

# **Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler**



# DERSİN İÇERİĞİ

- 1- Halkla ilişkiler mesleği
- 2- Halkla ilişkiler birimlerinin amaçları ve işlevleri
- 3- Halkla ilişkilerde kullanılan araçlar
- 4-Kamu yönetiminin gelişmesi ve halkla ilişkiler
- 5-Kamu yönetiminde halkla ilişkilerin önemi ve işlevleri
- 6-Türk kamu yönetiminde halkla ilişkiler uygulamaları
- 7-Türk kamu yönetiminde halkla ilişkiler mevzuatı
- 8-Türk kamu yönetiminde halkla ilişkiler sorunları
- 9-Türkiye'deki kamu denetçiliği kurumu (OMBUDSMAN)
- 10- Türk kamu yönetiminde protokol ilişkileri



# Halkla İlişkiler Mesleği

## IPRA'nın meslek kuralları:

- ❖ Hi Mesleğini icra edenler medya mensuplarına yararlı olacak bilgi ve belgeleri, propaganda ve reklamdan kaçınarak vermeli
- ❖ Medya mensuplarına verilen bilgilerden maddi bir şey beklenmemeli
- ❖ Haberler, bir kuruluşun tüm faaliyet alanı veya halka yararlı olabilecek faaliyetlerle ilgili olabilir
- ❖ Haberin kaynağı belirtilmeli, hedef kitleye açıklanmalı
- ❖ Haberler gazetelerin yetkili yöneticilerine veya yetkili kılınan kişilere verilmeli
- ❖ Medya mensupları aldıkları haberleri değerlendirmede tam yetkilidir
- ❖ Bu değerlendirmede başka unsurların karışmasına yönelen hiçbir baskı yapılmamalıdır



# Halkla İlişkiler Birimleri

- ❖ Bir kurum veya kuruluşta halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütmek üzere oluşturulmuş bir yönetsel ünedir.
- ❖ Bu birimler danışma, halkla ilişkiler, basın ve halkla ilişkiler, basın, protokol ve halkla ilişkiler gibi adlarla kurulabilir . Bölüm, ofis, büro, birim, şube, daire ve genel müdürlük gibi bir düzeyde olabilirler.
- ❖ Doğrudan üst yönetime bağlı olan danışılan ve bilgi sorulan birimlerdir.



# Halkla İlişkiler Birimlerinin Görev ve Sorumlulukları

- ❖ Hedef kitleye ilişkin bilgi toplamak
- ❖ Plan ve program hazırlamak
- ❖ Bütçe hazırlamak
- ❖ Kurumun ilişki içinde bulunduğu kişi ve kuruluşlara yazışma ve duyurular hazırlamak
- ❖ Basın bülteni gibi tanıtıcı ve bilgilendirici yayınlar hazırlamak
- ❖ El kitapçıları, broşür ve kurum gazetesi çıkarmak
- ❖ Özel gün, sergi, toplantı, seminer ve konferans düzenlemek
- ❖ Üst yönetime Hİ politikasını oluşturmaları için önerilerde bulunmak



# KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLERİN ÖNEMİ

- Kamu yönetiminde halkla ilişkiler demokratikleşme ile etkililik arasında kurulu hassas bir dengeye dayalı bir işlev niteliği taşımaktadır.
- Kuruluşun amaç ve politikası ile kamusal yararın birleştirilmesi, toplumun tutum ve davranışlarının ahenkleştirilmesi, bunu saklayabilmek için de toplum ile kuruluş arasında karşılıklı iletişim yoluyla kanaatlerin etkilendirilmesi öngörülmektedir.



- Kamusal örgütler için halkla ilişkiler, halkın yönetime daha çok katkıda bulunabilmesi, devletle ilişkilerinde karşılaştığı güçlüklerden kurtarılabilmesi ve yönetimin gerçekleştirdiği hizmetlerde etkili olabilmesi yönünden kaçınılmazdır.
- Kamu yönetiminde sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeni kurulmadan, duyarlı bir kamuoyunun ve buna bağlı olarak etkin bir halk denetiminin gerçekleşemeyeceği söylenebilir.



- Halkla ilişkiler hem kamuoyunu anlama, değerlendirme ve geliştirmede hem de yönetimin amaçları, politikası, hizmetleri ve işleyişine ilişkin bilgileri vatandaşa aktarışı yönetimin etkililiğini artırıcı bir işlev görmektedir.



- Kamu kurumları değer özelliklerini koruyabilmek için halkla ilişkilere önem vermek, halkla ilişkiler tekniklerinden, yöntemlerinden ve araçlarından daha çok yararlanarak sundukları hizmetleri, kabul edilebilir gerçeklerle halkın bilgisine sunmak zorundadır.
- Bunu başarabildikleri ölçüde halkın güven ve desteğini sağlayacaklarından, halkla ilişkiler odaklı bir hizmet sunma kamu yönetiminin görevidir.



# KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLERİN AMAÇLARI

- Kuruluşun kurumsal kimliğinin oluşturulması ve benimsenmesine katkıda bulunmak.
- Kamuoyunun kuruluşa ilişkin eğilimlerini, tutum ve davranışlarını belirlemek ve buna göre gerekli önerilerde bulunmak.
- Halkta yönetime karşı olumlu tutumlar oluşturmak.
- Kuruluşun hizmet politikaları ve uygulamalarına ilişkin kamuoyunu aydınlatmak ve kuruluşlarla olan ilişkilerinde halkın işini kolaylaştırmak.



- Alınacak kararların daha yerinde olmasını sağlayacak bilgileri kamudan elde etmek.
- Toplumda yurttaşlık bilincinin oluşmasını ve hizmetlerin görülmesinde kamunun işbirliği sağlamak.
- Yasalarda ve yönetsel yöntemlerdeki aksaklıkların saptanmasında, giderilmesinde yine halkın tespit ve önerilerinden yararlanmak.



# KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMASININ TEMEL İŞLEVLERİ

- Kamuoyunu oluşturan birey ve gruplara yönetimin eylem ve işlemlerini açıklayarak, onları aydınlatmak.
- Kuruluşun ilgili olduğu grupların tutumlarını ölçme, değerlendirme ve yorumlama.
- Bu değerlendirmelere dayalı olarak, kendi tutum ve uygulamalarını yeniden gözden geçirip düzenleyerek, yönetsel siyasaları toplumun çıkarlarıyla bütünleştirmek.
- Kuruluşun anlayış ve kabul görmesini sağlayacak programlar geliştirme, uygulama ve değerlendirme.

Halkın yönetimle gündelik ilişkilerinde karşılaştığı sorunların çözülmesinde çeşitli yöntemler geliştirme.



# KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLERİN KULLANDIĞI ARAÇ VE YÖNTEMLER

## 1. Basınla İlişkiler

- Kamu yönetiminde gelenekselleşmiş, kökleşmiş fonksiyonlarından birisi olan basınla ilişkiler, halkla ilişkilerin gelişimiyle birlikte uygulamanın önemli araç ve yöntemlerinden birisi olmuştur.
- Hatta öyle ki basınla ilişkiler, halkla ilişkiler ile eş değer sayılmış, kamu yönetiminde uygulama, geleneksel bir işlev olan basınla ilişkilerde yoğunlaşmıştır.



- Yönetimin bilgilendirme faaliyetlerinde ve kamuoyunun tepkilerinin öğrenilmesinde basın önemli bir rol oynamaktadır. Bu bilgi aliverişinde ve tutumların buna göre değiştirilmesinde basın, gerek yazılı gerek görsel araçları ile aracı rolü oynamaktadır.
- Basın, yönetimin kendi olanakları ile çok güç öğrenebildiği istek ve yakınmaları ya da kararlara temel olacak bilgileri yönetime kolayca aktarabilecek bir konuma sahiptir.
- Bu durumda halkla ilişkilerin basınla etkileşimi ve basın araçlarının sürekli analiz edilmesi, kamu yönetiminin hizmet ve politikalarında ussallığı açısından yaşamsal bir öneme sahip olmaktadır.



## 2. İnternet

- Halkla ilişkiler uzman ve araştırmacıları internet teknolojilerine giderek daha fazla ilgi göstermektedir.
- Kuruluşların internet siteleri, kurumsal bilgi ve haberleri duyurmada, bilgi alverişinde ve kamuoyu araştırmaları yapmada kullanılabileceği gibi, örgütsel sorunlara acil çözümler üretmede etkili bir iletişim ortamı olarak da hizmet sunabilmektedir.



- İnternet, halkla ilişkiler işlevine etkililik kazandırmada ve diyaloga dayalı etkileşimli iletişimi saklamada büyük bir potansiyele sahiptir.
- Ayrıca internetin diğer araç ve yöntemlere göre avantajı, birçok halkla ilişkiler çalışmasını aynı ortamda gerçekleştirebilme kabiliyetinin olmasıdır. İnternet ortamı sürekli ve dinamiktir. İçeriği her an güncellenebilir, koşullara göre değiştirilebilir bir mekanizmadır.



### 3. Kurumsal Etkinlikler

- Toplumun saygısını ve sempatisini kazanmak, halkın ilgisini kuruluş üzerinde veya belirli bir konuda yoğunlaştırmak, kurulumu tanıtmak ve prestijini arttırmak, kitlelerle buluşmak için birtakım etkinlikler düzenlenmektedir.
- Bu etkinliklerin uygulanma sıklığı olarak kamu kuruluşları arasında oranladığımızda belediyelerin birinci sırada olduğu hiç şüphesizdir.



- Belediyelerde buna benzer halkla ilişkiler faaliyetlerinin sıklıkla uygulanmasının çeşitli sebepleri bulunmaktadır. Öncelikle belediyelerin mali ve idari özerkliğe, mekansal yakınlığın avantajına sahip olması ve karar organları için yeniden seçilebilme eğiliminin varlığı başlıca sebepler olarak gösterilebilir.
- Ayrıca belediye kanununun 14.maddesine göre kültür, sanat ve tanıtım hizmetlerinin belediyenin görevleri arasında yer alması da diğer sebepler arasında sayılabilir



## 4.Kurumsal Yayınlar

- Kamu yönetiminde halkla ilişkilerin kullandığı tek yönlü iletişime dayalı yazılı araçlar; kamuyu bilgilendirme ve gerçekleştirilen faaliyetleri tanıtmaya amacıyla kullanılmaktadır.
- Kamu kuruluşları yazılı araçlar ile toplumu bilinçlendirme, hassas konulara dikkat çekme gibi spesifik konularla ilgili topluma mesaj verebildiği gibi aynı zamanda gerçekleştirilen etkinlik ve kampanyaların tanıtımını veya diğer hizmetlerin resim ağırlıklı gösterimini gerçekleştirebilmektedir.



# Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Uygulamalarında Ortaya Çıkan Sorunlar

## 1. Halkın Kamu Kurumlarının Çalışmalarından Habersiz Oluşu

- Türkiye’de kamu yöneticileri geleneksel olarak kamu yönetiminde ortaya çıkan bütün bilgileri gizli tutma eğilimindedir. Kamuoyunun bilgilendirilmesi konusunda çok sayıda kısıtlayıcı düzenlenme, bilginin saklanması yönünde yaygın bir anlayış olması bu eğilimi arttırmaktadır.
- Şeffaflığın olmadığı yerde gizlilik ve kapalılık hakim olmakta; bilgi, belge ve diğer veriler vatandaşlara açıklanmamaktadır



- Bu kısıtlamaların dışında, kamu yönetim faaliyet ve süreçleriyle ilgili sistematik ve düzenli bilgilerin olmaması, kayıt sisteminin bir türlü oluşturulamaması ve aktif hale getirilememesi gerek kamu kuruluşlarının gerekse vatandaşların bu faaliyetlerle ilgili bilgilere ulaşmasını engellemekte, ulaşılan bilgilerin doğruluğu sorgulanamadığından inandırıcılık ölçüsü düşük olmaktadır



## 2. Kamu Kurumlarının Halkın İsteklerinden Habersiz Oluşu

- Kamu kurumları, halkla ilişkiler uygulamasında halkın hizmetinde kendisini bir araç olarak görmemektedir. Bunun sonucu olarak, kamu kurumlarında halkın istek ve gereksinimleri yeterince önemsenmemektedir. Halk ise kendi taleplerini çeşitli vasıtalarla yönetime duyurmaya çalışmaktadır.
- Halkla ilişkiler uygulamasında halkın istek ve şikâyetlerini öğrenme, yönetimin halkı etkilemesi için en uygun yöntemdir. Halkın tepkileri zamanında ve doğru olarak öğrenildikçe yapılacak düzeltmeler ve yeniliklerle yönetim halkın desteğini de sağlayacak ve her iki taraf için de daha mutlu ve rahat bir yaşam sağlanmış olacaktır.



### 3. Kamu Kurumlarında Halkla İlişkilerin Değerinin Yeterince Anlaşılamaması

- Kamu kurumlarının yöneticilerinin “lafta halkla ilişkilere” duyarlı olmaları uygulamada ise “kulak arkası” etmeleri halkla ilişkilere verilen değeri ortaya koymaktadır.
- Yöneticilerin halkla yakın ilişki içine girmekten kaçınmaları, halkın istek ve beklentilerini duymazlıktan gelmeleri halkla ilişkiler uygulanmasını engelleyen önemli bir faktördür.



- Yöneticilerin böyle davranmasının sebepleri ise halkla ilişkilere inanmaması ve bunun için harcanan emek ve paranın da israf olduğu görüşünün yaygın olmasıdır.
- Halkla ilişkilere yeterince değ er verilmemesi nedeniyle, halk tarafından faaliyet alanı ve adı duyulmamış birçok kamu kurulu u bulunmaktadır. Adı duyulan bazı kamu kuruluşlarında da halkla ilişkiler birimi bulunmamaktadır.



#### 4. Kurum İçi Halkla İlişkilerin Sağlanamaması

- Ülkemizdeki kamu kurumları hizmetlerini yerine getirirken koordinasyon ve iletişim yetersizliğinden şikâyet olur. Bunun nedeni kurum içi halkla ilişkilerin sağlanamamış olmasıdır. Bunun sonucu, çalışanların kurum amacını bilmeden çalışmalarına, çalıştığı mesai arkadaşları hakkında hiçbir şey bilmemesine ve kendini kurumdan soyutlamasına neden olmaktadır.
- Aynı şekilde kurum çalışanları kurum içi halkla ilişkilerin uygulanmaması sonucu halka karşı nasıl davranacağını bilememektedir. Bu da halkın gözünde kurum hakkında olumsuz bir imaj oluşturmaktadır.



## 5. Örgütlenme ve Personel Sorunu

- Kamu örgütlerinde halkla ilişkiler departmanının örgütlenme problemi bulunmaktadır. Kamu örgütlerinde toplumla olan ilişkiler bölümünün örgütlenme biçimi, halkla ilişkilerin değerlendirme, planlama, uygulama ve araştırma adımlarını uygulamaya koyabilecek yapıda değildir.
- Kamu örgütlerinde halkla ilişkiler faaliyetleri uyum ve eşgüdüm anlayışı dışında yürütülmektedir.



Halkla ilişkiler birimlerinin görevlerini etkin bir şekilde yerine getirebilmesi için görevin gereklerine uygun ve yetişmiş insan gücü sorunu çözümlenmelidir. Bu amaçla;

- Halkla ilişkiler birimlerinin görev tanımlaması yapılarak, bu görev için gerekli insan gücü nitelikleri belirlenmelidir.
- Görevin gerektirdiği niteliklere uygun insan gücü istihdamı sağlanmalıdır.
- Halkla ilişkiler uzmanları görev yaptıkları kurulusu tanınmalıdır.



- Halkla ilişkiler alanında yüksek ğretim düzeyinde yürütülen orgun eēitim programlarının geliştirilmesi ve bunların yönetim biliminin verileri ile desteklenmesi saēlanmalıdır.
- Halkla ilişkiler birimindeki uzmanlık düzeyindeki personel istihdamı, halkla ilişkiler uzman yardımcılıēı, halkla ilişkiler uzmanı ve halkla ilişkiler mřavirliēini temel alan bir geliştirme yaklaşımına dayandırılmalıdır.



## 6.Halkın Kamu Kurumlarına Yanlış Müracaat Etmesi

- Yanlış müracaat halkın herhangi bir idari sorununu çözmek amacıyla, o konuda yetki ve sorumluluğu bulunmayan yöneticilerle karşı karşıya gelmesi durumudur.
- Devletin kurumlarında etkin bir halkla ilişkiler uygulaması halkın anayasal hakkına kavuşmasını sağlamaktadır.



# Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler

## Tarihçe:

- Eski Türk devletlerinde devlet adamlarının halka ulaşmada ve egemenliklerini onlara kabul ettirmede destanlar, hikayeler, kitabeler, siyasetnameler, kanunnameler, divanlar ve kurultaylar gibi araçların kullanılması ilk Hİ faaliyetleridir.



- Osmanlı devletinde kamu yönetiminde halkla ilişkiler uygulamaları tek yönlü (yöneten merkezliydi).
- Padişahlar tarafından yayınlanan fermanlar, adaletname gibi belgelerle halkın yönetime sadık kalması, halka adil ve eşit davranılması, muhtaçların ihtiyaçlarının giderilmesi, şikayet veya ihtiyacı olanların yöneticilerle yüzyüze görüşmesi Hİ uygulamalarına örnek verilebilir.



