

GÖNEN ORHAN

Sevgili Başkanım Dinle ve

DOKUN

“başka bir yerel yönetim mümkün”

3. BASKI

Yerel Yönetimler Halkla İlişkiler ve İletişim El Kitabı

GÖNEN ORHAN

1959'da Trabzon'da doğdu. İlk, orta ve lise öğrenimini Trabzon'da tamamladı. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi'nde Siyaset ve İdare okudu, Kamu Yönetimi Bölümü'nden 1984 yılında mezun oldu. 1987 yılında kurduğu Ceren Tanıtım Ltd. Şti. yönetiminde siyasi kampanyalar, halkla ilişkiler, iletişim ve kültür projeleri yürütmüş, 1994 yılında kurduğu Arasta Mimari Tasarım A.Ş. yönetiminde, yurtdışı ağırlıklı olmak üzere fuar stantları ve organizasyonlar gerçekleştirmiştir.

Kanserli Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV) YK üyesi, Hollanda-Türkiye Kültür Vakfı kurucu üyesi, Doğal Hayatı Koruma Derneği üyesi, Trabzonspor Kulübü üyesi ve 1995'ten bu yana Mülkiyeliler Birliği üyesi olan Orhan, evli ve bir kız çocuğu babasıdır.

DOKUN

Yerel Yönetimler Halkla İlişkiler ve İletişim El Kitabı

Yazar: Gönen Orhan

ISBN: 978-605-4407-23-1

1. ve 2. Baskı Editörü: Elifcan Çelebi

3. Baskı Editörü: Sinem Özer

Türkçe Düzeltmeni: Gülsemin Ergün Kucba

Kapak & Grafik Tasarım ve Uygulama: Gamze Üstünlü

Bölüm Resimleri: Neslihan Ünal Yalçın

1. Baskı İstanbul, 2014 (3000 Adet)

2. Baskı İstanbul, 2015, Milletvekili Seçimleri için (1000 Adet)

3. Baskı İstanbul, 2020 (1000 Adet)

Umut Matbaacılık

Mehmet Nesih Özmen, Fatih Cd. No:11 Güngören/İstanbul

(0 212) 637 04 11



Yıldız Posta Cad. Vefabey Sk., Yeşil Ap. A Blok, No:9 D:25 Gayrettepe, 34349 İstanbul

(0 212) 275 43 70 | www.cerentanitim.com.tr

Yayın hakları Ceren Tanıtım Org. ve Tic. Ltd. Şti.'e aittir.

Kitabın tamamı veya bir kısmı izinsiz alınamaz, çoğaltılamaz, dağıtılamaz.

Çok özlediğim oğlum Ege'ye,

Canım kızım Ceren'e ...

İlk Söz

Yaklaşık 25 yıldır, başta belediyeler olmak üzere yerel yönetimlerle iç içeyim. Bazen bir seçim kampanyasında “ajans sahibi”, bazen bir belediyenin veya kalkınma birliğinin halkla ilişkiler projesinde “iletişimci”, bazen bir sosyal projede “aktivist”, bazen de altyapı ve proje çözüm önerileri için “danışman” sıfatıyla Türkiye’yi dolaşıyorum. Ama gerek gençliğimden itibaren siyasal örgütlenmeler içerisinde yer almam, gerekse 12 Eylül koşullarının zorlaması sebebiyle ve Siyasal Bilgiler Fakültesi’nin bana kattıkları sayesinde “işim gereği” kentlerdeyim. Bir akademisyen değilim. Beni gözlemci, okuyucu, anlatıcı ve hayal satan biri olarak kabul edebilirsiniz. Bu satırlar, gözlemden yola çıkarak (ampirik mi demeliyim?) okuma, sunum ve bolca anlatımın yorumlanması (teorik mi demeliyim?) olarak da kabul edilebilir. Birçok akademisyen veya iletişimci yazdıklarına “Hadi oradan!” diyebilir, desinler. Dedim ya bunlar gözlem. Şüphesiz ki bunca sene gözlemden bulunmuş olmak yorum ve hayallerimi de ilerleyen satırlara eklemiş bulunuyor.

Seçimle yönetime gelenlerin, heyecan, istek ve gayretlerine rağmen bilgi ve takım çalışması olan “projeye” olan bilinç mesafesi, bütçe yetersizlikleriyle birleşince “dönüşüm”de “d” den “m”ye beş yılda beş adım gidebiliyor. Atanmışlara gelince, her yeni atamada sevinç ve heyecan dolu başlangıç adımları şevkle atılıyorsa da, süreç içinde, yasa- bürokrasi yüzünden, “Nasıl olmaz”lar en sonunda “Bu iş olmuyor”lara varıyor. Kamu bürokrasisinde bu ataleti yırtabilmiş yönetici sayısı parmakla sayılacak kadar azdır, günümüz Türkiye’sinde.

Oysa gerek seçilmişlerin gerekse atanmışların iyi niyetlerinden, heyecanlarından, hayal ve azimlerinden zerre kadar kuşku yoktur. Peki, o zaman problem nedir ve nasıl adım atmalı? Başlangıç heyecanları, nasıl “Bu iş olmaz”lara varıyor?

Her ne kadar yerel yönetimler gibi kapsamı geniş bir alanda gözlemden bulunsak da, belediyelerin il özel idaresi ve birliklerden sayıca çok daha fazla olması, önerilerimizin belediye merkezli olmasını da beraberinde getirmiştir. Bu kitabın başta belediye başkanları ve yardımcıları olmak üzere, bütün meclis ve encümen üyeleri için el kitabı işlevi görebilecek bir kaynak olmasını arzuladım. Umarım yararı olur.

Bu çalışmanın genel konusu yerel yönetimler, belediye ve iletişim olarak sınırlanmıştır.

Özel derdi ise, “Bugün ve gelecekte ideal kent ve kent yönetimi nasıl olacaktır?” sorusuna yanıt aramaktır. Şüphesiz ki yorumların sübjektifliği ve olası hataların sorumluluğu bana aittir. Kitabın oluşmasına ve ilgili bölümlere yaptıkları

katkıları için, değerli zamanlarını ayırıp destek veren çalışma arkadaşlarıma özel teşekkürlerimi iletmek istiyorum.

