



Halkla İlişkiler Uygulamalarından Beyaz Masa: Uşak Belediyesi Örneği

Murat Sezgin ^{a*}, Emine Hilal Özbay ^b

^aUşak Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Uşak.

^bUşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.

Öz

Günümüzde, bütün çağdaş yönetimler yürüttükleri hizmetler konusunda topluma bilgi ve hesap vermek, halkın dilek ve düşüncelerini öğrenerek çalışmalarında bunlardan faydalanmak ve böylece kendileri ile toplum arasında en yüksek oranda uyum sağlamak amacı taşıyan halkla ilişkileri, yönetim sürecinin vazgeçilmez bir unsuru olarak benimseyip uygulamak zorundadır. Demokratik toplumlarda kamu yönetiminin varlık nedeni topluma hizmet etmektir. Yönetim halka hizmet için bir araçtır. Bu anlayış doğrultusunda belediyeler, hizmetinde olduğu ve kendisine varlık kazandıran halka karşı duyarlı, sorumlu ve saygılı bir yönetim felsefesine sahip olmak zorundadır. Yerel yönetimler içerisindeki belediyeler, günümüzde halkla iç içe olan ve demokratik düşüncelerin yerleşmesinde önemli bir yere sahip kuruluşlardır. Bu işlevi ile belediyelerdeki halkla ilişkiler sürecinin; hizmetlerin daha iyi olması ve hizmetlerin belirlenmesinde, hizmetlerin hedef kitleye ulaştırılarak en yüksek oranda uyum ve işbirliğinin sağlanması yönünde üstlendiği roller gittikçe önemini artırmıştır. Bu bağlamda belediyeler halkla ilişkiler faaliyetlerinde farklı halkla ilişkiler araç ve tekniklerini kullanmaktadır. Çalışmada, belediyeler tarafından 1994 de kullanılmaya başlanılan Beyaz Masa uygulamasının Uşak Belediyesi tarafından icrasına yönelik bir inceleme yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Beyaz Masa, Halkla İlişkiler, Belediyeler.

White Table of Public Relations Practice: The Case of the Municipality of Uşak

Abstract

Nowadays, all modern governments to provide information and accountability to the community about the services they perform, the work learning the people's wishes and ideas to take advantage of them, and so that is intended to ensure compliance with the highest proportion of society with their own public relations is to implement the management process to adopt as an indispensable element. The reason for existence of public administration in a democratic society is to serve the community. Management is a tool for the public. Municipalities, in accordance with this understanding, and the saving presence of the public service against him responsive, responsible and respectful must have a management philosophy. Local governments in the municipalities today is intertwined with the public and are an important foundation of democratic thought in the settlement. The public relations process in municipalities with this function; the determination of the services to be better and service roles that serve the audience and conveyed the highest rate of compliance undertaken towards ensuring increased cooperation increasingly important. In this context, various public relations activities in municipalities use public relations tools and techniques. In the study, the use of municipalities by 1994, initiated a review of the White Panel application is made for execution by the Municipality of Uşak.

Keywords: White Table, Public Relations, Municipalities.

GİRİŞ

Yerel yönetimler halka en yakın yönetim birimi olarak gerek vatandaşa bilgi sağlama ve hizmet götürme gerekse bir demokrasi okulu olma işlevlerini yerine getirmektedir. Yerel yönetimlerde çalışmaların başarılı olması, büyük ölçüde yönetimin halkın beklentilerini öğrenerek buna uygun şekilde hizmet vermesi ile bağlantılıdır. Çevrede olup bitenleri göremeyen, yönetilenlerin isteklerinden haberdar olmayan yönetimler, çözüme ulaşamayan sorunlarla uğraşmaya mahkûmdur. "Haberdar değilsen yönetemezsin" deyişi de halkın beklentilerini öğrenmenin önemine vurgu yapmaktadır. Bu duruma düşmemek için kullanılabilir çok sayıda yöntem bulunmaktadır. Bunlardan birisi de beyaz masa faaliyetleridir.

1. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER

Belediye kelimesi şehir anlamına gelen Arapça "beled" kelimesinden türetilerek dilimize girmiş ve Tanzimat döneminden itibaren bugünkü anlamıyla kullanılmaya başlamıştır. Belediyeler faaliyet alanı içerisindeki halkın yerel nitelikli ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan ve karar organları halkın seçimiyle işbaşına gelen tüzel kişiliğe sahip kamu kuruluşlarıdır.

Belediyeler, ülkemiz idari yapısında özellikle cumhuriyetin ilanından sonra faaliyet alanı içerisindeki halkın tesirini üzerinde daha çok hissetmiştir. Çünkü belediye yönetimi kent halkının seçimiyle harekete geçen bu nedenle de halkın ihtiyaçlarına, beklentilerine daha yakın bir örgüt görünümündedir. Genel olarak halk, birçok kamu hizmetinin tam olarak yerine getirilmemesinden, noksan yerine getirilmesinden, istenilen kalitede ve sürekli bir biçimde yapılamamasından kendine en yakın yönetim birimi olarak belediyeyi sorumlu görmüştür (Ertekin,1999: 201).