- Osmanlı padişahlarının tebdili kıyafet giyip halkın arasına karışması, halkın şikayetlerini duyması ve dileklerini alması etkili bir Hİ örneğidir.
- Türk kamu yönetiminde Tanzimat'tan sonra günümüzdeki bazı iletişim ve Hİ araç ve gereçleri kullanılmaya başlandı.



- Cumhuriyet döneminde ise kamu yönetimi-Hi önem kazanmaya başladı.
- Hükümet programlarında, idari reform çalışma raporlarında, kalkınma planları ve yıllık raporlarda yer aldı.
- çok partili döneme geçişle birlikte iktidarın demokratik seçimlerde halkın oyuyla seçilmesiyle kamu yönetimi-Hi daha da önemli hale geldi.



- 1962 yılında **Merkezi Hükümet Teşkilatı Projesi (MEHTAP)** hazırlandı.
- 1965'te merkezi idarenin taşra teşkilatı ile ilgili olarak yapılan araştırmaya göre Hİ'de daha sistematik düzenlemeler yapılması gerektiği düşünüldü.



- 1971'de Hİ ve enformasyon birimleri kurulması gerektiği, Basın yayın genel müdürlüğünün Başbakanlığa bağlı olarak yeniden örgütlenmesi, Hİ ve enformasyon hizmetleri arasında koordinasyonu sağlaması öngörüldü.

1991'de Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA) yayınlandı.



- **KAYA** projesinin raporunda Basın-yayın ve enformasyon genel müdürlüğünün devlet enformasyon başkanlığına dönüştürülmesi, bakanlık ve kurum sözcülüğü uygulaması, kamu kuruluşlarında Hİ uzman ve uzman yardımcılığı ünvanlarının getirilmesi yer aldı.



- Türkiye'deki ilk Hİ danışmanlık şirketi, Alaaddin Asna tarafından 1974 yılında kuruldu.
- Alaaddin Asna, Türkiye'de Hİ alanında çalışan ilk uzmandır.
- İlk Türkçe Hİ Kitabının yazardır.



# Türk Kamu Yönetiminde Hİ Uygulamaları

## 1. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

CİMER, 19 OCAK 2006'da kuruldu.

İyi ve sağlıklı işleyen bir Hİ uygulaması için günümüz iletişim teknolojilerinin kullanılması amacıyla kurulmuştur.

CİMER sayesinde devlet ile vatandaş arasında iletişim sistemi açık tutulur.



- Yurttaşların yönetime ilişkin talep , görüş ve  nerileri kolayca iletilir ve cevap bulur.
- Demokrasi sağlıklı işler. Vatandaş yönetime katılmış olur.
- Merkezden denetleme yapılmış olur.



# Türk kamu yönetiminde işleyiş şu şekildedir:

- Bakanlıklarda, valilik ve kaymakamlıklarda Hİ büroları kurulacak ve bu bürolarda hizmet verebilecek nitelikte ve yeterli sayıda personel görevlendirilecek.
- CİMER için Türkiye geneli kullanılmak üzere 150 numaralı telefon hattı tahsis edildi. Bu numara arandığında valilik Hİ bürosu devreye girecek, gelen müracat, web ara yüz programı kullanılarak sisteme girilecek.



# Türk kamu yönetiminde işleyiş şu şekildedir:

- Bakanlıklar ve valilikler başbakanlık Hİ daire başkanlığı ile; kaymakamlıklar ise valiliklerle koordinasyon içerisinde bu sistem ile uyumlu çalışacak iletişim ve bilişim sistemlerini oluşturacaklardır.
- Bilgi edinme hakkı kanunu, dilekçe hakkı kanunu, kamu görevlileri etik kurulu, bazı kanunlarda değişiklik yapılması kanunu ve insan hakları ihlali durumunda müracatlar CİMER tel. numarası veya başbakanlık web sayfası aracılığıyla yapılacak.



# Türk kamu yönetiminde işleyiş şu şekildedir:

- 150 numarası arandığında gelen mürakat, bir bakanlığı veya başkanlığı ilgilendiriyorsa valilik Hİ görevlileri aracılığıyla başbakanlık web sayfasından başbakanlığa gönderilir. Buradaki değerlendirme sonrasında bakanlık yetkilisi tarafından ilgili birime gönderilir ve cevaplandırılır. Bütün bunlar sistemde kaydedilir.



# Türk kamu yönetiminde işleyiş şu şekildedir:

- Yerel düzeyde çözülebilecek müracatlar bakanlık ve başbakanlığa gelmeden cevaplandırılır.
  - Türkiye'nin herhangi bir yerinden yapılan işlemler başbakanlıktan takip edilir.
  - CİMER'e gelen müracatların takip ve koordinasyonundan bakanlık sorumludur.
- Valilikler ise kaymakamlıkların, il ve bölge müdürlüklerinin koordinasyon ve takibinden sorumludur.



# Türk kamu yönetiminde işleyiş şu şekildedir:

- Her ay valilik ve bakanlıklara yapılan müracatların sayıları, konularının ne olduğu, ne kadarının olumlu ne kadarının olumsuz cevaplandırıldığı ve cevaplandırma süresi sistem tarafından rapor haline getirilir.



Bu rapor, her ay tüm bakanlıklar ve valiliklere gönderilir.

# Türk kamu yönetiminde işleyiş şu şekildedir:

- Bilgi edinme hakkı kanunu kapsamında her türlü bilgi CİMER'den talep edilebilir. Ancak bu talep yazılı yapılmalıdır. Alo 150 hattı üzerinden yapılamaz. Kaymakamlık, valilik ve bakanlıkların Hİ müracet bürolarına şahsen gidilerek bilgi talebi yapılır.



