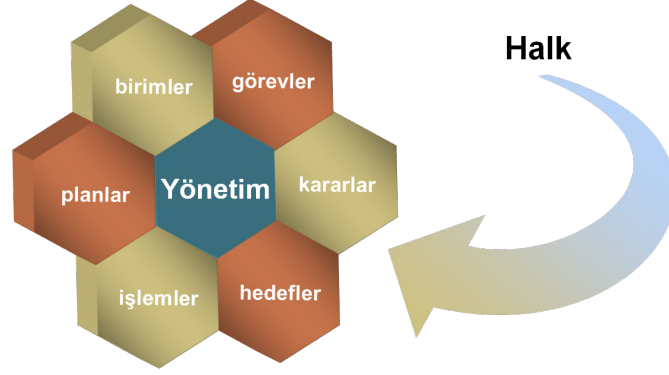
### Katılımcı Yerel Yönetim İçin Vatandaş ve Halkla İlişkilerin Güçlendirilmesi

Halkla ilişkiler, yönetim-halk ilişkilerinin sağlıklı bir şekilde kurulması, yönetimin halkla kaynaşması ve başarılı olması bakımından stratejik önemi haizdir<sup>1</sup>. Halkla ilişkilerde “ta-

\* Prof. Dr., Marmara Üniversitesi İletişim Fakültesi

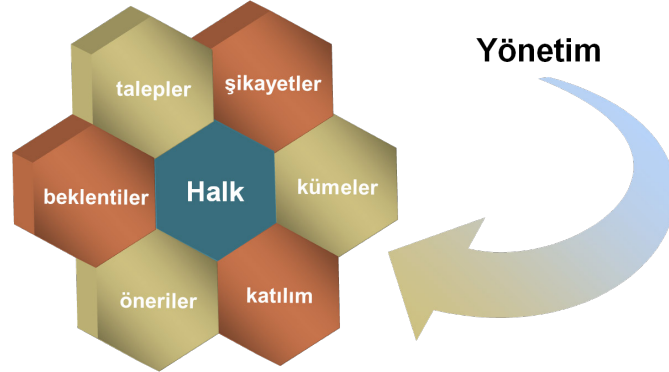
<sup>1</sup> Halkla ilişkilere dair literatür için bkz., Averill Elizabeth Gordon, *Public Relations*, Oxford: Oxford University Press, 2011; Ayhan Biber, *Halkla İlişkilerde Temel Kavramlar*, Ankara: Nobel Yay., 2003; Ayla Okay, Aydemir Okay, *Halkla İlişkiler: Kavram, Strateji ve Uygulamalar*, İstanbul: Der Yay., 2001; Bob Franklin, Mike Hogan, Quentin Langley, Nick Mosdell, Elliot Pill, *Key Concepts in Public Relations*, Sage, 2009; Ceyda Aydede, *Teorik ve Uygulamalı Halkla İlişkiler Kampanyaları*, Ankara: MediaCat Yay., 2001; David W. Guth, Charles Marsh, *Public Relations: A Value Driven Approach*, 5. Baskı, Boston: Allyn, Bacon, 2011; Dennis L. Wilcox, Glen T. Cameron,

nıtma” ve “tanıma” faaliyetleri eşzamanlı olarak yürütülebilmelidir. Tanıtımda, yönetimin yapısı, birimleri, işlemleri, kararları, görevleri ve hedefleri gibi konularda halkın bilgilendirilmesi amaçlanır.



Şekil 1: Halkla İlişkilerde Tanıtma

Tanıtma ile yönetim, kamuoyunun kendisi hakkında yeterli bilgi sahibi olmasını amaçlar, kamuoyunun desteğini elde etmeye çalışır. Basın, radyo, TV, dergi, broşür, bülten, el kitabı gibi araçların yanında kanaat önderlerinden ve sivil toplum kuruluşlarından yararlanır.