Belediye yönetimlerinin demokratik niteliğini geliştirmek ve aynı zamanda yerel halkın belediye yönetimine katılımını sağlamak ve katılımın etkinliğinin, uygulanabilirliğinin gerçekleştirilmesi açısından halkla ilişkiler konusu önem taşımaktadır. Halk yararına çalışan, halkın istek ve ihtiyaçlarına karşı duyarlı, sorumlu, halkın katılımına ve denetimine açık, başarılı, dürüst ve halkın istediği bir belediye kurumunun oluşturulması, sonuçta kent halkının belediyeye sahip çıkmasını, belediyeyi desteklemesini ve belediye ile bütünleşmesini sağlayabilecektir. Bu sonucun elde edilmesi ise kent halkı ile sağlıklı ilişkiler kurabilen bir belediyecilik yaklaşımı ile mümkün olabilir. Bu nedenle belediye yönetimleri ile örgütlenmiş ve bireysel yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve etkileşimin sağlanması gerekmektedir. Belediye yönetiminde halkla ilişki kurulmak yoluyla ulaşılmaya çalışılan amaç; yerel topluluk üzerinde olumlu izlenim bırakmak, yerel hizmetlerin etkinliğini ve verimliliğini arttırmaktır.

1.1. Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkilerin Amaçları

Yerel kuruluşlarda halkla ilişkilerin dört temel amacı vardır. Bu amaçları maddeler halinde sıralayacak olursak:

- Vatandaşlara, yerel yönetim kuruluşunun hizmet politikaları ve uygulamalarına ilişkin olarak bilgi vermek,

- Yerel yönetim kuruluşlarınca kesin kararlar alınmadan önce, önemli yeni projeler hakkında vatandaşlara görüşlerini belirtme fırsatı vermek,
- Yerel yönetimlerin sistemi ve işleyişi ile kendi hak ve sorumlulukları konularında vatandaşları aydınlatmak,
- Vatandaşlık gururunu aşılama ve geliştirmek (Tortop, 1991:153).

Belediyelerde halkla ilişkilerin temel amacı; bir yandan halkın istediği belediyeyi, bir başka deyişle **halkın belediyesini**, öte yandan “belediyeden yana olan, **belediyeyi destekleyen kent kamuoyunu**” oluşturmaktır (Yalçındağ, 1996:11).

1.2. Belediyecilikte Halkla İlişkilerin Önemi

Halkla ilişkiler tüm kamu kuruluşları için önem taşır. Özellikle demokratik bir toplumda halkın güveni ve desteği olmadan hiç bir kuruluşun başarı kazanması mümkün değildir. Yönetim- halk ikilisinde temel öge halktır buna paralel olarak yönetim halka hizmet için bir araçtır cümlesi söylenebilir.

Seçim ve temsil sistemi ile yerel demokrasinin değerleri, yerel yönetimleri halka karşı doğal olarak çok duyarlı ve sorumlu bir konuma oturtmaktadır. Kökü Roma İmparatorluğuna kadar giden ünlü “*Vox populi, vox Dei*” (halkın sesi Tanrının sesidir) özdeyişi gerçek uygulamasını ve işlevini yerel yönetimlerde bulmaktadır. Böyle bir ortamda yerel yönetimler, halkın gereksinimlerinin beklenti ve isteklerinin ne olduğunu ondan öğrenmek ve aldıkları bilgiye göre hizmet politikalarını ve uygulamalarını halkın isteklerine göre uyarlamak zorundadırlar. Sonuç olarak yerel yönetimlerin saptadıkları hizmet politikalarını başarıyla uygulayabilmek için halkın isteklerine karşı duyarlı ve sorumlu olması gerekmektedir (Yalçındağ, 1996:27-29).

Son yıllarda halkın görüşlerinin yerel yönetimlere sağlıklı biçimde yansımaları amacıyla katılım, saydamlık, halkın bilgi edinme hakkı gibi konular önem kazanmıştır. Bununla birlikte hala ilişkile disiplini; yerel yönetimle halk arasında etkili bir iletişim yürütülmesi, halkta yerel yönetimlere karşı güven, sevgi ve destek duygularının oluşması açısından zengin olanak yarattığı da anlaşılmıştır (Yalçındağ,1996).

21. yüzyıla girerken demokrasi anlayışı vatandaşların sadece seçimlerde değil, kamu faaliyetlerinin tüm aşamalarında katılımları öngörür bir hale gelmiştir. Hizmetin her aşamasında vatandaşlarla kurulacak yeterli ve iyi bir ilişki çok büyük yararlar getirecektir. Yerel düzeyde vatandaşlarla yakın ilişki kurmak iki pratik yararı getirir. Bunlar; isabetli yararlı kararlar alınmasına yardımcı olmak ve yapılan hizmetleri tanıtarak yönetimi, onlara daha sempatik, daha yakın gösterebilmektir (Sezgin, 2008).