# Türk kamu yönetiminde işleyiş şu şekildedir:

- Dilekçe hakkının kullanılması kanunu kapsamında her türlü istek, şikayet, ihbar, görüş ve öneri, CİMER üzerinden yapılabilir.
- Yapılan ihbar veya şikayet müracatlarında kişisel bilgilerin verilme zorunluluğu yoktur. Kişi, kendisine verilen belli numara ile müracatıyla ilgili 150'yi arayarak bilgi alabilir.



# Türk kamu yönetiminde işleyiş şu şekildedir:

- Kamu Görevlileri Etik Kurulu'na yapılacak müracatlar CİMER aracılığıyla yapılabilir.
- En az genel müdür veya eşit seviyedeki kamu görevlilerinin etik ilkelere aykırı uygulamaları hakkındaki müracatlar, Kamu Görevlileri Etik Kurulu'na gönderilir. Kurul tarafından işlem sisteme kaydedilir. Müracat sahibine bilgi verilir.



# Türk kamu yönetiminde işleyiş şu şekildedir:

- Diğer statüdeki kamu görevlilerinin etik ilkelere aykırı davranışlarına ilişkin müracatlar, ilgili kurumun disiplin kuruluna gönderilir. Burada yapılan işlemler sisteme kaydedilir ve müracat sahibine bilgi verilir.



# Kamu ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler Karşılaştırması

- Örgütlenme, Amaç, Mevzuat, Hedef Kitle ve Taraflar, Yöntem ve Uygulamalar, Finansman, Denetim açısından kamu yönetiminde ve özel sektörde benzerlikler ve farklılıklar bulunmaktadır.



# Halkla İlişkilerin Gelişim Süreci

- Toplam kalite yönetimi, insan kaynakları yönetimi, katılımcı yönetim, stratejik yönetim gibi modern yönetim yaklaşımlarında bireylerin bilgi edinme hakkı, kendi görüş ve beklentilerini yönetime iletme hakkı, kararların alınması, uygulanması ve denetlenmesi sürecine katılımı son derece önemli konulardır.



- Örgütlerin teknik, siyasal, ekonomik, sosyal ve kültürel değişmelere uyum sağlamaları nasıl bir zorunluluk haline geldiyse açık ve şeffaf bir yönetim yapısına sahip olmakta aynı şekilde bir zorunluluk olmuştur.



- Kitle iletişim araçlarından ve teknolojinin kolaylıklarından daha çok yararlanmaya başlamıştır. Merak eden, bilinçlenen kitleler karşısında yönetimin kayıtsız kalması düşünülemez.
- Yönetim yaklaşımlarındaki hedef kitleye verilen önemin artması, iç müşteri-dış müşteri unsurlarının önem kazanması, bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle iletişimin kolaylaşması yönetim ve halk arasında sürekli ve aktif bir iletişim döngüsünü sağlayacak bir köprü kurulmasını gerektirmiştir.



# Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırması

## Örgütlenme Açısından Farklılıklar

- Kamu kurumlarında genellikle bakanlık şeklinde bir örgütlenme çatısı altında oluşur ve daha sonra alt birimlere dağılım gösterir.
- Özel sektörde ise çoğunlukla holding ve şirket merkezli bir yapılanma altında diğer üniteler ve kuruluşlar yer almaktadır. Bu aşamada örgüt şemasının nasıl oluştuğu da dikkate alınması gereken önemli bir noktadır.

Örgütün yapılanma şekli ve örgütte katılıma verilen değer özellikle kurum içi halkla ilişkiler açısından son derece önemlidir.



# Örgütlenme Açısından Farklılıklar

- İşletmelerin mevzuat açısından kamu kurumlarına göre daha rahat olmaları, karar alma mekanizmalarının bürokratik engellere takılmaması, ekonomik olarak daha rahat olmaları, yeni teknolojiyi hızlı bir şekilde takip edebilmeleri ve siyaset faktörünün etkisinden kamuya göre büyük ölçüde uzak olmaları onların esnekliğini artırmakta, bu durum katılıma ve etkin iletişime ortam sağlamaktadır



# Örgütlenme Açısından Farklılıklar

- Örgütlenme konusunda ele alınması gereken diğer bir nokta da kurumda halkla ilişkiler birimlerinin örgütlenmesidir. Kamu kurumlarında genellikle halkla ilişkilere dönük birimler kurulduğu bilinmektedir. Danışman kişi ve kuruluşlardan yaralanma çok yaygın değildir.



# Örgütlenme Açısından Farklılıklar

- Özel sektör kuruluşlarında ise halkla ilişkiler görevini, şirketlerin genel merkezinde ve büyük işletmelerde çoğunlukla halkla ilişkilere dönük bir ünite yer almaktadır.
- Daha küçük işletmelerde ve taşra örgütlerinde sorumlu bir halkla ilişkiler uzmanından yararlanılmakta; daha küçük birimlerde ise ek görev olarak asıl işi başka olan (pazarlama, reklam, satış gibi) diğer bir personele bu görev verilmektedir. Aynı şekilde holdinglerde danışman kişi ve kuruluşlardan yararlanma oldukça yaygındır.



# Örgütlenme Açısından Farklılıklar

- Halkla ilişkilerde örgütlenmeyle ilgili olarak, birimin adının ne olacağı veya ne olduğu da önemli bir noktadır.
- Genel olarak kamu kurumlarında halkla ilişkiler birimlerinin kullandığı isimlerden bazıları şunlardır: Bakanlıklarda Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği, Başbakanlıkta Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, diğer kurumlarda; Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Basın ve Halkla İlişkiler Bürosu, Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Yazı İşleri Müdürlüğü vs. Buradaki isimlendirmede dikkati çeken nokta **basın ve yayın** sözcükleridir.