Şekil 2: Halkla İlişkilerde Tanıma

*Public Relations: Strategies and Tactics*, 10. Baskı, Edinburgh: Pearson, 2014; Filiz Peltekoğlu-Balta, *Halkla İlişkiler Nedir?*, 2. Baskı, İstanbul: Beta yay., 2001; Fraser P. Seitel, *The Practice of Public Relations*, 10. Baskı, Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall, 2007; *Halkla İlişkiler Sempozyumu-87 Bildiri Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi BYYO ve TODAİE Yay., 1988; İlker Bıçakçı, *İletişim ve Halkla İlişkiler*, Ankara: MediaCat Yay., 2003; James E. Grunig, Todd Hunt, *Managing Public Relations*, 6. Baskı, Orlando, FL: Harcourt Brace Jovanovich, 1984; James S. Norris, *Public Relations*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1984; Mahmut Oktay, *Politikada Halkla İlişkiler*, İstanbul: Derin Yay., 1996; M. Nejat Özüpek, *Belediyelerde Halkla İlişkiler*, Konya: Eğitim Kitabevi, 2013; Mete Çamdereli, *Ana Çizgileriyle Halkla İlişkiler*, Konya: Çizgi Yay., 2000; Metin Işık, Mustafa Akdağ, *Dünden Bugüne Halkla İlişkiler*, Konya: Eğitim Kitabevi, 2009; Metin İşçi, *Halkla İlişkiler*, İstanbul: Der Yay., 2002; Metin Kazancı, *Kamuda ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler*, Ankara: Turhan Kitabevi, 2002; Nuri Tortop, *Halkla İlişkiler*, Ankara: Emel Matbaası, 1973; Pınar Eraslan Yayınoğlu, *Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler*, 2. Baskı, İstanbul: Birsan Yay., 2007; Rıdvan Bülbül, *Halkla İlişkiler ve Tanıtım*, Ankara: Nobel Yay., 2000; Sahavet Gürdal, *Halkla İlişkiler ve Yerel Yönetimlerde Uygulamalar*, İstanbul: RGA Yönetim Danışmanlık, 1997; Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom, *Effective Public Relations*, 9. Baskı, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall International, 2006; Tom Watson, Paul Noble, *Evaluating Public Relations: A Best Practice Guide to Public Relations Planning, Research and Evaluation*, London, Philadelphia: Kogan Page, 2007; Türk Belediyeciler Derneği ve Konrad Adenaur Vakfı, *Yerel Yönetimler ve İletişim*, Ankara: Erk Yay., 1993; Yücel Ertekin, *Halkla İlişkiler*, 2. Baskı, Ankara: TODAİE Yay., 1986.

Tanımda ise başlıca amaç yönetimin halkın taleplerini, beklentilerini, şikâyet ve önerilerini öğrenmesi ve bu doğrultuda kendi karar ve uygulamalarını gözden geçirmesidir. Kamuoyu anketleri, temsilcilere danışma, basını izleme ve halkla yüz yüze görüşme tanımda kullanılan başlıca yöntemle arasında yer alır.

Tanıma yoluyla, yukarıda değinildiği üzere halkın yönetime tepkisi öğrenilir; yönetimin yanlış yapması önlenir ve yerinde, doğru, hakkaniyete uygun kararlar alınır.

Halkla ilişkilerin siyasal reklam veya propaganda aracı olarak görülmesi onun katılımcı siyaset ve yönetim bakımından taşıdığı önemi ciddi biçimde zaafa uğratar. Halkla ilişkilerin halk ve yönetim arasında etkili bir iletişim ve ilişki kurulmasına olanak sağladığı her zaman göz önünde bulundurulmalıdır. Halkın yönetime dair kararlara ve uygulamalara katılması, yönetimle halk arasında işbirliği ağı oluşturulması, bir anlamda halk ve yönetimin neredeyse bir ve aynı kişi gibi bütünleşmesi hem de halkı güçlendirir.<sup>2</sup>

Katılım, işbirliği veya bütünleşme konusunda neler yapılacağı kapsamlı bir stratejik planlama dâhilinde belirlenmeli ve uygulamaya konmalıdır. Bu hususlarda atılacak adımların halkın yönetime yönelik güvenini ve desteğini artıracığı, yönetim için ciddi bir referans oluşturacağı dikkate alınmalıdır. Bu planlama sürecinde, elde edilen sonuçların uygun yöntem ve araçlarla halkla paylaşılması süreklilik açısından önem arz eder.

### **Kent Konseyleri ve Meclisleri**

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 76. Maddesi<sup>3</sup> kent konseylerine ayrılmıştır. Bu maddeye göre:

“Kent konseyi, kent yaşamında; kent vizyonunun ve hemşehrilik bilincinin geliştirilmesi, kentlin hak ve hukukunun korunması, sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, sosyal yardımlaşma ve dayanışma, saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmeye çalışır.