Bir yönetim felsefesi ve bir yönetim fonksiyonu olarak halkla ilişkilerin yerel yönetimler ve demokrasi anlayışı ve uygulamaları ile çok sıkı bir bağlantısı vardır. Ülke yönetiminde ve özellikle yerel yönetim düzeyinde etkili ve verimli hizmet sağlanması ile demokratik bir yerel yönetim yapısının oluşturulmasında halkla ilişkiler büyük önem taşımaktadır (Sezgin, 2008).

Yerel yönetimler ölçeklerinin küçüklüğü ve fiziki olarak halka yakınlığı dolayısıyla denetime daha açıktırlar. Gerçekten, yerel yönetimin verdiği hizmetler halkın çok yakınında ve gözü önünde cereyan etmektedir ve bu hizmetlerin birçoğu

halkın günlük hayatında karşılaştığı sorunlarla ilgilidir. Bu durumda yerel yönetimlerin halkla ilişkiler hizmetlerine önem vererek çalışmaları ve hedefleri konusunda halkı aydınlatmaları bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Bu zorunluluk kuskusuz yönetimin, karmaşıklaşmasını, olumsuz etkilerini gidermeye ve yönetimi geliştirmeye dönük çabaları da içermektedir (Sezgin, 2008).

1.3. Belediyelerde Halkla İlişkilerin Görevleri

Birçok halkla ilişkiler tanımı ana hatlarıyla incelendiğinde, kurumdan halka, halktan da kuruma bilgi akışını sağlayan bir etkinlik olduğu ifade edilir. Bu fonksiyon belediyenin temel amaçlarına ulaşabilmesinde önemli bir yere sahiptir. Bu görevin yerine getirilmesinde özellikle kitle iletişim araçlarının kullanımı yaygın olarak görülmektedir. Ancak toplumsal bilinci sürekli gelişen kentlilere yaklaşım açısından yeni yöntemlerin de belirlenmesi gerekir. Çünkü halkı etkilemede kitle iletişim araçlarının tek yönlü etkisi azalmakta ve yakın ilişkilerin oluşturulmasında kullanabilecek yöntemler daha da önem kazanmaktadır.

Araştırmalar halkla ilişkilerin kitle iletişim araçlarıyla gerçekleştirilen bir iletişim süreci olmaktan çıktığını ortaya koymuştur. Diyalog yaklaşımı önemli bir avantaj sağlamaktadır. Kent ve Taylor kurumların halkla ilişkiler uygulamasında diyalog yaklaşımını kullanmasını önermiştir. Çünkü diyalog yaklaşımı kurum ve halk ilişkisinin doğasını değiştirmektedir. Bu yaklaşım etiksel bir şekilde kullanıldığında hem kurum hem de hedef kitle ilgilerine hizmet eden bir süreç oluşmaktadır (Buruning, Langenhop ve Green. 2003: 342)

Halkla doğrudan etkileşimleri olması sebebiyle belediyelerin halkla ilişkiler yöntemlerinde ağırlıklı olarak yakın ilişki kurma tekniklerini kullanması gerekir. Bu durum, hızla gelişen bilgi akış süreci nedeniyle zorunluluk halini almıştır. Bu bakımdan, Belediye yönetimi olarak belli dönemlerde halktan onay alındığı için kitle iletişim araçlarından ziyade yukarıda ifade edilen halkın belediyesini gerçekleştirmek amacıyla belediye halkla ilişkiler birimi olarak alışılmış yöntemler dışında yeni bir düzenlemeye gitmek yararlı olabilir.

Halkla ilişkiler, kamu yönetiminde hizmetlerin başarılı bir şekilde sunulabilmesi için iletişimin sağlıklı bir şekilde işleyişini gerçekleştirmektedir (Tortop, 2003:151).

Halkla daha yakın bir ilişki ağının oluşturulması aşamasında daha sonradan tedavisi güç olan yanlış anlaşılmalara neden olunmamalıdır. Her hangi bir nedenle öne sürülen yanlış bir mesaj çok çabuk şekilde topluma yayılabilmekte ve bu söylentinin silinmesi uzun zaman alabilmektedir. Doğru, eksiksiz ve kurumun düşünüldüğü kadar halkın da düşünüldüğü bir iletişim sistemi kurulabilmelidir.

Halkla ilişkiler birimleri hedefle kurulan iletişimde etkin rol aldığı gibi, ortaya çıkan iletişim olumsuzluklarında da hemen harekete geçebilmelidir. Çünkü kurulan iletişim ne kadar güçlü olursa olsun, söylenenler karşı tarafın algılaya boyutuna eşit değil ise yanlış anlaşılmalara ortaya çıkabilir. Bu durumda hatanın karşıda aranması yerine kaynağa aranması gerekir (Tortop, 2003.151).

Diğer bir ifadeyle halkla ilişkiler birimleri belediyenin halkla farklı şekillerde muhatap olan diğer belediye birimlerini ve kendi içindeki iletişim eksikliklerini araştırma bağlamında, kurum içi araştırma ve geliştirme rolünü de üstlenebilir.