# Örgütlenme Açısından Farklılıklar

- Özel sektörde ise birimin adı müşteri ve kâr odaklı bir anlayışla belirlenmektedir. Halkla ilişkiler hizmetini yürüten birimlerin adları genellikle **tüketici hizmetleri sorumlusu, reklam ve halkla ilişkiler müdürlüğü, müşteri hizmetleri ünitesi, pazarlama ve satış müdürlüğü, tanıtım ve halkla ilişkiler müdürlüğü, reklam ve pazarlama sorumlusu gibi isimlerle anılmaktadır.**



Özel sektördeki bu isimlendirmelerde reklam, pazarlama, satış, tanıtım, müşteri, tüketici gibi kavramlara yer verilmesi, halkla ilişkiler kavramına tek yönlü bir anlam verdiğini göstermektedir.

# Örgütlenme Açısından Farklılıklar

- Halkla ilişkiler birimlerinin örgüt yapısı içindeki yerleri de bir başka önemli konudur. Halkla ilişkiler birimlerinin görevlerini etkin ve başarılı kılabilmeleri en üst yönetime yakın olmasıyla mümkündür.
- Muhittin Acar'ın 1990'lı yıllarda yaptığı Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Araştırması, kamu yönetiminde halkla ilişkiler birimlerinin örgüt yapısı içerisindeki yerini göstermektedir. Bu araştırmanın koymuş olduğu sonuç; halkla ilişkiler birimlerinin yaklaşık %73'lük bir bölümünün en üst yöneticiye (bakan, genel müdür vs.) veya en üst yöneticinin yardımcılarına bağlı olduğudur.



# Örgütlenme Açısından Farklılıklar

- Özel sektörde halkla ilişkiler biriminin örgüt şeması içerisindeki yerine baktığımızda ise bu birimin son yıllarda örgüt üst yönetimine yakın bir yerde bulunduğu görülmektedir. Ancak özel sektörde örgütlenme açısından bazı eksiklik ve yanlışlıkların olduğu da göz ardı etmemek gerekir.
- Birçok işletme halkla ilişkiler adında bir birim oluştursa da, bu birimi pazarlama müdürlüğüne veya insan kaynakları müdürlüğüne bağlanmaktadır. Bu şekilde bir uygulama ise diğer birimleri örgüt şemasında halkla ilişkiler biriminin üzerine taşımaktadır.



# Örgütlenme Açısından Farklılıklar

- Kamu kurumlarının özelleştirildikten sonraki durumlarının da pek fazla değişmemektedir. Örneğin, ***Sümerbank'ta Halkla İlişkiler Müdürlüğü Pazarlama Genel Müdürlüğüne bağlı faaliyet yürütmektedir.6 Aynı şekilde TEDAŞ'ta Halkla İlişkiler Müdürlüğü 1994 yılından itibaren Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Daire başkanlığının altında*** yer almaktadır.



# Amaç Yönünden Farklılıklar

- Kamu yönetimi kamu yararı amacına, özel yönetim ise kâr amacına dayanır ve kamuda hizmet sağlama, kazanç amacının önüne geçer.



# Mevzuat ve Kuralcılık

## Açısından Farklılık

- Kamu kurumları yönetim hukuku kurallarına uymak zorundadır. Özel Sektör kuruluşları ise kural olarak özel hukuk kuralları çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmektedirler.
- Özel sektördeki kuruluşlar ise birbirleriyle ve müşterileriyle olan ilişkilerini Ticaret Hukuku kapsamında yürütür.



# Mevzuat ve Kuralcılık

## Açısından Farklılık

- Personel açısından bakıldığında, devlet memuru statüsündeki kişiler her konuda açıklama yapamazlar. Devlet Memurları Kanunu'nun (DMK) **31. maddesine göre, memurlar görevleri dolayısıyla öğrendikleri genel veya özel sırları hiçbir şekilde açıklayamazlar. Meslek sırlarını saklamakla yükümlüdürler.**
- DMK'nun 15. maddesine göre ise basına, haber ajanslarına veya radyo televizyon kurumlarına bilgi veya demeç ancak bakanlar veya onların yetkili kılacakları görevliler ya da illerde valiler veya valilerin yetkili kılacakları görevliler tarafından verilebilir. Bunun dışında herhangi bir memurun bilgi ve demeç vermesi yasaktır.



# Mevzuat ve Kuralcılık Açısından Farklılık

- Kamu sektöründe taşra yöneticilerinin halkın dilek ve ihtiyaçlarını yerinde saptamaları için konulmuş yasal emirlerin mevcut olması olumlu düzenlemelerdendir. ***5442 sayılı il idaresi yasası vali, kaymakam gibi mülki amirlere her yıl belirli sayıda köyü dolaşmak, denetlemek, halkın dilek ve ihtiyaçlarını yerinde saptayarak gerekeni yapmak zorunluluğu getirmiştir.***



# Mevzuat ve Kuralcılık

## Açısından Farklılık

- Özel sektörde ise personel açısından (en azından halkla ilişkiler personeli açısından) kamudaki kadar katı uygulamalar yoktur. Firmalar fırsatını buldukça reklam ve tanıtımı sağladığı gerekçesiyle medyaya açıklamalar yapılmasını teşvik etmektedir.
- Özetle; Kamu yönetiminde mevzuat konusunun daha katı ve kuralcı bir yapı olduğu, özel sektörde daha esnek olduğu söylenebilir.



# Taraflar ve Hedef Kitlenin Görünümü Açısından Farklılık

- Kamu kurumlarına, baktığımızda halkla ilişkiler birimlerinin en önemli sorunlarından biri personel yetersizliğidir.
- Başka bir sorunsu sınavda halkla ilişkiler mezunları için bir kontenjanın ayrılmamasıdır.
- Özel sektör, personel seçiminde kamuya göre daha dikkatli davranmaktadır. Firmanın, kendi çıkarları doğrultusunda çalışabilecek kapasitede ve diğerlerine göre daha nitelikli olan elemanı seçmesi beklenir. Hedef kitlenin genel görünümünün, kamu yönetiminde devlet-vatandaş, özel sektörde ise firma-müşteri ilişkisi şeklinde ortaya çıkar.