İlgili bölümlerde:

“DOKUN” bölümünde AÇIK KAPI başlığı altında yer alan Kent Bilgi Sistemi başlığına yaptığı katkı için **Burak Kaplan’a**,

Sosyal Medya başlığındaki yazı desteği için **Demet Kütükçü’ye**,

“Sahip Çıkıyor muyuz?” bölümündeki “Tarihi ve Kültürel Miras” ve “Mahallede Var mıyız?” yazılarına araştırmalarıyla katkı sunan **Eylem Ünal’a**,

“Denetim ve Kent Denetimi” başlıklı bölüme katkıları için **Alaaddin Yalçın’a**,

Bu gözlemlerin oluşum sürecinde, tüm seyahatlerime katlanarak, bazen ihmal derecesindeki davranışlarımı hoş gören canım eşim Feza’ya,

Ve bu kitabın ete kemiğe bürünmesi için “Hadi Abi!” diyerek beni cesaretlendiren, her bölümün eksiklerinde araştırmaları ve hızlı klavyesiyle imdada yetişip editöryal katkılarını esirgemeyen yardımcım ve ikinci yazar, geleceğin önemli yazarı **Elifcan Çelebi’ye** kalbim dolusu sevgi ve teşekkürlerimle...

13 Nisan 2014
Ihlamur Sitesi, İstanbul

3. Baskıya Birkaç Söz...

2014 yılındaki ilk baskıdan bir yıl sonra DOKUN'un 2. baskısını, 2015 yılı genel seçimlerinde milletvekili aday adaylığım nedeniyle, diğer aday adaylarının dağıttıkları promosyonlara karşılık, "Ne demek istiyorum?" düşüncesiyle "promosyon kitap" olarak yapmıştım. 2019 yılında bir yerel seçim dönemi daha yaşadığımda "merkezi ve yerel yönetimlerde gerçekten demokrasi talebimiz var mı?" sorusu benim için daha da yakıcı hale geldi. Teorik tartışmalarda "hayır" diyen yok. Hele seçim kampanyalarında herkes demokrat, herkes uçsuz bucaksız bir özgürlükten yana. Ta ki sandıklar kapanıp iktidarlar şekilleninceye kadar. Sonra ??? Sonrası yok. Bu şizofrenik bir durum. Öğrendiklerimiz ve umutla savunduklarımız iktidar duvarında eriyip sistemin parçasına dönüşüyor. Ne yapmalı, nasıl hareket etmeli? Mahalleden Kent Parlamentosuna adlı ikinci kitabım biraz da bu paradigmanın nasıl değişeceği etrafında kurgulanmıştı. DOKUN'un üçüncü baskı vakti gelmişken, yaşadıklarımın ve gözlemlerimin etkisiyle "başka bir yerel yönetim mümkün" cümlesi şimdi daha da sahici, daha da olabilir geliyor. Değişim olacaksa, "iyi" ideolojinin "kötü"yü mat etmesiyle değil, mahallede ve kentte, kent hakkının yeni ve yaygın örgütlenmesiyle mümkün olacaktı. Mevzi mahalle, şiar Kent Hakkı olabilirse, mahallede ve kentte yaşayanlar "yaşam hakkı" için buna inanır ve savunabilirse, iktidarı da paylaşabilir, düşüncesi daha da ağır basar hale geldi. İlk baskının güncelliğini bazı revizyonlarla korumaya çalıştım. Bu 3. baskı, yerel yönetim deneyimlerinin içeriğini daha da zenginleştireceği umuduyla yapılıyor. Kelamın vücuda dönüşmesi temennisiyle...

19 Eylül 2020
Beşiktaş, İstanbul

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|----|
| 1. BÖLÜM: Nedir Yerel Yönetim? | 17 |
| Merkezi Yönetim, Yerinden Yönetim | 17 |
| Nedir Belediye? | 18 |
| Tarihsel Süreç | 18 |
| Merkezi Yönetim ve Yerel Yönetim Çatışması | 19 |
| Demokrasi ve Özerklik | 20 |
| Bugünkü Durum | 21 |
| Şehremanetinden Belediyeye | 21 |
| Türkiye’de Belediye | 22 |
| Kentleşme ve Kentlileşme | 23 |
| Kent Kimin? | 24 |
| Kentli Hakları | 25 |
| Avrupa Kentsel Şartı İlkeleri Ana Başlıkları | 26 |
| Nelerdir Kentli Hakları? | 29 |
| Kentine Sahip Çıkma, Aktif Katılım | 32 |
| Yönetişim | 33 |
| 2. BÖLÜM: Halkla İlişkiler, İletişim ve Yabancılaşma | 37 |
| Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler İlkeleri | 38 |
| Nedir İletişim? | 41 |
| Yabancılaşma | 42 |
| Yabancılaşma Nedir? | 43 |
| 3. BÖLÜM: Dinle | 47 |
| Dinleme Yöntemleri | 47 |
| Belediye Hizmetleri Algı ve Beklenti Araştırması | 47 |
| Muhtar, İhtiyar Heyeti ve Muhtarlar Toplantısı | 49 |

| | |
|--|----|
| Mahalle Gezileri | 50 |
| Forumlar | 50 |
| Mahalle Meclisleri | 54 |
| Mahalle Meclisleri Konseyi | 55 |
| Kent Konseyi | 55 |
| Kent Konseyleri Ne Yapar? | 56 |
| Kent Konseyleri Ne Kadar İşlevsel? | 57 |
| STK Toplantıları | 58 |
| Ortak Akıllı Arama Toplantıları ve Stratejik Eylem Planı | 58 |
| Katılım ve Raporlama | 59 |
| Çalışma Yöntemi | 60 |
| Stratejik Eylem Planı | 61 |
| Halk Toplantıları | 62 |
| Meclis Toplantılarına Katılım | 62 |
| Halk Oylaması | 62 |
| Sosyal Medya İzleme (Monitoring) | 63 |
| 4. BÖLÜM: Dokun | 65 |
| Açık Kapı | 65 |
| Açık Kapı Örgütlenmesi | 66 |
| Doğrudan Yönetime Bağlı Örgütlenme | 66 |
| Kent Yönetimi ve Açık Kapı | 68 |
| Danışman | 69 |
| Süpervizör | 69 |
| Başvuru Masası | 69 |
| 7/24 Çağrı Merkezi | 70 |
| Genel Santral | 70 |
| Özel Kalem | 70 |
| Web Başvuruları | 71 |