Belediyeler kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, noterlerin, varsa üniversitelerin, ilgili sivil toplum örgütlerinin, siyasî partilerin, kamu kurum ve kuruluşlarının ve mahalle muhtarlarının temsilcileri ile diğer ilgililerin katılımıyla oluşan kent konseyinin faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi konusunda yardım ve destek sağlar.

Kent konseyinde oluşturulan görüşler belediye meclisinin ilk toplantısında gündeme alınarak değerlendirilir. Kent konseyinin çalışma usul ve esasları İçişleri Bakanlığınca hazırlanacak yönetmelikle belirlenir.”

Zikredilen maddeye dayanılarak çıkartılan Kent Konseyi Yönetmeliği<sup>4</sup> uygulamanın nasıl gerçekleşeceğini ortaya koymuştur, ancak kent konseylerinin kuruluş ve işleyişinde birçok sorunlarla karşılaşmaktadır. Bunların başında kent konseylerinin ilgili belediye çevresinde

<sup>2</sup> Demokrasi teorisi çerçevesinde yürütülen “siyaset”, “demokrasi” ve “meşruiyet” tartışmaları bu hususta ufuk açıcudur. Bkz., H. Emre Bağçe, “Siyaset ve Demokrasi Üzerine Eleştirel Bir Değerlendirme”, *Amme İdaresi Dergisi*, 40/4, 2007, s. 1-19; H. Emre Bağçe, “Rousseau’da Toplum Sözleşmesi, Siyasal Meşruiyet ve Katılımcı Demokrasi”, *1. Uluslararası Müzakereci Demokrasi Sempozyumu Bildiri Kitabı*, 15-16 Nisan 2009, İstanbul: 2010; Benjamin Barber, *Güçlü Demokrasi: Yeni Bir Çağ için Katılımcı Siyaset*, çev. M. Beşikçi, İstanbul: Ayrıntı Yay., 1995.

<sup>3</sup> 5393 Sayılı Belediye Kanunu, *T.C. Resmi Gazete*, 25874, 13.07.2005.

<sup>4</sup> Kent Konseyi Yönetmeliği, *T.C. Resmi Gazete*, 26313, 08.10.2006.

bulunan diğer kamu ve sivil toplum kuruluşlarıyla birlikte siyasi parti temsilcilerini de kapsayacak şekilde oluşturulması koşulu yer almaktadır. Belediye yönetimleri kent konseylerini kendilerine rakip yapılar olarak algılama eğilimine girmektedirler. Diğer yandan, gönüllü gerçek kişilerden ziyade, tüzel kişi temsilcilerinden oluşturulması kent konseylerinin işleyişini önemli ölçüde zaafa uğratmaktadır. Kent konseylerinin heterojen ve dengesiz yapısı bu konsey ve meclislerin işlemlerini zorlaştırmaktadır. Kısa vadede bu sorunların çözülmesi hayli güç görünmektedir. Dolayısıyla mümkün olduğunca kent konsey ve meclislerini işler hale getirmeye çalışmakla birlikte, belediyelerin kendileri açısından daha işlevsel ve yararlı olabilecek çalışmalara ağırlık vermeleri daha rasyonel görünmektedir. Bunların başında ise hiç kuşkusuz belediye hizmetlerine gönüllü katılım gelmektedir.

### Yerel Hizmetlere Gönüllü Katılım

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 77. Maddesi Belediye hizmetlerine gönüllü katılım konusuna ayrılmıştır. Bu kapsamda:

“Belediye; sağlık, eğitim, spor, çevre, sosyal hizmet ve yardım, kütüphane, park, trafik ve kültür hizmetleriyle yaşlılara, kadın ve çocuklara, özürllülere, yoksul ve düşkünlere yönelik hizmetlerin yapılmasında belde de dayanışma ve katılımı sağlamak, hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak amacıyla gönüllü kişilerin katılımına yönelik programlar uygular.”

Bu yasa maddesine dayanılarak İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği çıkarılmıştır.<sup>5</sup> Yönetmelik gereğince, il özel idaresi veya belediyeler:

- Özürllülere, çocuklara, kadınlara, gençlere, yaşlılara, yoksullara, kimsesizlere ve düşkünlere yönelik eğitim, kültür, sağlık ve sosyal hizmetleri,
- Kütüphane, tiyatro, sinema gibi kültür hizmetleri,
- Bilişim, meslek edindirme kursları, kreş gibi eğitim hizmetleri,
- Park, bahçe, kent estetiği, çevre düzenlemeleri ile katı atık gibi çevre kirlenmesinin önlenmesine yönelik hizmetleri,
- Başboş ve sahipsiz hayvanlara yönelik hizmetleri,
- Trafik, itfaiye, arama-kurtarma gibi denetim ve acil yardım hizmetleri,
- Tüm yaş gruplarını içine alan her türlü spor hizmetleri,
- Tarihi, kültürel mirasın ve tabiat varlıklarının yaşatılarak korunması hizmetleri yapmak üzere gönüllü çalıştırabilir.