# Taraflar ve Hedef Kitlenin Görünümü Açısından Farklılık

- Kamu yönetiminde iç hedef kitle, bürokrasi ve siyasi otorite, dış hedef kitle ise kamu hizmetinden yararlananlardır. Kamu hizmetini kamuda çalışan personel yürütür.
- Özel sektörde, kurum içi halkla ilişkiler, toplam kalite yönetimi anlayışı çerçevesinde çalışanlar, iç müşteriler olarak nitelendirilir. Dış müşteri kavramı ise, kurum dışında halkla ilişkiler faaliyetiyle ilgili olarak; sendikalardan tedarikçilere, finans sektöründen, aracı ve bayilere, firmanın var olan müşterilerinden gelecekte müşterisi olabilecek kitlelere kadar çok geniş kesimi içine alır.



# Yöntem ve Uygulamalar Açısından Farklılıklar

- Kamu kurumlarında halkla ilişkiler faaliyeti yürütülürken, basına da ayrı bir önem verildiğini, pek çok kurumdaki halkla ilişkiler biriminin adının “basın ve halkla ilişkiler müdürlüğü veya daire başkanlığı” olmasından anlayabiliriz.
- İşletmeler de halkla ilişkiler uygulamasına baktığımızda, burada medyayla ilişkilerin daha çok reklam, pazarlama, müşteri-firma ilişkisi ekseninde gerçekleştiğini görürüz. Firmaların sundukları mal veya hizmetlerle ilgili reklamlar özel basın-yayın organlarınca halkla sunulmaktadır.



# Yöntem ve Uygulamalar Açısından Farklılıklar

- Halkla ilişkilerde başka bir yöntem ise **aracı kişi ve kuruluşlardan** yararlanmaktır. Özel sektörde profesyonel danışmanlık hizmeti alınırken, kamuda tanıdığı birini devreye sokma yoluna gidilmektedir.



# Finansman Açısından Farklılıklar

- Özel sektörde halkla ilişkiler faaliyetleri çoğunlukla ürün veya kurum tanıtımına dönük kampanyalar ve tanıtım programları şeklinde yürütülmektedir. Bu kampanya veya programların belli bir süreleri vardır ve bu süre sonunda etkilerini ölçebilmek mümkündür.
- İşletmeler, kampanyaya harcadıkları paranın satışlara yansıyacağı ve geri döneceğinden dolayı halkla ilişkiler bütçelerini kamu yönetimine göre daha geniş tutabilirler.



# Denetim açısından farklılıklar

- Kamu yönetiminde ombudsman denetimi ise yönetimin haksız işlemlerine karşı halkı koruyan bir araçtır. Ombudsman kamu yönetimi birimlerine halk adına hesap sorabilmektedir.
- Yönetim ve halk arasında aracı bir kurum görevi gören ombudsman yönetimin halka karşı açık davranmasında da önemli bir rol oynar. Kamu yönetiminde halkla ilişkiler açısından belki de en önemli denetim şekli asıl hedef kitlenin yani halkın denetimidir. Seçim, referandum gibi yöntemlerle halk, yönetimin faaliyetlerini denetleme fırsatını yakalar.



# Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulama Örnekleri

Sosyal belediyecilik alanındaki yapılan veya yapılabilecek temel hizmetler 9 farklı sınıfta özetlenebilir.

## **Yoksul kesimlere yapılacak yardımlar:**

- Çeşitli konularda yardımlar yapılması, gıda bankasının kurulması
- Senenin her günü yararlanılabilecek aşevleri oluşturulması

Kentsel dönüşüm projeleriyle toplu yaşam alanları oluşturulması

Anadolu ve hobi bahçelerinin kurulması

Hastane civarlarında misafirhaneler oluşturulması



## **Çocuklara Yönelik Faaliyetler:**

- Oyun ve yeşil alanların artırılması
- Gezici sağlık otobüsleriyle kırsal bölgelerdeki çocuklara sağlık kontrolleri yapılması
- Kreş ve Yuva hizmetlerine yönelik faaliyetler

## **- Engellilere Yönelik Faaliyetler:**

Engellilere yönelik rehabilitasyon merkezleri açılması

İstihdam, sağlık, eğitim ve kentsel hizmetlere erişimlerinin arttırılması

Engellilere yönelik ücretsiz büfeler tahsis edilmesi



## **Yaşlılara Yönelik Faaliyetler:**

- Yaşlılara evinde bakım hizmetlerinin sağlanması
- Yaşlılara yönelik huzurevleri açılması
- Yaşlıların boş zamanlarını değerlendirecekleri yaşam merkezlerinin açılması

## **Kadınlara Yönelik Faaliyetler:**

- Kadın ve çocuk hastanelerinin açılması
- Kadınlara yönelik pozitif ayrımcılıklar (Ulaşım hizmetlerinin indirimli olması, her mahalleye belediyeye ait ücretsiz spor tesislerinin yapılması)
- İş hayatına kazandırılma hususunda eğitim programları düzenlenmesi
- Kadın sığınma evlerinin açılması
- Bakıcılık hizmetlerinin belediyelerin kontrol ve denetimi altında yapılması



## **Gençlere Yönelik Faaliyetler:**

- Tiner vb. madde kullanan gençlere barınma imkanları sağlanması, onların topluma kazandırılması
- Gençlik merkezlerinin açılması

## **Kent Kültürünü Geliştirmeye Yönelik Faaliyetler:**

- Kent kültürünü geliştirmeye yönelik eğitim ve mahalle toplantıları yapılması

Düşük gelire sahip bölgelerde etnik ve mezhepsel anlamda dışlanmanın önlenmesi amacıyla faaliyetler yapılması