Halkla ilişkiler bir meşrulaştırma yöntemi olarak ele alınabilir. Bu, demokrasilerde önemli bir kavram olarak ele alınmaktadır. Modernleşmenin gerçekleşmesine paralel olarak bireyselliğin arttığı toplumlarda ortaya çıkan doyumsuzluklar, grupsal farklılıkları yeniden ortaya çıkarabilmektedir. Dolayısıyla, bu farklılıklar için her zaman ortak bir meşruiyet oluşturmak mümkün olmayabilir. Bu süreçte kurum günün koşullarına uygun, geçerliliği olan meşruiyet dayanakları bularak toplumun onayına sunulmalıdır (Biber.200:43).

Bu yönüyle halkla ilişkilerden yararlanmak, farklılıkların meşrulaştırılması adına önemli bir adım olabilir. Bir kurum ele alındığında çevresi bakımından durağan ve dinamik özelliklere sahip olabilir. Örgütün durağan çevresi karmaşık yapıyı düşük düzeyde temsil ederken dinamik çevresi oldukça yüksek bir karmaşık yapıya sahiptir. Bu bakımdan sürekli gelişmekte olan kentlerde, farklılıkların varlığı dinamik bir süreci ortaya koymaktadır. Bu dinamik çevreyle iletişim kurularak ortak bir meşrulaştırmanın sağlanması için halkla ilişkiler teknikleri önemli bir uzlaşım sistemi oluşturabilir. Özellikle dinamik (karmaşık) bir çevrede halkla ilişkiler daha işlevsel olabilmektedir.

Yerel yönetim alanında alınan kararlar ve gerçekleştirilen uygulamalarda siyasal, ekonomik, toplumsal ve kültürel etkiler, için teknik yönünü oluştururken; oluşacak tepkiler de aynı boyutta ortaya çıkmaktadır (Sezer,1987:23).

Bu karmaşık yapı içerisinde barışın olduğu ve farklılıkların huzur içinde birbirleriyle yaşayabildiği bir kentin oluşabilmesi için halkla ilişkiler, haklarının ve yükümlülüklerinin bilinci içinde davranan kentlilerin oluşumuna öncü olmaktadır (Yalçındağ, 1996:15).

Halkla ilişkiler, kuruluşu hedef kitlesine anlatmaktadır. Yani belediyenin bütün eylem ve işlemleri hakkında, vatandaşı bilgilendirilmekte, hizmetlerin etkin ve verimli sunumu için yukarıda da ifade edildiği gibi yakın ilişki kurma etkinlikleriyle halkın istek ve taleplerini alarak belediyenin halk odaklı bir şekilde yeniden şekillenmesine katkı sağlayabilmekte, bütün eylem ve işlemlerde halka yol gösterebilmektedir. Böylece karmaşık toplumdaki belirsizliklerin açıklığa kavuşturulmasını hem toplum huzurunun sağlanması hem de belediye amaçları adına gerçekleştirebilmektedir.

Bu bağlamda halkla ilişkiler (Sezer, 1987:25) Makro, talep ve görev çevreleri hakkında bilgi vererek talep çevresini yönetimin görev çevresi ve makro çevresi ile bütünleştirmektedir. Hizmetin yürütülüşüne ilişkin talep ve tepkileri öğrenerek, politikaların yönelimini sağlamaktadır. Bu çevrede birey, grup ve kuruluşlara kendi politika ve etkinliklerine ilişkin bilgileri kendisi verdiği için değerlerle, gerçekleri bütünleştirmekte ve tutumları kanalize etmektedir. Böylece gerçek tepkiler yönlendirilerek, yerel yönetim için önceden bilinir hale getirilmektedir.

2. BEYAZ MASA

Beyaz Masa, belediye bünyesinde bulunan vatandaşların telefonla ya da bizzat belediyeye gelerek sözlü ya da yazılı olarak iletildiği istek, şikâyet ve görüşlerini dinleyerek süratle çözülmesi için ilgili birimlere ileten bir birimdir. Birim elemanları tarafından istek ve şikâyetin takibi yapılarak vatandaşlara geri dönüşü yapılmaktadır. Beyaz Masa, Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Yazı İşleri Müdürlüğü, Özel Kalem Müdürlüğü gibi müdürlükler bünyesinde hizmet veren, belediye birimlerinin çözmesi gereken sorunları dilekçeye dökerek ilgili birimlere gönderen bir halkla ilişkiler hizmetidir.

İlk kez 1994 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesinde 24 saat hizmet anlayışıyla oluşturulan Beyaz Masa o günden bu yana halkla ilişkiler alanında faaliyet gösteren bir birimdir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin öncülük ettiği bu uygulama benzeri çalışmalar ülkemizde birçok belediye tarafından yapılmış ve yapılmaktadır (<http://www.yararlibilgiler.net/beyaz.masa/> 1.06.2015).

2.1. Beyaz Masanın Faydaları

1994 yılında İBB'nin interaktif belediyecilik uygulaması olarak İstanbul halkının hizmetine sunduğu Beyaz Masa günümüzde neredeyse küçük ilçe belediyelerinde dahi görülmektedir. Böylesine geniş kapsamlı uygulanma imkanı bulan Beyaz Masa'nın faydaları şu şekilde özetlenebilir.