Gönüllü katılım yönetmeliği gereğince, kurum gönüllülere “gönüllü kimlik kartı” verebilmekte, gönüllülerin uyumu için çalışma yapmakta ve eğitim verebilmekte, bu kapsamda gönüllüler tarafından yapılacak hizmetleri planlayıp sonuçlarını takip etmek, eğitimlerini yürütmek ve gerekli kayıtları tutmak üzere bir birim oluşturabilmekte veya ilgili birimlerden birine görev verebilmektedir. Belediyeler bu yönetmeliğe aykırı olmamak kaydıyla uygulamaya yönergesi çıkarabilmektedir.

Belediye Kanunu'nun 77. Maddesi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği etkili bir siyasal iletişim ve halkla ilişkiler ile birleştirilmesi durumunda, uygulandığı belediyede önemli ölçüde yönetim-halk kaynaşmasına ve bütünleşmesine yol açabilecektir.

Bu kapsamda öncelikle kurum içinde bir sekreteryaya birimi kurulması veya görevlendirilmesi

<sup>5</sup> İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği, *T.C. Resmi Gazete*, 25961, 09.10.2005.

ve uygulama yönergesi çıkarılması gerekir. Kamuoyu yoklamaları, halkla ilişkiler ve pilot uygulamalar doğrultusunda hangi alanlarda ve ne kapsamda belediye hizmetlerine gönüllü katılım sağlanacağı bu doğrultuda belirlenebilir.

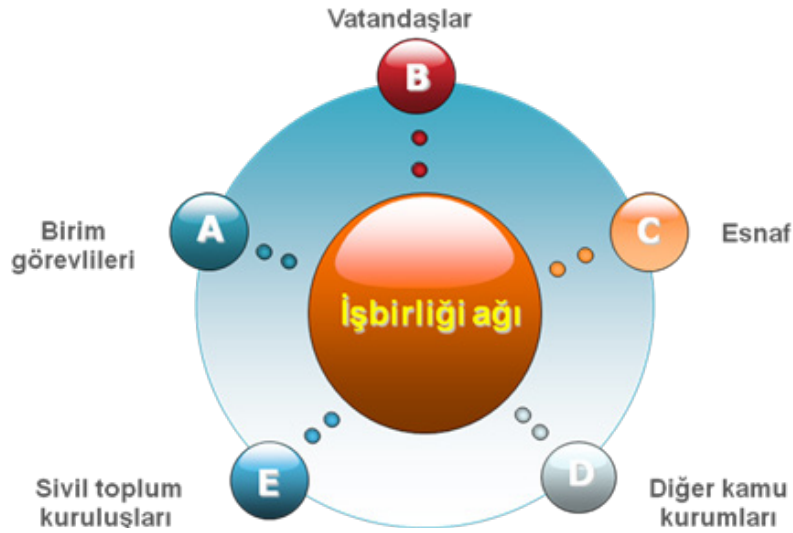
Belediye hizmetlerine gönüllü katılımın birbirini güçlendiren ikili bir işlevinin olduğu/olacağı dikkate alınmalıdır. Bunlardan biri, belediye hizmetlerinin çok daha etkili ve verimli hale gelmesi, birçok noktada gönüllü işgücünden dolayı çok düşük maliyetlerle (veya sıfır maliyetle) etkili sonuçlar alınmasıdır. İkincisi ve ilkinden çok daha önemlisi ise vatandaşların içinde yaşadıkları çevreye ve insanlara yönelik ilgi ve dayanışma duygularının artmasıdır. Bu yolla, insanlar yabancılaşmadan kurtulacaklar, değerli olduklarını hissedeceklerdir. Elde edilen sonuçlar kurumlara, siyasete ve topluma yönelik güven ve aidiyeti güçlendirecektir.

### Etkili ve Sürdürülebilir Kampanyalar

Belediye teşkilatının savunmacı veya tepkisel halkla ilişkiler yerine proaktif uygulamaları esas alması başarıyı büyük ölçüde artırır.