Sinema, tiyatro, kütüphane gibi faaliyetlerin bütün mahallelere ulaştırılması



## **Kentsel Kalkınmaya Yönelik Faaliyetler:**

- Yörenin yatırımlar için çekici hale gelmesini sağlama

## **Diğer Faaliyetler:**

- Katı atıkların toplanması, atık yağların yakıtta dönüştürülmesine yönelik çevresel faaliyetler
- Bölgelerdeki ibadet yerlerinin bakım, onarım faaliyetlerinin karşılanması



# **Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamalarının Değerlendirilmesi**

## **Belediyelerin Kendi Gelir Kaynaklarının Yetersizliği**

- Belediyelere ilave gelir sağlanması hizmet sunumundaki performansı artıracaktır.
- Türkiye’de belediyelerin sorumlulukları gelirleriyle orantılı olarak belirlenmemiştir. Mali kaynak bakımından yerel yönetimler tamamen merkeze bağımlı görünmektedirler.



Türkiye’de belediyelere yapılan yardımlar yerel harcama farklılıklarını dikkate almadan sadece nüfus esasına göre yapılmaktadır.

- Kısıtlı bir bütçeyle sosyal belediyecilik gerçekleştirmek zordur

**\* Borçlanma ve Mali Disiplin Sorunu:**

- Son yıllarda belediyelerin borçlanmaları hızla artmaktadır. Kaynaklarındaki artışın yaklaşık 1\4’ü borçlanmayla sağlanmaktadır.
- Birçok yerel yönetimin genel bütçeli kuruluşlardan, sosyal güvenlik kuruluşlarına ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarına borcu bulunmaktadır.

Cari harcamalarını bile borçlanmayla finanse eden belediyelerden sosyal hizmet uygulamalarını beklemek çok olası görünmemektedir.



## **Sosyal Yardım ve Hizmet Tutarlarının Yetersizliği:**

- Sosyal harcamaların belediye bütçeleri içindeki oranı her geçen yıl artmaktadır.
- Bu artış, yerel sosyal politikaların henüz arzu edilen seviyelerde olmadığının açık bir kanıtıdır.

## **\* Sosyal Politika Harcamalarının Etkinsiz ve Amaç Dışı Kullanımı:**

- Birçok yerel yönetici bu harcamaları gereksiz harcama görmekte, birçoğu da harcamaları propaganda malzemesi yaparak siyasi emeller gütmektedir.
- Bazı belediye başkanları harcamaları kendi yandaşlarına aktarmakta; kayırmacılık, partizanlık, keyfi uygulamalar ve yolsuzluk sosyal harcamalardan beklenen olumlu etkiyi tam tersine çevirmektedir.



## **Sosyal Belediyecilik Konusunda Kavram Kargaşasının Olması:**

- Sosyal yardım ve hizmetler anayasal güvenceye dayalı «ekonomik ve sosyal» haklardır. Amaç hemşerinin anayasal hakkını temin etmektir.
- Yardımlar geçici ve acil bir çözüm aracı olarak görülmemeli, istihdamı artırıcı hizmetler tercih edilmelidir.
- Amaç yardıma muhtaç olanları muhtaç olmaktan çıkarmaktır.

## **\* Sosyal Politikaların Uygulanmasında Merkezle Yerel Otorite Arasında Eşgüdüm Olmaması:**

- Sosyal politikalar arasında eşgüdüm eksikliği verimliliğin düşmesine sebep olacaktır.



- Belediyelerin sosyal politikaların belirlenmesi ve uygulanmasındaki yetki ve sınırları kesin olarak belirlenmemiştir.
- Birçok belediyede sosyal politikalar vali ve kaymakamlara havale edilmektedir.

**\* Belediyelerin Kentsel Yoksulluk Envanterinin Bulunmaması:**

- Belediyeler “Sosyal Doku Taraması” adı altında yapacakları bir çalışma ile kentlerindeki yoksulluk envanterini çıkarmalıdır.

Bu konuda bir veri tabanı oluşturulmalı, hedefe yönelik politikalar belirlenmelidir.



**\* Belediyelerin Sosyal Belediyecilik Uygulamalarını Kendi İmkanlarıyla Gerçekleştirmesi:**

- Yeterli bütçe ve personeli bulunmayan belediyelerde sosyal hizmetlerde sosyal hizmetlerde aksamalar yaşanmaktadır.
- Belediyeler STK'larla işbirliği ve koordinasyon içinde çalışmalıdır.



- Belediyeler sosyal aktivitelerde STK'ları destekleyici, yönlendirici ve onlara rehberlik edici bir misyona sahip olmalıdır.
- Başarı, kentin ne kadarına yardım yapıldığı değil, sivil toplum kuruluşlarıyla ne kadar birlikte çalışma yapıldığıdır.
- **SONUÇ OLARAK;** küreselleşme, sosyal devlete ait olan görevlerin yerel yönetim, STK, özel sektör ve piyasaya devredilmesine neden olmuştur. Yaşanan süreç, merkezi yönetimlerin rollerini sınırlarken, yereldeki otoriteleri daha belirleyici hale getirmiş, bireylerin sorunlarını çözmede yerele daha çok rol ve fonksiyonlar yüklemiştir.



- Yereldeki sosyal yardım ve hizmetlerin bölgeyi en iyi tanıyan belediyelerce yapılması, gerek bölgesel yoksulluğun önlenmesini gerekse de en hızlı ve etkin politikaların uygulanmasını sağlayacaktır.
- Nasıl ki bireylerin zor durumlarında ilk yardım alacakları yer kendilerine en yakındaki komşuları ise, yerel toplumdaki kişilerin ise belediyelerdir.



Yereldeki uygulamalar sosyal devletten vazgeçme değil, yerelin sosyal politikalar konusunda merkezin yükünü paylaşmasıdır.