- **Bürokrasiyi rahatlatmak:** Vatandaşın kamu kurumunda bir sorun ile karşılaştığında o sorunu çözdürmek için hemen tanıdık bir yetkili arama ihtiyacı hissetmektedir. Proje üretmesi gereken, görev ve yetki alanına giren hususlarla ilgili çalışma yapması gereken bürokratların bekleme salonlarında kalabalıklar oluşmakta, temel hizmetler aksamaktadır. Yöneticiler iş takibi yapmaktan şehrin sorunlarına gereği gibi eğilememektedir. Bu durumda doğal olarak kent ve kentliye zarar vermektedir. İşte Beyaz Masa bürokrasiyi rahatlatarak yöneticilerin sırtından bu yükü kaldırmaktadır.
- **Zaman Kaybını Önlemek:** Vatandaş bir sorunla karşılaştığı takdirde kamu kurumuna gelip dilekçe vermesi istenmektedir. Bu durum zamanın çok kıymetli olduğu günümüzde kişinin saatlerce zaman harcamasına neden olmaktadır. Bazen bu sorunlar çok basit çözülebilen meseleler de olabilmektedir.

Ortaya çıkan kâğıt israfı da olayın bir başka boyutudur. Oysa Beyaz Masa zaman kaybına ve kâğıt israfına sebebiyet vermeden gerektiğinde yapılan müracaatları hiç evrak haline getirilmeden, takibi gerekiyorsa evraklaştırarak vatandaşın işini kısa sürede çözüme kavuşturmaktadır. <http://www.necdetaksoy.com.tr/s/pdf/spd.pdf> (2.06.2015).

- **Aracıların Ortadan Kaldırılması:** Vatandaş kamu kurumlarında bir zorlukla karşılaştığında işinin halledilmesi için araçlar bulma arayışına girmektedir. İmar izninden, çevre temizliğine, caddesini veya sokağını ilgilendiren bir meseleden birçok benzeri meseleye birtakım araçlardan yardım istemektedir.

Bazen bu araçlar vatandaşın farklı taleplerinde de bulunabilmektedir. Araçların olduğu yerde rüşvet sektörü gelişmektedir. Beyaz Masa vatandaşla belediye arasında köprü vazifesi görerek vatandaşın meşru taleplerini ivedilikle karşılamaya çalışmaktadır.

- **Yerel Yönetim – Halk Kaynaşmasını Sağlamak:** Yerel yöneticiler demokrasi gereği halk tarafından en fazla oy olan siyasi parti veya bağımsız adaylar arasından seçilirler. Gerek yöneticilerin kalıcılığı gerekse kurumun itibarı ve güvenilirliği halk ile geliştireceği ilişkilere bağlıdır. Bunu yaparken eşit hizmet ilkesinden hareketle siyasi ayırım yapmadan, her türlü kayırmacılıktan uzak durmak, halk ile birlikte yönetimi esas almak gerekmektedir. Halkla ilişkiler uygulaması ile halkın istek ve taleplerini ayırma tabi tutmadan kısa zamanda yerine getirilmesi, halkın teveccühünün kazanılması mümkündür. Beyaz Masa bu amaca hizmet etmektedir.
- **Kurum İçi Denetimi Sağlamak:** Belediyeler özellikle Büyükşehir belediyeleri çok sayıda çalışana sahip belediyelerdir. Her kurumda olabileceği gibi bu kurumlarda da zaman zaman görev ve yetkilerini yerine getirmede ihmali olanlar bulunabilmektedir. Beyaz Masa sistemi çözüm süreci içerisinde yetki ve sorumluluğunu yerine getirmeyenlerin ortaya çıkmasını sağlamakta ve bu durum üst yönetime bildirilmektedir. Böylece ilgili personelin daha dikkatli olması sağlanmaktadır. Bunun yanında başarılı olan personelin ödüllendirilmesinde de Beyaz Masa rol almaktadır.
- **Halkın Denetimini Artırmak:** Demokratik yönetim şeffaf, saydam, açık olmayı zorunlu kılar. Kararların kamuoyuna açıklanması, tartışılması ve olgunlaştıktan sonra kesinlik kazanması, kamuoyunun tepkilerinin değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu tür bir yönetim biçimi sorunların çözümünü geciktirmez, tersine daha sağlıklı ve doğru olan çözüm yoluna ulaşılır.
- **Rüşveti Önlemek:** Yönetimde saydamlığın sağlanması, açıklık ve etkin bir denetim yolsuzluk yapma ve rüşvet almayı büyük ölçüde engeller. Kişiler yaptıkları yolsuzluk ve aldıkları rüşvetin gizli kalacağı zannı ile bu yola başvurabilirler. Kuskusuz kişilerin zayıf karakterli, kirli, yolsuz, kanun dışı işlemlere eğilimli olmaları yolsuzluk ve rüşvetin en önemli nedenidir. Yerel idareler yönünden geçerli olan bu kurallar, genel idare ve tüm kuruluşlar için geçerlidir.