Bu kapsamda aşağıdaki hususları da dikkate alacak şekilde kurum içinde ve dışında bir iletişim ve işbirliği ağı oluşturulması yerinde olur:

- Kurum içi çalışanlar arasında ilişkilerin artırılması;



Şekil 3: Kurum İçi ve Dışı Aktörlerle İşbirliği Ağı Kurulması

- Sorunlara çözüm üretilmesi için düzenli toplantılarının gerçekleştirilmesi;
- Vatandaşların belediye teşkilatının görev ve yetkileri konusunda bilgilendirilmesi ve vatandaşlarla işbirliğinin artırılması;
- Doğrudan muhataplarla, örneğin esnafla işbirliğinin artırılması;
- Belediyenin ilişkili olduğu birim ve kurumlarla işbirliğinin artırılması;
- Belediyenin sivil toplum örgütleriyle işbirliğinin artırılması.

Belediye hizmetlerine gönüllü katılım kapsamında kampanyalar düzenlenmesi önemli bir adımdır. Bu kampanyaların başarılı olabilmesi için tanıma amaçlı çalışmaların yapılması gerekir. Anketler, görüşmeler, toplantılar yoluyla halkın belediyeden beklentileri, halkın sorunlara yaklaşımı ve önerileri, halkın belediye birimlerine yapabileceği katkıların ve katkı

yollarının belirlenmesi, halkla, sivil toplum örgütleriyle, ilgili birim ve kurumlarla işbirliği yöntemleri üzerinde çalışılması etkili olacaktır.

Tüm bu çalışmaların sonucunda etkili ve sürdürülebilir kampanyalar düzenlenmesi gündeme gelebilir. Bu kampanyalar aşağıdaki gibi konuları kapsayabilir:

- Kent estetiğine yönelik kampanyalar,
- Spor etkinliklerine yönelik kampanyalar,
- Sanatsal etkinliklere yönelik kampanyalar,
- Temizlik konusunda kampanyalar,
- Yoksulluk ve dilencilik konusunda kampanyalar,
- Huzur ve düzen konusunda kampanyalar,
- Gıda güvenliği konusunda kampanyalar,
- Hastalıklar ve hastalar için kampanyalar,
- Yaşlılar ve engelliler için kampanyalar,
- Eğitim için kampanyalar,
- Hayvanlar ve hayvan sağlığı konusunda kampanyalar,
- Çevre ve ağaçlandırma kampanyaları,
- Görüntü ve tabela kirliliğine karşı kampanyalar,
- Sigara ve alkole karşı kampanyalar,
- İşsizliğe karşı kampanyalar,
- Sokak çocuklarına sahip çıkmak için kampanyalar,
- Suç ve uyuşturucu ile mücadele için kampanyalar,
- vd.

Kampanyaların yeri, zamanı, kapsamı, süresi, muhatapları ve katkıda bulunacak tarafları ne ölçüde ayrıntılı olarak değerlendirilirse, o derece başarılı sonuçlar elde edilebilir. Bunun dışında, kampanyaların yönetimler tarafından tek taraflı olarak değil, daha ziyade ilgili ve gönüllülerle birlikte kararlaştırılması ve uygulanması büyük önemi haizdir.

### **Vatandaş Odaklı Katılımcı Yönetimin Hazırlık, Uygulama ve Değerlendirme Aşamaları**

Vatandaş odaklı katılımcı bir yönetim için bir dizi hazırlık çalışmasının yapılması ve her bir programın ayrıntılı olarak planlanması gerekir<sup>6</sup>. Aksi takdirde, başlangıçta ortaya konan amaç ile varılan sonuç arasında ciddi sapmalar ve kırılmalar gerçekleşir. Her bir aşama olabildiğince ayrıntılı, sade ve anlaşılır bir dil kullanılarak tespit edilmeli ve gerçekleştirenler veya çıktılar sürekli kontrol edilerek süreçte gerekli iyileştirmeler yapılmalıdır.