| | | | |
|--|-----|---|-----|
| KİOSK ve İnternet Erişim Merkezleri | 71 | Mobil Kent Rehberi İhtiyacı Var mı? | 101 |
| Online Web Yayını | 71 | 6. BÖLÜM: Mahallede Var mıyız? | 103 |
| Gezici Ekipler | 71 | Mahallenin Günlük Yaşamında Var mıyız? | 103 |
| Koordinasyon Masası | 72 | Mahalleye Yeni Gelen "Hoş Geldi." mi? | 104 |
| Sosyal Medya ve Sosyal Blog | 72 | Site Yaşamı İçin Ne Yapıyoruz? | 105 |
| Yerel Yönetimlerde Sosyal Medya | 75 | Doğum, Ölüm, Nikâh, Düğün, Sünnet Önemli mi? | 106 |
| Ek: Kent Bilgi Sistemi | 78 | Bayramlar Bayram mı? | 106 |
| 5. BÖLÜM: Sahip Çıkıyor muyuz? | 87 | Cami ve Cemevi Dikkatimizde mi? Varsa Kilise, Sinagog, Havra İçin Ne Yapıyoruz? | 107 |
| Tarihsel ve Kültürel Mirasa Sahip Çıkıyor muyuz? | 87 | Farklı Uruklu Vatandaşlar, Çifte Vatandaşlar, Göçmenler Dikkatimizde mi? | 108 |
| Doğal, Tarihi ve Kültürel Miras Nedir? | 87 | Ötekileştirilen, Dışlanan Kişi ve Grup Var mı? | 109 |
| Nedir "Somut Olmayan Kültürel Miras?" | 88 | Mahallede Park Var mı? Kent Nefes Alıyor mu? | 109 |
| Sözlü Gelenek ve Anlatılar | 88 | Bir Ağaç Sahiplen | 111 |
| Gösteri Sanatları | 89 | Çocuklar İçin Ne Yapıyoruz? Çocuklu Anne ve Babalarımız Sokakta Mutlu mu? | 112 |
| Kutlama, Tören ve Şenlikler | 89 | Gençler İçin Ne Yapıyoruz? Gençlere Beceri Kazandırma Programımız Var mı? | 113 |
| Halk Bilgisi ve Doğa Pratikleri | 89 | Apartman Dayanışması ve Bir Öğrenciye Burs | 114 |
| El Sanatları | 90 | Öğrenci Konaklama Yerlerimiz Var mı? | 114 |
| Kentimizde Kültürel Miras Açısından Ne Devralıyoruz? | 90 | Çamaşırhane Bir Talep mi? | 115 |
| Nasıl Envanter Hazırlamalıyız? | 91 | Mahallede Kitle Sporü Var mı? | 115 |
| Kent Belleği ve Yerel Tarih için Ne Yapıyoruz? | 92 | Amatör Spor Girişimleri Ne Durumda? | 116 |
| Kent Müzesi Kent Belleğinin Simgesidir | 93 | Kültür ve Sanatı Mahalleye Taşıyabiliyor muyuz? | 117 |
| Baksı Müzesi | 94 | Kentimizin Kimliğiyle Örtülecek Festivalimiz Var mı? | 118 |
| Koruma ve Korumacılık | 95 | Kitap ve Kütüphane Günlük Yaşamın Parçası mı? | 119 |
| Mimarın Hiç mi Sorumluluğu Yok? | 96 | Tiyatro ve Sinema İçin Ne Yapıyoruz? | 120 |
| Kent Meydanımız Neden Yok? | 96 | Çevreci Yönetim Anlayışımız Var mı? | 120 |
| Kültür Turizmi Mümkün mü? | 98 | Plastic Bank: Atığı Getir Mamayı Götür | 122 |
| Mutfak Kültürü Adına Ne Yapıyoruz? | 99 | Hayvanlar İçin Ne Yapıyoruz? Hayvan Barınağı ve Oteli Var mı? | 123 |
| Web Sitesi, Kent Rehberi ve Kent Haritası Var mı? | 100 | Hobi Bahçesi Kurabilir Miyiz? Kent Bostanı Mümkün mü? | 124 |