3. UŞAK BELEDİYESİ BEYAZ MASA FAALİYETLERİ

Şimdiki çalışma şekline 2010 yılında başlayan Uşak Belediyesi Beyaz Masa Biriminin amaçladığı hizmetleri şu şekilde sıralayabiliriz:

- Şehirdeki bütün vatandaşlara eşit mesafede olmak,
- Vatandaşların müdür/yetkili kapısında bekleme ve sorununa son vererek zaman kaybını önlemek,
- Sorunların çözümü için kullanılan araçları ortadan kaldırmak.

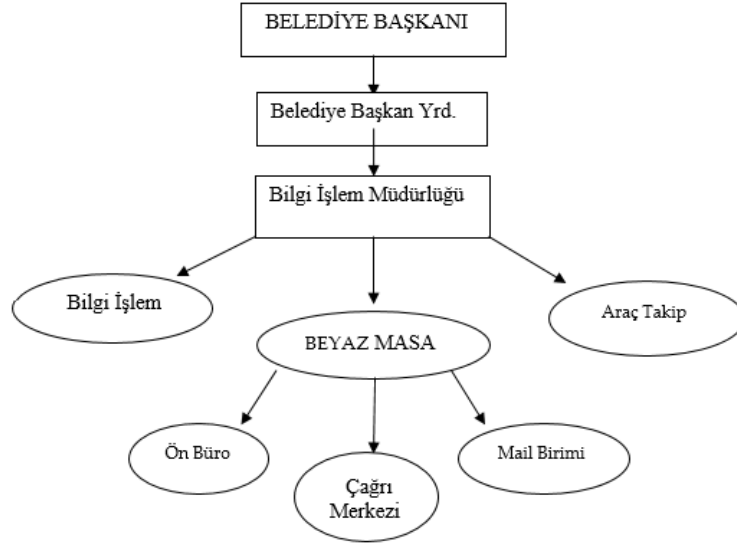
Yerel ve ulusal basından çok sayıda temsilci ile Uşak'ın önde gelen simalarının yer aldığı basın toplantısında halkın Uşak Belediyesi'nden beklentilerinin karşılanması için projeler geliştireceklerini dile getiren Nurullah Cahan, şöyle konuştu: "Uşak'ta

halkıyla gönül köprüsü kuran, iyi günde kötü günde birlikte olan ve sevinçte-kederde hep insanıyla iç içe olan bir belediye olacağız. İlk hedefimiz, insanlarımızla gönül köprüsü kurmak. Belediye olarak bu kentin kalkınması için hizmetler üretmeli, bunu gerçekleştirirken de halkın fikirlerini almalıyız. Beyaz Masa isimli bir projemiz var. Bu proje hayata geçtiğinde, halkımızın işini görmesi için müdür kapısında beklemesine gerek kalmayacak. Beyaz Masa'da yetkililer olacak ve belediyeyi ilgilendiren her türlü hizmeti yüz yüze ya da telefon aracılığıyla aktaracaksınız. Daha sonra size olumlu ve olumsuz döneceğiz ve sorun çözülene kadar takipçi olacağız. Bir işin takibi için belediye başkanının kapısında bekleme ya da araya 'tanidik' sokma dönemi kapanacaktır" (<http://www.usakhabermerkezi.com/>).

Ayrıca 10 Nisan 2015 tarihinde Uşak Belediyesi resmi web sitesinde yer alan habere göre Beyaz Masa Faaliyetlerine farklı bir boyut kazandırılarak mobil ekiplerin mahalle mahalle gezerek kentin sorunlarına çözüm arayacağı yazıyor.

3.1. Uşak Belediyesi Beyaz Masa ve Birimleri

Uşak Belediyesinin örgütsel yapısı içerisinde Beyaz Masa birimi şekil de görüldüğü gibi belediye başkan yardımcısına bağlı olarak faaliyet göstermektedir. Bu noktada bazı görüş ayrılıkları bulunmaktadır. Bunlardan bir tanesi bu birimin direk olarak belediye başkanına bağlı olması gerektiğidir. Kanımızca küçük ölçekli belediyeler için bu görüş normal olabilir fakat büyük belediyeler için aşağıdaki gibi bir örgütlenme daha rasyoneldir.



Şekil 1. Beyaz Masa Organizasyon Şeması

- **Beyaz Masa Ön Büro:** Beyaz Masa'ya bizzat başvuran kişi veya kurumlarla ilgilenme, onları talepleri doğrultusunda yönlendirme ve başvurularına anında çözüm üretme birimidir. Vatandaşların sözlü istek ve şikâyetleri kayıt altına alınıp ilgili birimlerle irtibata geçilip dilekçe gerektiren işlemleri için yazı işlerine yönlendirilmektedir. Ayrıca bu birimde sicil kodu ile vergi borcu

sorgulama su endeks interaktif sistemiyle mevcut borç öğrenme işlemleri gerçekleştirilmektedir.