#### **1. Hazırlık aşamasında yapılabilecek çalışmalar:**

- Gönüllüler koordinasyon birimi oluşturulması: Belediye bünyesinde sosyal ilişkileri ve iletişim yönü güçlü, uyumlu, organizasyon oluşturma bilgi ve yeteneği bulunan kişi veya kişilerden bir gönüllüler koordinasyon biriminin oluşturulması, personel sıkıntısı yaşıyorsa, bir veya daha kişiye ek görev ve sorumluluk olarak verilmesi, gerekirse gönüllüleri koordine etmek üzere yine gönüllülerden katkı alınması. Böyle bir görev ve sorumluluğun insanları teşvik bakımından da çok etkili sonuçlar doğuracağı dikkate

<sup>6</sup> Kanada'da yerel yönetimlere katılım konusunda hazırlanan bir kılavuz için bkz., Michel Frojmovic, Brent Elliott, Louis-Martin Levac, *Local Government Participatory Practices Manual*, 4. Baskı, Ottawa, Ontario: International Centre for Municipal Development, 2007.

- alınmalıdır.
- Belediye işlem çevresindeki gönüllülerin belirlenmesi: Gönüllüler kimlerden oluşmaktadır? İlköğretim, orta öğretim ve üniversite öğrencileri, gençler, kadınlar, yaşlılar, farklı meslek gruplarından insanlar, işçiler, memurlar, öğretmenler, avukatlar, doktorlar, veterinerler, polisler, çiftçiler, sanatçılar, esnaflar, gazeteciler, şairler, iş adamları ve diğer hemşehriler kimlerdir?
  - Yönetmeliğin 8. Maddesi gereğince, belediye ile işbirliği ve ortak çalışma yapabilecek kurumların tespit edilmesi: Kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, dernekler, vakıflar, meslek odaları ve diğer yerel yönetim birimleri nelerdir?
  - Gönüllü katılımına uygun iş, hizmet, ihtiyaç ve çalışma alanlarının belirlenmesi: Belediyenin, halkın farklı kesimlerinin ve diğer kurumların ihtiyaçları, talepleri nelerdir? Bu ihtiyaç ve taleplerin karşılanmasına kimler nasıl katkı sağlayabilir?
  - Belediyenin sunabileceği imkânların belirlenmesi: Belediye, vatandaşın ihtiyaç ve taleplerinin karşılanması hususunda vatandaşları gönüllü olarak hizmet sunumuna nasıl dâhil edebilir? Bu konuda belediye nasıl bir katalizör işlevi görebilir? Belediyenin bu husustaki maddi ve manevi imkânları nelerdir?
  - Belediye ile diğer kamu kurumları, sivil toplum örgütleri, üniversiteler, odalar, dernekler ve vakıflar arasında işbirliği ve ortak çalışma protokollerinin hazırlanması: Bunun için öncelik sıralamasının yapılması ve protokol sürecinin tanımlanması gerekir.
  - Gönüllü katılıma yönelik uygulama yönergelerinin hazırlanması: Çalışma alanları ve esaslarına dair ayrıntılar ne olmalıdır? Süreçler nasıl işlemelidir? Denetim, ölçme ve değerlendirmeler nasıl yapılmalıdır? Görev ve sorumluluklar nasıl düzenlenmelidir?
  - Gönüllü katılımına yönelik temel projelerin halka duyurulması ve davet: Uygun araç ve gereçler tespit edilmeli, kanaat önderlerinden yararlanılmalı, bu hususta yardımcı olacak gönüllüler belirlenmeli ve sürecin tüm aşamalarına dair halka şeffaf bir süreç içinde yeterli bilgi sunulabilmelidir.
  - Gönüllü kayıtlarının alınması: Bu süreçte gönüllüler için görev ve yaka kartları, duruma göre giysiler, şapkalar, gerek duyulan araç ve gereçler de hazırlanmış olmalıdır.
2. Gönüllülerin adaptasyonu aşamasında, gönüllülerle birlikte yapılacak çalışmalar:
- Gönüllüler arasında işbölümü ve çalışma gruplarının oluşturulması: Gönüllüler arasında iş ve rol dağılımlarının nasıl olacağı ve işleyeceği, yanlış anlamalara yol açmamak ve etkili sonuçlar almak bakımından açık biçimde belirlenmelidir.
  - Gönüllü çalışma takvim ve planlarının yapılması: Yapılacak işin mahiyetine göre her bir aşama ayrıntılı bir şekilde planlanmalıdır.
  - Gönüllülere yönelik eğitim ve desteklerin somutlaştırılması: kimlik, ulaşım, giysi, kullanılacak diğer materyaller, çalışma ve toplantı alanları başta olmak üzere gönüllülerin motivasyonuna ve hazırlanmasına katkı sağlayacak araç, gereç ve ortamların gözden geçirilmesi gerekir.
3. Uygulama ve değerlendirme aşamasında yapılacak çalışmalar:
- Gönüllüler koordinasyon biriminin çalışmaları: Katılımcı yönetimin başarısı bakımından hayati önemi haizdir.
  - Kurum içi memnuniyet anketleri yapılması: Kamuoyunun memnuniyeti ile kurum içinde çalışanların memnuniyeti arasında doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Çalışanların kendilerini mutlu hissetmediği bir yerde, gönüllük sisteminin de işlemesi mümkün

değildir. Bunun için çalışanların görüş ve önerileri de yoğun olarak dikkate alınmalıdır. Çalışanların en az gönüllü çalışanlar kadar istekli olması gerekir.