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| Ekolojik Yaşam Yönetimimizin Parçası mı? | 125 | Denetimin Amacı Ne Olmalıdır ? | 150 |
| Tohum Dostu Olabilir miyiz? | 126 | Denetim Çeşitleri | 150 |
| Kadını Koruyan Bütçemiz ve Projelerimiz Var mı? | 127 | İç Denetim | 150 |
| Kadın Sığınma Evimiz Var mı? | 127 | Dış Denetim | 151 |
| Toplumsal Cinsiyet Eşitliği, İstanbul Sözleşmesi ve Yerelin Görevleri | 128 | Bağımsız Denetim | 151 |
| LGBTİ ve Yerel Yönetimler | 132 | Yargı Denetimi | 151 |
| Yaşlılar Gerçekten Düşünüyor mu? | 133 | Kamuoyu Denetimi | 152 |
| Alzheimer Dikkatimizde mi? | 134 | Geri Çağırma | 152 |
| Evde Bakım Gerçekleştirebiliyor muyuz? | 134 | Denetimin Yeni Paradigması: Sürekli Denetim | 154 |
| Emekliler Nasıl Yaşar? | 134 | Meclis ve Komisyon Toplantılarına Katılım | 155 |
| Engelliler Günlük Yaşamımızın Bir Parçası mı? | 134 | Sonsöz Yerine | 156 |
| Kent Stresinin Kaynağı Olan Trafik ve Ulaşım İlgili Ne Düşünüyoruz? | 135 | EK-1 Teşvikiye Mahalle Meclisi Çalışma Yönergesi | 158 |
| Otopark Bela mı? | 136 | EK-2 Şişli Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönergesi | 165 |
| Yoksulluk Programımız Var mı? | 136 | EK-3 AÇIK KAPI Halkla İlişkiler ve İletişim Projesi | 177 |
| İşsizlik İçin Ne Yapıyoruz? | 137 | EK-4 Çevreci Komşu Kart | 209 |
| 7. BÖLÜM: İnsan Kaynakları Yönetimi | 141 | | |
| Nedir İnsan Kaynakları? | 141 | | |
| İnsan Kaynakları Planlaması | 141 | | |
| Norm Kadro ve Aksaklıkları | 142 | | |
| Elde Ne Var, Var Olan Ne Kadar Verimli? | 142 | | |
| İnsan Kaynakları Yönetiminin Temel İlkeleri | 143 | | |
| İnsan Kaynakları Geliştirme ve Eğitim Merkezi | 145 | | |
| Gönüllüler Örgütlenmesi | 146 | | |
| Meclis Üyeleri ve Komisyonları | 147 | | |
| 8. BÖLÜM: Denetim ve Kentli Denetim | 149 | | |
| Neden Böyle Bir Başlık? | 149 | | |
| Nedir Denetim ? | 150 | | |

Giriş Niyetine Başkan'a Mektup...

Sevgili Başkan'ım,

Neden ve kim için yerel yönetimlere aday oldunuz?
Neden veya yeniden aday oldunuz?
Size, başkan olmayı düşündürten nedir?
Bu kente ilişkin nasıl bir hayaliniz var?
Hayallerinizi gerçekleştirmek için neler tasarlıyorsunuz?
Bu sorular uzar gider.

Seçimi kazandınız, iktidar oldunuz.
Ve şimdi başkansınız.
İlk yoğun tebriklerin ardından koltuğa oturup masanın başına geçtiniz.
Koltuk rahat ve hoş, masanız şık ve görkemli.
Artık herkesin, bütün kentin başkanı oldunuz.
Önünüzde uzun bir başkanlık dönemi var.

Şimdi ne yapacaksınız?
Neleri gerçekleştirebileceksiniz?
Beklentiler neler?
Şüphesiz hayalleriniz, tasarladıklarınız, projeleriniz var.
Ve çalışmaya başladınız.
Kampanyada söylediklerinizi, vaatlerinizi ve sözlerinizi anımsıyor musunuz?

Bu kitap, seçim kampanyasında ziyaret ettiğiniz, tokalaştığınız, ev ve işyerinde bir araya geldiğiniz ve artık başkanı olduğunuz kent sakini ile aranızdaki bağı, iletişim açısından ele alarak, onun kalbine dokunma becerisini anlatıyor.
Kentte yaşayanları dinlemeyi ve esas olarak ona dokunmayı anlatıyor.

Başarabilirseniz, herkesin başkanı olarak kalplerde yer alacak ve sevgi üzerine yükselen bir iktidarınız olacak. Aksi halde...
Bakalım, okuyunca hak verecek misiniz?

Düşünce ve uygulamalarınızı bana iletirseniz belki de diğer baskıları elbirliğiyle yaparız.

Sevgilerimle.

Gönen Orhan
gonen@gonenorhan.com



1.Bölüm

NEDİR YEREL YÖNETİM?

Merkezi Yönetim, Yerinden Yönetim

Vatandaşa sunulan kamusal hizmetler bakımından, Türkiye'nin idari yapısı merkezi yönetim ile yerinden yönetim olarak biçimlenmiştir.

Anayasa MADDE 123

İdarenin kuruluş ve görevleri, merkezden yönetim ve yerinden yönetim esaslarına dayanır.

Merkezi yönetimde devlet, yasamayı temsilen TBMM, yargıyı temsilen Anayasa Mahkemesi, Yargıtay ve Danıştay, yürütmeyi temsilen Cumhurbaşkanı ve hükümet ile örgütlenir. Devletin merkezi örgütlenmesi içinde, günlük yaşama dönük politikalar, yürütmeye Cumhurbaşkanı olsa da, çoğunlukla Başbakan ve Bakanlar Kurulu'ndan oluşan hükümet ve Bakanlıklar aracılığıyla uygulanır. Biz buna Ankara diyoruz.¹

Merkezi yönetimin taşra teşkilatı ise devleti temsilen vali, Bakanlıkları temsilen il müdürleri, kaymakam ve ilçe müdürlerinden oluşur.

¹ 16 Nisan 2017 yılında yapılan referandumla yürürlüğe giren yeni anayasada Başbakanlık kaldırıldı ve Bakanlar Kurulu Cumhurbaşkanı'na bağlandı.

Yerinden yönetim ile kastedilen ise, il özel idaresi, belediye ve köydür. Anayasa'da bu idarelere **mahalli idareler** adı verilmiştir. 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı Kanun ile büyükşehirlerdeki il özel idareleri kaldırılmıştır.

Nedir Belediye?

Günlük yaşamda bolca kullandığımız "belediye" sözcüğü Arapçada "şehre ait, yerleşik" anlamına gelen **beled** sözcüğünden türemiştir. Zıt anlamlısı ise, göçebelikle özdeş bedevidir. Bu anlamda "belediye, yerleşik yaşayan insan topluluğunun, bir şehrin yönetimi"ni ifade eder.² Yerleşiklik ve kurumsallık belediyenin altyapısıdır.

Antik çağın kent (polis) kavramına ve kurumlarına dikkat çekmek adına, yerleşikliğin olmadığı durum şöyle tanımlanır: "Ne resmi kurumu, ne gymnasiumu, ne tiyatrosu, ne agorası, ne de çeşmeye ulaşan su yolu vardı."³

Tarihsel Süreç

Yerel yönetimi bugünün kavramlarıyla değerlendirebilmek için öncelikle geçmişin kavramlarına ve tarihsel sürece bakmak gerekiyor.