- **Çağrı Merkezi:** Çağdaş iletişim teknolojilerinden en ileri düzeyde faydalanıp vatandaşlarına hizmet sunmayı amaçlayan Beyaz Masa, modern müşteri hizmetleri mantığıyla çalışan çağrı merkezi uygulamasını kullanmaktadır. 444 90 64 ve 221 40 00 numaralarıyla belediyeye gelen bütün telefonlar buradan cevaplanmaktadır.
- **Beyaz Masa Mail Birimi:** Belediyenin resmi internet adresindeki *www.usak.bel.tr* iletişim kutucuğundan gönderilen maillerin incelendiği, ilgili birimlere iletilip başvurulara çözüm bulunulduğu ve neticenin başvuru sahibine bildirildiği birimdir.

Beyaz masa personel sayısı; Uşak Belediyesi Beyaz Masa Birimine bağlı toplam 11 adet personel bulunmaktadır. Ön büroda 6, çağrı merkezinde 4, mail biriminde ise 1 kişi çalışmaktadır.

3.2. Beyaz Masaya Başvuru İşleminin Aşamaları

- Gelen başvuru, görevli tarafından kayıt altına alınır.
- Başvuru, bilgisayar programına aktarılır ve ilgili birime gönderilir.
- Çözüm için geçerli işlemler başlatılır.
- Çözüm aşamalarında başvuru sahibine ön bilgi verilir,
- Şikâyet çözümlendikten sonra onay makamına gönderilir.

Onay merci başvuruyu onayladıktan sonra başvuru sahibinden teyit olarak evrakı kapatır. Beyaz masaya başvuru yolları; şahsen başvuru, internet yoluyla başvuru, beyaz masa (çağrı merkezi),

3.3. Beyaz Masa Çağrı Merkezi Faaliyet Bilgileri

Uşak Belediyesi Beyaz Masa uygulamasının ilk olarak faaliyete başladığı 2010 yılından 1.06. 2015 tarihine kadar Beyaz Masa faaliyetlerine ilişkin istatistik bilgileri şöyledir;

Tablo 1. Yıllara Göre Toplam Çağrı Sayıları

Yıllar	Toplam Çağrı Sayısı
2010	23.992
2011	44.655
2012	54.185
2013	55.954
2014	47.395
2015	12.180

Günlük ortalama 150-200 çağrı alınan Beyaz Masa çağrı merkezine başvurma konuları ise şu şekildedir,

Tablo 2. Beyaz Masa Çağrı Merkezi 2011 Yılı Verileri

Başvuru Konuları	Sayı
Bilgilendirme	3.167
İstek- Şikâyet	1.140
Borç Sorgulama	226
Cenaze	11
Su Arıza	372
Sekreteryâ	39.739

1 Ocak 2014- 31 Aralık 2014 tarihleri arasında şikâyet ve isteklerin konuları müdürlük bazında dökümü aşağıdaki gibidir;

Tablo 3. İstek ve Şikâyetlerin Müdürlük Bazında Dağılımı

Müdürlük	Mali Hizmetler Müdürlüğü			
Konusu	Gelen İstek/Şikâyet	Sonuçlanan	Sonuçlanmayan	%
Tahsilat İle İlgili Konular	6	6	0	100
Emlak Vergisi	6	6	0	100
Müdürlük Toplamı	12	12	0	100
	Fen İşleri Müdürlüğü			
Konusu	Gelen İstek/Şikâyet	Sonuçlanan	Sonuçlanmayan	%
Fen İşleriyle İle İlgili Konular	55	54	1	98.18
Taş Döşeme ve Tamiri	50	47	3	94
Yol İşleri	24	21	3	87.5
Asfalt Yapılması ve Tamiri	18	13	5	72.22
Alt Yapı	13	6	7	46.15
Kanal Arızası	9	8	1	88.89
Belediye İş Makineleri	2	2	0	100
Elektrik	1	1	0	100
Müdürlük Toplamı	172	152	20	88.37
	Bilgi İşlem Müdürlüğü			
E Belediye Sistemi	17	16	1	94.12
Müdürlük Toplamı	17	16	1	94.12
	Temizlik İşleri Müdürlüğü			
Temizlik	370	369	1	99.73
Müdürlük Toplamı	370	369	1	99.73
	Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü			
Trafik ve Ulaşım İle İlgili	15	15	0	100
Müdürlük Toplamı	15	15	0	100
	Park Bahçeler Müdürlüğü			
Park ve Bahçe	37	37	0	100
Ağaç Budama	7	7	0	100
Müdürlük Toplamı	44	44	0	100

Tablo 3. İstek ve Şikâyetlerin Müdürlük Bazında Dağılımı (Devamı)

Müdürlük	Mali Hizmetler Müdürlüğü			
Konusu	Mezarlık Müdürlüğü			
Mezarlık Müd. Sorunları	4	4	0	100
Müdürlük Toplamı	4	4	0	100
	Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü			
Gürültü ve Hava Kirliliği	16	16	0	100
Müdürlük Toplamı	16	16	0	100
	İşletme ve İştirakler Müdürlüğü			
Konusu	Gelen İstek/Şikâyet	Sonuçlanan	Sonuçlanmayan	%
İşletme Müd. İle İlgili	5	5	0	100
Su Sayaçları	4	4	0	100
Su Faturasının Mükerrer Öd.	2	2	0	100
Müdürlük Toplamı	11	11	0	100
Genel Toplam:	661	639	22	98.024