- Gönüllülerin çalışmalarını ölçmek ve değerlendirmek: Bu amaçla koordinasyon birimi içinde gönüllülerden yararlanılabilir.
- Kamuoyu yoklamaları: Bunun için gönüllülerden yararlanılabileceği gibi profesyonel destek de alınabilir.
- Gönüllü etkinliklerinin yerel ve ulusal düzeyde tanıtımı: Basın ile ilişkilerin kurulmasında, yapılan işlerin kamuoyuna sunulmasında, gönüllülerin kayda değer katkısının olacağı göz önünde bulundurulmalıdır. Bu, vatandaş odaklı katılımcı yönetimin etkisini hem ölçmek hem de artırmak için önemlidir.

### Sonuç

Vatandaş odaklı katılımcı bir yönetimin tesis edilmesi ve başarılı biçimde uygulanabilmesi için yönetim anlayışının, tarzının önemi büyüktür. Karizmatik liderliğin veya geleneksel patrimonial yönetim tarzının benimsendiği bir yönetimde katılımcı yönetimden söz etmek güçtür. Katılımcı yönetim için her şeyden önce katılımcı, demokratik bir liderlik tipine ve yönetim tarzına ihtiyaç duyulur.

Belediye hizmetlerine katılım, vatandaşlara bir amaç sağlamış olur. Böylece, söz konusu yerleşim birimindeki insanlar arasında dayanışma gelişir. Bunun sayılamayacak ölçüde yararlı sonuçlarının olduğu söylenmelidir. Toplumdaki çatışmalar ve çekişmeler ortadan kalkar. Her türlü suç azalır. İnsanların çalışma alanlarında ve koşullarında nitelikli bir değişim gerçekleşebilir. Bir arada, mutlu yaşanacak bir ortam katılımcı yönetim yoluyla birlikte inşa edilebilir.

Belediye kanununun 77. Maddesinde belirtildiği gibi, gönüllü katılımı aynı zamanda hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırır. Bu yolla elde edilen maddi ve manevi kaynaklar yeniden sistemin içine aktararak en geniş anlamda beldedeki insanların ihtiyaçlarını karşılamak üzere yeniden hizmete dönüştürülebilir.

Dolayısıyla gönüllü katılımcılığı esas alan bir yönetimde yöneticiler, çalışanlar ve tüm hemşehriler arasındaki ilişkiler güçlenir; yöneten-yönetilen arasında daha fazla uyum ve bütünlüşme gerçekleşir; böylece demokratik, katılımcı bir kültür ve anlayış bu yolla toplumun geniş kesimlerine yayılır.

### Kaynaklar

5393 Sayılı Belediye Kanunu, *T.C. Resmi Gazete*, 25874, 13.07.2005.

Aydede, Ceyda, *Teorik ve Uygulamalı Halkla İlişkiler Kampanyaları*, Ankara: MediaCat Yay., 2001.

Bağçe, H. Emre, "Rousseau'da Toplum Sözleşmesi, Siyasal Meşruiyet ve Katılımcı Demokrasi", *1. Uluslararası Müzakereci Demokrasi Sempozyumu Bildiri Kitabı*, 15-16 Nisan 2009, İstanbul: 2010, 106-117.

Bağçe, H. Emre, "Siyaset ve Demokrasi Üzerine Eleştirel Bir Değerlendirme", *Amme İdaresi Dergisi*, 40/4, 2007, 1-19.

Barber, Benjamin, *Güçlü Demokrasi: Yeni Bir Çağ için Katılımcı Siyaset*, çev. M. Beşikçi, İstanbul: Ayrıntı Yay., 1995.

Bıçakçı, İlker, *İletişim ve Halkla İlişkiler*, Ankara: MediaCat Yay., 2003.