Belediye Fransızca "**municipalite**"nin karşılığıdır. Roma İmparatorluğu döneminde fethedilen ve yönetim bakımından bir ölçüde serbest bırakılan kentlere *municipe* veya *municipum* denilmekteydi. 1789 Fransız İhtilali sonrasında **şehir idaresinin** karşılığı olarak **municipalité** sözcüğü kabul edilmiştir.⁴

Batıda kent yönetimi, 10. yüzyıldan itibaren, feodal düzen içinden yükselen ticaret burjuvazisinin kentlerde öbeklenip özgürleşmesiyle, kendi kural ve kanunlarıyla yönetmeye başlattıkları **komün** pratikleriyle başlamıştır. Komünler, feodal bey ve krallar karşısında elde edilen ayrıcalıkların idari ve mali özerkliğe dönüşmesiyle ete kemiğe bürünmüş, oluşturdukları **parlement** ile de şehir yönetimi kimliğini kazanmıştır.

Ticaret burjuvazisinin kümeleniği ortaçağ kentlerinde, feodal sistemin sınırlarını yıkararak oluşturduğu yönetsel ve yargısal özerklikler giderek ulusal sınırların yürütme, yasama ve yargı hukukunu oluşturmuş, nihayet ulus devletin oluşumuyla birlikte merkezi yönetim kurumsallaşmıştır.

Şehir devletinin ulus devlete dönüşmesiyle, merkezin hukuk kurallarıyla oluşan yönetimi giderek tüm ulusun yönetimi ve kuralı haline geldi. Kent devletleri ulusal birlik içerisinde eriyince, merkezde tasarlanan yasama, yargı ve yürütme kararları, ulusal sınırlar içerisindeki en küçük yönetsel birime -köye- kadar uygulanmıştır.

Bugün, "yerel yönetim", "kent yönetimi", "belediye", "kent" ya da "komün" denildiğinde, daha çok, yerel bir topluluğa kamu hizmetleri sağlayan yönetsel, siyasal ve toplumbilimsel birimler akla gelmektedir.⁵

Ve artık merkezi yönetim için hedef, yeni kurumsal yapının örgütlenmesi ve ilkelerinin en ücra köy ve kasabalara varıncaya kadar geçerli kılınmasıdır.

Merkezi Yönetim ve Yerel Yönetim Çatışması

Bu ise merkezi planlama yapmanın sonucu olarak uygulamada ve hizmetlerin yerine getirilmesinde standartlar oluşturarak, kamu hizmetlerinin tüm ulusal sınırlar içerisinde "eşit" ve "uygulamada adalet" ilkesiyle sunulmasını beraberinde getirmiştir. Ulaşım, enerji, güvenlik, sağlık, eğitim gibi hizmetlerde makro planlama çerçevesinde hareket edilmesini sağlamak merkezi yönetimin öncelikleri arasında yer alır.

Ölçeğin büyümesiyle, yerel bazı ihtiyaçların merkezden yönetilememesi, yerel ihtiyaçların yerelde çözülme talepleri, merkezi yönetimin temsil açısından yereli kapsayamaması, ademimerkeziyet (**yerinden yönetim**) uygulamalarını da beraberinde getirmiştir.

Coğrafi koşullar yerinden yönetimin temel nedenlerinden biri haline gelirken, merkezin kurallarını yerele taşımak, yerelin sorun ve taleplerini anlamada yetersiz kalmıştır. Buradan bakıldığında, demiryolu, havalimanları, enerji yatırımları, sınır güvenlikleri, sağlık teknolojisi ve ar-ge yatırımları gibi makro ve ulusal ölçekte ele alınması gereken, finans ve uzmanlık alanı bilgisi gerektiren sorunların dışında, yerelin ve yerelde yaşayanın gereksinimini tespit edip, günlük ve gelecekteki taleplerini dikkate alıp yönetim kararlarına taşıyacak bir yerel iktidar yapılanmasına ihtiyaç olduğu ortadadır. Merkezin makro yaklaşımlarını dikkate almakla birlikte, merkezi vesayeti reddederek yerelde kurulacak bir iktidar yaklaşımı bağımsız yerel yönetimin temel koşuludur.

Bugünkü yerel yönetimin ilk pratikleri olan komünler, ulus devletlerin tarih sahnesine çıkmasıyla ikinci planda kalarak merkezi idare-yerel yönetim çatışmasının aktörleri haline gelmiştir. Başka bir deyişle, **komün** deneyimindeki

2 T.C. Marmara ve Boğazlar Belediyeler Birliği, "Belediye Nedir?", Birlik Yayınları, No "87"2.

3 WYCHERLEY, R.E., Antik Çağda Kentler Nasıl Kuruldu?, Arkeoloji ve Sanat Yayınları, İstanbul, 1991.

4 "Belediye Nedir?"

5 KELEŞ, Ruşen, "Yerinden Yönetim ve Siyaset", Cem Yayınevi, 8. Basım, 2012.

gibi idari ve mali özerkliği olan kent yönetimleri, ulus kavramı ve ulusal sınırlar içinde merkezi idareye bağımlı kılınan taşra örgütlerine dönüşmüşlerdir. Yeni durumda, belirli bir bölgede yaşayanlar ortak yerel ihtiyaçlarının temini için kendi yönetimlerini seçmekte ama iş ve işlemlerin yerine getirilmesinde merkezi idarenin kuralları dikkate alınmaktadır.

Yasama ve yargı erkleri merkezde toplanırken, yürütmeye ilişkin kimi yetkiler yerelde kullanılmaktadır. Emlak vergisini, vergi olduğu için, tanım, içerik ve uygulanma koşulları açısından belirleme yetkisi TBMM'de, parlamentodan çıkan emlak vergisini toplama yetkisinin ise belediyelerde olması, bu ikili durumu ve çatışmayı gözler önüne seren bir örnektir.