Uşak Belediyesi beyaz masa çağrı merkezinin sonuçlanan istek/şikâyet çağrı yüzdesi belediyede halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkin bir şekilde yürütüldüğüne işaret ediyor. Tabloda yer alan müdürlüklerin vatandaşlardan gelen istek ve şikâyetleri sonuçlandırma yüzdesi (Bkz. Tablo 3) % 98,024'tür. Sonuçlanan çağrı yüzdelerinin en düşük olanı Fen İşleri Müdürlüğü'nün alt yapı konusundaki istek şikâyetleri oluşturmaktadır. Fen İşlerine yapılan şikâyetlerin sonuçlanması uzun zaman alacağından bu müdürlükteki istek ve şikâyetlerin sonuçlanma yüzdesi en düşük olan müdürlüktür.

Uşak Belediyesi proje birimi tarafından 2014 yılı kasım ayında 1600 kişi ile gerçekleştirilen vatandaş memnuniyet anketinde "Uşak Belediyesi Beyaz Masa Birimi proje ve çalışmalarını nasıl buluyorsunuz?" sorusuna katılımcıların % 72,9'u iyi ve çok iyi cevabını vermiştir. Bu da Tablo 3'teki olumlu sonucu destekler niteliktedir.

SONUÇ

Günümüzde, bütün çağdaş yönetimler yürüttükleri hizmetler konusunda topluma bilgi ve hesap verme, halkın dilek, beklenti ve düşüncelerini öğrenerek çalışmalarında bunlardan yararlanma ve böylece kendileri ile toplum arasında en yüksek oranda uyum ve işbirliği sağlamak amacı taşıyan halkla ilişkileri yönetim sürecinin vazgeçilmez bir ögesi olarak benimseyip uygulamak zorundadır.

Daha önce de belirtildiği gibi, halkla ilişkiler belediye kurumu içinde bir birim ya da görevlinin yürüttüğü bir teknik hizmet ya da bir idari görev değil, bir belediyede en düşük dereceli memurdan en üst düzey yöneticiye kadar tüm görevlilerin her gün sürdürdükleri bir faaliyet, bir görev, bir anlayıştır. Belediyenin hedefleri, hizmet anlayışı öncelikle tüm belediye personeline benimsetilmelidir.

2010 yılından bu güne Uşak Belediyesi'nin yürüttüğü Beyaz Masa faaliyetleri belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarına güzel bir örnek olma konumundadır. Beyaz Masa, Uşak ilinde vatandaşın güvenini kazanmış, vatandaşlık sıfatının itibar görmek

için yeterli olduğunu göstermiş, daha üst mercilere gitmeden sorunların çözülebileceği itimadını vermiş, bundan dolayı da belediye yöneticilerinin odalarının önünde oluşan insan yığılmalarını ortadan kaldırmıştır.

Beyaz Masa, halka, belediye çalışmalarına katılım yolunu açmıştır. Karşılıklı etkileşimi gerçekleştirmiştir. Söyledikleriyle ilgilenildiğini bilen vatandaş kent ile ilgili meselelere karşı daha duyarlı olmaya başlamış, karar sürecine katılma talebi artmıştır.

Başarılı belediyeciliğin temelinde, şehrine sahip çıkan bilinçli şehir halkı ve halkından sevgi, güven ve destek gören belediye kurumu yatmaktadır. Bu olgunun gerçekleşmesinde Beyaz Masa uygulaması rasyonel bir halkla ilişkiler araç veya tekniğidir

KAYNAKÇA

- Biber, A. (2003). "Bir Meşrulaştırım Yöntemi Olarak Halkla İlişkilerin Meşruiyeti", *Amme İdaresi Dergisi*, S.36/4, s 42/53.
- Buruning, S. D., Langenhop, A. ve Green, K. A. (2003). "Exmining City – Residents Relationships: Linking Community Relations, Relationship Building Activities and Satisfaction Evaluations", *Public Relation Review*, 30, pp 21-37.
- Ertekin, Y. (1999). *Halkla İlişkiler*, Yargı Yayınevi, Ankara.
- Öner, Ş. Belediyelerde Yönetime Katılmada Halkla İlişkilerin Rolü ve Önemi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C. 3, S.2.
- Sezer, B. U. (1987). "Yerel Yönetim Çevresi – Halkla İlişkiler ve Kanaat Araştırmaları", *Amme İdaresi Dergisi*, 1, pp.15-32.
- Sezgin, M. (2007). *Türkiye'deki Belediyelerde Halkla İlişkiler Faaliyetleri ve Bir Model Önerisi*, Tablet Kitabevi, Konya.
- Tortop, N. (1991). *Halkla İlişkiler*, Yargı Yayınları, Ankara.
- Tortop, N. (2003). "Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Önemi", *Amme İdaresi Dergisi*, S. 36/1, s 151-167.
- Yalçındağ, S. (1996). *Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri*, TODAİE Yayınları, Ankara.