- Biber, Ayhan, *Halkla İlişkilerde Temel Kavramlar*, Ankara: Nobel Yay., 2003.
- Bülbül, Rıdvan, *Halkla İlişkiler ve Tanıtım*, Ankara: Nobel Yay., 2000.
- Cutlip, Scott M.; Center, Allen H.; Broom, Glen M., *Effective Public Relations*, 9. Baskı, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall International, 2006.
- Çamdereli, Mete, *Ana Çizgileriyle Halkla İlişkiler*, Konya: Çizgi Yay., 2000.
- Eraslan Yayınoglu, Pınar, *Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler*, 2. Baskı, İstanbul: Birsan Yay., 2007.
- Franklin, Bob; Hogan, Mike; Langley, Quentin; Mosdell, Nick; Pill, Elliot, *Key Concepts in Public Relations*, Sage, 2009.
- Frojmovic, Michel; Elliott, Brent; Levac, Louis-Martin, *Local Government Participatory Practices Manual*, 4. Baskı, Ottawa, Ontario: International Centre for Municipal Development, 2007.
- Gordon, Averill Elizabeth, *Public Relations*, Oxford: Oxford University Press, 2011.
- Grunig, James E.; Hunt, Todd, *Managing Public Relations*, 6. Baskı, Orlando, FL: Harcourt Brace Jovanovich, 1984.
- Guth, David W.; Marsh, Charles, *Public Relations: A Value Driven Approach*, 5. Baskı, Boston: Allyn, Bacon, 2011.
- Gürdal, Sahavet, *Halkla İlişkiler ve Yerel Yönetimlerde Uygulamalar*, İstanbul: RGA Yönetim Danışmanlık, 1997.
- Halkla İlişkiler Sempozyumu-87 Bildiri Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi BYYO ve TODAİE Yay., 1988.
- Işık, Metin; Akdağ, Mustafa, *Dünden Bugüne Halkla İlişkiler*, Konya: Eğitim Kitabevi, 2009.
- İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği, *T.C. Resmi Gazete*, 25961, 09.10.2005.
- İşçi, Metin, *Halkla İlişkiler*, İstanbul: Der Yay., 2002.
- Kazancı, Metin, *Kamuda ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler*, Ankara: Turhan Kitabevi, 2002.
- Kent Konseyi Yönetmeliği, *T.C. Resmi Gazete*, 26313, 08.10.2006.
- Norris, James S., *Public Relations*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1984.
- Okay, Ayla; Okay, Aydemir, *Halkla İlişkiler: Kavram, Strateji ve Uygulamalar*, İstanbul: Der Yay., 2001.
- Oktay, Mahmut, *Politikada Halkla İlişkiler*, İstanbul: Derin Yay., 1996.
- Özüpek, M. Nejat, *Belediyelerde Halkla İlişkiler*, Konya: Eğitim Kitabevi, 2013.
- Peltekoğlu-Balta, Filiz, *Halkla İlişkiler Nedir?*, 2. Baskı, İstanbul: Beta yay., 2001.
- Seitel, Fraser P., *The Practice of Public Relations*, 10. Baskı, Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall, 2007.
- Tortop, Nuri, *Halkla İlişkiler*, Ankara: Emel Matbaası, 1973.
- Türk Belediyeciler Derneği ve Konrad Adenaur Vakfı, *Yerel Yönetimler ve İletişim*, Ankara: Erk Yay., 1993.
- Watson, Tom; Noble, Paul, *Evaluating Public Relations: A Best Practice Guide to Public Relations Planning, Research and Evaluation*, London, Philadelphia: Kogan Page, 2007.
- Wilcox, Dennis L.; Cameron, Glen T., *Public Relations: Strategies and Tactics*, 10. Baskı, Edinburgh: Pearson, 2014.
- Yücel Ertekin, *Halkla İlişkiler*, 2. Baskı, Ankara: TODAİE Yay., 1986.

## **Public Relations and Citizen Oriented Participatory Local Government**

H. EMRE BAĞÇE

**Abstract:** *This article elaborates on how the relations between those who govern and governed can be strengthened and how a citizen oriented participatory local government can be accomplished in Turkey. In this context, it is discussed that while city councils would have a limited impact on the integration between local government and citizens, the voluntary participation of citizens to the local services could yield more effective consequences. The study also considers some of the steps that contribute to the preparation, implementation and evaluation of participatory practices in local governments and municipalities.*

**Keywords:** *Local governments, public relations, participation, democracy, Turkey*