Bu ikili durum, günümüzde de yerel demokrasi ve özgürlük tartışmalarının merkezinde yer alıyor.⁶ Bu nedenle biz de ileriki sayfalarda "Kent kimin?" sorusunu ele alırken, yerel yönetimin merkezi idare karşısındaki pozisyonunu hak ve özgürlükler temelinde irdeleyeceğiz.

Merkezi yönetim, ulusal otoritenin temsili olması sıfatıyla, yereli merkezin parçacığı olarak görmekte ısrar ederken, yerelin kendi ihtiyaçları ve taleplerini demokratik katılım süreci yoluyla yerel yönetimin en yaygın biçimi olan belediyelere taşınması, merkez-yerel ikilemi ve iktidar paylaşımının da yeniden düşünülmesini gerektirmiştir. Demokratik katılım yaklaşımı, siyasal talepleri de gündeme getirerek belediyelerin yerel iktidar talepleri ve söylemlerini güçlendirmiştir. "Çünkü hem halkın katılımını ve yerel demokrasiyi benimsemek hem de yerel yönetimleri ve yerel yönetimlerin organlarını siyasetin dışında tutmaya çalışmak olanaksızdır."⁷

İleride üzerinde duracağımız "Avrupa Kentsel Şartı İlkeleri"; merkezi idare ve otoriteden farklı ve bağımsız olarak, yerel yönetimlerin kentli yaşamın kurulması ve yerelliğin yaygınlaştırılmasında nasıl bir rolü olması gerektiğine dikkat çekmektedir.

Demokrasi ve Özerklik

Demokrasinin özü, demokratik katılım ve onun sonucunun kullanımıdır. Yerelde ademimerkeziyet yönetimi olarak ortaya çıkan belediyeler bu temelde daha fazla erk ve kapsayıcılık talep etmektedir. Giderek daha fazla idari yetki, daha bağımsız bir bütçe yönetimi, sağlık, eğitim güvenlik trafik gibi yerel yönetimi ilgilendiren konularda ve büyük ölçekli projelerde karar ve uygulama hakkı istemektedirler.

6 A.g.e., s. 25.

7 A.g.e.

Bu nedenle günümüzde demokrasi tartışmasına "eyalet yönetimi", "demokratik özerklik", "federasyon", "konfederasyon" gibi kavramlar da dahil olmuştur.

Devlet çatısı altında eyaletlerine iç işlerinde idari olarak geniş özerklik tanıyan ABD ve Almanya örnekleri yanında, **etnik** (Hindistan), **dilsel** (Belçika) temele, hatta "yerli halk" (Şili) tanımına dayalı özerk yönetim uygulamalarını da görmekteyiz.⁸ Artık günümüzde kendini etnik, dilsel, dinsel, idari, coğrafi, kültürel olarak farklı algılayan topluluklar kendi yönetimlerini talep etmektedirler. Kendi yaşam alanlarındaki kararları kendileri almak, bu kararların mali ve idari sonuçlarını yerinden ve yerel yönetim aygıtlarıyla kendileri uygulamak istemektedirler.

Bugünkü Durum

Anayasa'da, **İdarenin Kuruluşu** başlığı altında **mahallî idareler** aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

MADDE 127- Mahallî idareler; il, belediye veya köy halkının mahallî müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileridir.

Mahallî idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir.⁹

Görüldüğü üzere, belediyeler her şeyden önce merkezi idarenin vesayeti altındaki örgütlenmeler olarak tanımlanmaktadır. Seçim esası ile yerel halkın iradesi benimsenmiş olmakla birlikte, belediye bir yerel meclisi ve bütçesi olsa da bağlı olduğu kanunlar nedeniyle temel olarak merkezi idarenin bir parçası durumundadır.

Bugünkü duruma nereden gelinmiştir?

Şehremanetinden Belediyeye

Osmanlı'da, büyümekte olan ve giderek yönetimi zorlaşan İstanbul'u idare etmek için, Tanzimat Dönemi'nde 1854 yılında, Fransız *Prefect de Ville* benzeri "İstanbul Şehremaneti" kurularak, başına bugünkü başkana denk gelecek "Şehremini" atanmıştır.¹⁰ Asli görevi "zaruri ihtiyaç maddelerinin kolaylıkla sağlanmasını

8 YAŞAR, E., Bölgesel Yönetimlerde Dünya Deneyimleri, DTK Yayın Dizisi 2, İstanbul, Ekim 2012.

9 1982 Anayasası.

10 KARPAT, K., Osmanlı'da Değişim, Modernleşme ve Uluslaşma, İmge Yayınları, Ankara, 2006.

ve bulunmasını gözetmek; yol kaldırım yapım ve onarımını üstlenmek; şehrin temizlik işlerini üstlenmek; fiyat, kalite, ölçü ve tartı denetimi yapmak ve vergilerin düzenli toplanması" idi. Diğer bir yenilik de, İstanbul'da oturan Osmanlı uyruğu her sınıftan halk ve esnaf arasından atanacak üyelerle "Şehir Meclisi" kurulmasıydı.

Uygulamada bu meclis, esnaf örgütlerinin tanınmış ve saygı duyulan üyelerinden oluşmaktaydı.¹¹

Bu örgütlenme bekleneni vermeyince, 1857 yılında "İstanbul, Adalar ve Boğaziçi'nin on dört belediye dairesine ayrılması" kararlaştırılmış, fakat mali zorluklar nedeniyle Beyoğlu ve Galata çevresine "Altıncı Daire-i Belediye" olarak, bugünkü ilçe belediyesine yakın bir statü tanınmıştır. Meşrutiyetin ilanından sonra 1877 yılında çıkarılan Dersaadet Belediye Kanunu'yla birlikte yeni bir örgütlenmeye gidilmiştir.¹²

Bugünkü anlamda belediye 1876 Anayasası ile gündeme gelmiş, belediyelerin seçimle iş başına gelecek belediye meclisleri tarafından yönetilmesi öngörülmüştür. 1877 tarihli Vilayet Belediye Kanunu da başkan ve meclis üyelerinin seçim usullerini hükme bağlamıştır.¹³

Türkiye'de Belediye

Cumhuriyet döneminde, 1930 yılında çıkarılan 1580 sayılı Kanun'la belediyeler, belediye başkanı, belediye meclisi ve encümeni yetkileri düzenlenmiştir. 2004 yılında çıkarılan 5216 sayılı Yasa ile büyükşehirlerin statüsü düzenlenirken, 1580 sayılı Yasa 2005 yılında 5393 sayılı Yasa ile yenilenmiş, yetki ve sorumluluklar yeniden tarif edilmiştir.

Bugün yerelleşme, demokrasi ve yerel demokrasi kavramlarının yol göstericiliğinde belediye, merkezi idarenin gölgesinde nispeten kendine yetmeye çalışan mahalli idare olarak tanımlanmaktadır. Belediyeler artık merkezi yönetimden, kendi malvarlığı, bütçe ve idari yapılanmasıyla nispeten ayrı bir tüzel kişiliği olan ve giderek yerel iktidar olmaya çalışan kamu kurumlarıdır. Merkezi yönetim ile belediyelerin uyumu ya da çatışması, başta yetki, bütçe, idari yapılanma ve kadro konuları etrafında bir demokrasi sorunu olarak tartışılmaya devam etmektedir.

11 KELEŞ, R., Türkiye'de Kent Yönetimi, Türk Sosyal Bilimler Derneği, 1988.

12 ÇADIRCI, M., Tanzimat Döneminde Anadolu Kentlerinin Sosyal ve Ekonomik Yapısı, Türk Tarih Kurumu, Ankara, 1997.

13 ORTAYLI, İ., Tanzimat'tan Sonra Mahalli İdareler (1840-1878), Ankara, 1974.

2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı Yasa ile 13 ilde daha büyükşehir kurularak, daha önce İstanbul ve Kocaeli'yle başlayan uygulamada olduğu gibi, toplam 27 ilin mülki sınırları belediye sınırı olarak kabul edilmiştir. Aynı yasayla bu illerde, İstanbul ve Kocaeli de dahil olmak üzere, bağlı ilçelerin mülki sınırları içerisinde yer alan köy ve belde belediyelerinin tüzel kişiliği kaldırılmış, köyler mahalle olarak, belediyeler ise belde ismiyle tek mahalle olarak bağlı buldukları ilçenin belediyesine katılmıştır. Bu illerdeki il özel idarelerinin tüzel kişiliği kaldırılırken, illerin bucakları ve bucak teşkilatları da kaldırılmıştır.

Bu son uygulama, yerel yönetimin yetki ve sınırları, kentleri (idari olarak illeri) kimin yöneteceği tartışılmasını bir kez daha gündeme getirmiştir. Yasanın siyasi hedeflerinin de olduğu sıkça dile getirilmekle birlikte, asıl sorun merkezi iktidarların, yerel yönetimlerin idari, mali, hukuki ve siyasi taleplerini karşılayamamasıdır. Kaldı ki, son çıkarılan bu yasa bağlamında da ele alınacağı gibi, bu 13 ilin idari olarak "Büyük" bir "Şehir" yapılmasıyla, bu idari alanlar içerisinde faaliyet gösteren tarımsal ve kırsal faaliyetlerin varlığı "Şehir" kapsamı altında görmezden gelinmiş, köylerde beslenen inek, sağılan süt, üretilen yağ, yoğurt ve peynirin de böylece "Büyük Şehirli" yapıldığı varsayılmıştır. Görünüşe göre, bu yasayla birlikte bu illerdeki ineklerimiz "Şehirli", süt, yağ ve peynirleri de "Kentli" olmuşlardır!

Çıkarılan tüm yerel yönetim yasalarına rağmen, ne büyükşehirler ne de diğer yerel yönetim birimleri tam anlamıyla özerkliğe sahiptir.

Kentleşme ve Kentileşme

Türkiye artık bir kent toplumu olarak kabul ediliyor. Cumhuriyet'in kuruluş yıllarında toplumsal yaşam, köy merkezli ve kırsal görünümlü iken, bugün kentlerin hâkimiyetinde, kentleşmenin görece yüksek olduğu bir duruma gelinmiştir. Türkiye'de ilk nüfus sayımını yapıldığı 1927 yılında nüfusun yüzde 76'sı köy ve beldelerde yaşarken, 2020 yılına gelindiğinde bu oran yüzde 15'e gerilemiştir. İl ve ilçe merkezinde ikamet edenlerin oranı da 93 yılda yüzde 24'ten yüzde 85'e çıkmış.¹⁴ Bu rakamlar kent ve kır oranında istatistiksel bir değişime işaret etmekle birlikte, bu değişimin aynı zamanda mezralarda ot hacminin küçülüp, hayvancılığın ve süt sağmanın azalmasına, şehirlerde ise gecekonduların, işporta ve otoparkçılığın artmasına yol açtığını gizlemektedir.

Şüphesiz ki bu durumun arkasında, kırsal yaşamdaki hızlı nüfus artışı, tarım topraklarının çok parçalılığı ve yetersizliği, makineleşme, işsizlik, eğitim ve sağlık hizmetlerinin yetersizliği, 1980'lerden beri devam eden Kürt sorunu, iş

olanaklarının daha çok kentlerde olması, kent yaşamının çekiciliği ve kentlerin sunduğu olanakların fazla olması gibi birçok sosyolojik neden yatmaktadır.

Batı'daki ticaret ve sanayi burjuvazisinin yarattığı koşullara göç olgusunun da eklenmesi kentleşmeyle ilgili bir dizi yeni problemi de beraberinde getirmiştir. Başlı başına ayrı bir araştırma konusu olan göç, ülkemiz belediyeciliğinin altyapı, imar, şehircilik gibi temel sorunlarının yanında idari ve sosyal problemlerinin çoktan bir parçası haline gelmiş durumdadır ve kent örgütlenmeleri olan belediyelerin bu doğrultudaki çözüm arayışları halen devam etmektedir.

Yerleşim yeri olarak kırdan kente ikamet değiştiren insan, kent nüfusu içinde yer alsada kentlileşiyor mu? Geçimi için kentin sunduğu olanaklardan yararlanmaya çalışıp, ekonomik olarak kentlileşirken sosyal bakımdan da kentlileşiyor mu?¹⁵ Uzun bir süre büyükşehirlerin çevrelerindeki gecekonducularda kümelenip, kent merkezine entegre olmaya çalışan milyonlarca insan, öncelikle barınma ve beslenme sorunlarını çözmeye çalıştı. Bu yeni yerleşimlerin sağlık, eğitim ve kültürel talepleri o günden bugüne yerel yöneticilerin gündemi olmaktan hiç çıkmamıştır. Bu süreç, kentleşmenin önemli bir toplumsal maliyeti olduğunu da göstermektedir.

Bu sorun yalnızca Türkiye'nin, İstanbul, Ankara, Adana-Mersin ve Diyarbakır'ın değil, benzer gelişme -veya gelişememe- özellikleri gösteren Kahire, Tahran, Bağdat, Şam gibi kentlerin de sorunudur.¹⁶

Kent Kimin?

Yerel yönetimlerin seçimle gelmiş veya atanmış yöneticilerinin oluşturdukları "yönetim", yönetilenler karşısında, proje ve sorun çözme süreçlerinin onlardan tamamen bağımsız yürütülmesi nedeniyle, tıpkı neolitik dönemin rahip kralları gibi "hâkim sahip" konumuna geliyor. "Erk" otoriteye dönüşürken, yönetici de "her şeyi bilen" sahip konumuna "yükseliyor." Oysa Kürşat Bumin'in de işaret ettiği üzere, "kent, sosyolojiden ekonomiye, savaş sanatından mimariye birçok disiplinin ortak konusudur. Fakat kent bütün bu disiplinlerden önce orada yaşayanların, **kentlilerin** asıl konusudur. Kenti kurmak, düzenlemek, yenilemek, değişik alanların uzmanlarından önce onların işidir."¹⁷

Kentlilerin kentleriyle kurduğu ilişkiler, bizi doğrudan -uzmanların işi olmayan- demokrasi sorununa getiriyor. Rousseau, "Yapılar bir kent doğururlar, ama bir siteyi yapan yurttaşlardır," diyor. Dün sitenin yurttaşı olan insanların katılımı

15 KARTAL, S. K., Ekonomik ve Sosyal Yönleriyle Türkiye'de Kentleşme, Yurt Yayınları, Ankara, 1983.

16 BAYAT, A., Ortadoğu'da Maduniyet, İletişim Yayınları, İstanbul, 2006.

17 BUMİN, K., Demokrasi Arayışında Kent, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1990.

olmadan bugün bir kent tasarlanabilir mi? Kent merkezlerinde yükselen ve sayısız ödüllerle daha yapılmadan satışa sunulan birçok AVM ve rezidansımız ünlü mimarların, inşaat, mekanik ve statik uzmanlarının imzasını taşımaktadır. Sistemle entegre olmuş uzmanlar, yapımcı rant sahiplerinin taleplerine göre ihtiyaçlara karar vermekte, proje tasarlamakta, çizmekte ve uygulamaktadırlar. Bir AVM veya rezidans yapılacağında, yapılacağı bölgenin insanına sorulduğuna hiç tanık oluyor muyuz? Alternatif ihtiyaçlar, yeşil alan, kent parkı, otopark gibi konularda yurttaşların görüşlerinin sorulduğunu hiç görüyor muyuz? Bumin bu soruların anlamlı olacağı, uzmanlığa indirgenmemiş bir kentleşme yaklaşımının çerçevesini şöyle çiziyor: "Kuşkusuz ki, bir kentin kurulup gelişmesi için şehirciliğin ortaya koyduğu birtakım kurallar vardır. Ama 'sonunda bir değerler sistemi üzerine dayanan' bu uzmanlık alanının 'evrensel bir bilimsellik' iddiası, bir yanılmadır. Bir nesne olduğu kadar özne de olan kentin organik ve sembolik yapısı, Patrick Geddes'in söylediği gibi, bir cetvel ve pergelle anlaşılabilir."¹⁸

Yeni bir kentsel yapı için şimdilerde olduğu gibi bilgisayarda çizim programları yardımıyla tasarımlar yaparken, o yapıyı kullanacakların ninni ve ezgilerini, neşe ve hüznlerini, hayallerini de bu tasarımlara taşıyabiliyor muyuz? Kentte yaşayanlar, kendileri için yapıldığı söylenen AVM, gökdelen, rezidans, bina, havaalanı, yol, stadyum, hastane vb. kentsel yapıların "kullanıcısı" sıfatıyla planlama aşamasına katılmalı ve "kentli hakkı" adına sorgulamalı, fikrini söylemeli ve plan sürecini belirleyebilmelidir.

Kentsel planlar nasıl yapılıyor? Bu soruya kısaca, "uzmanlar tarafından ve masa başında" diye yanıt verebiliriz. III. Napolyon döneminde 16 yıl Paris valiliği yapan Haussmann'a göre Paris, diğer kentler gibi seçimle gelen belediye meclislerine teslim edilemezdi. Yönetim kentlilere bırakılmamalıydı. Militer şehircilik olarak bilinen bu bakış açısı, günümüzde de çok değişmeden sürüp gitmektedir. Tek fark, şimdi bu çerçeveye belediye meclislerinin onayının da ilave bir sos gibi eklenmiş olmasıdır.

Belediye meclislerine, tasarımı uzmanlar tarafından yapılmış olarak gelen kentsel planlar meclis görüşmelerinde nasıl bir süreçten geçiyor? Kentte yaşayanların kendi yaşam alanlarına dair görüşleri alınmaksızın yapılan bu planlar, belediye meclisleri tarafından yeterince tartışılıp görüşülmeden onaylanıp yürürlüğe giriyor. Kentte yaşayanlar için yapılan planlar sessizce uygulanmaya başlıyor, beton yığınları şeklinde ete kemiğe bürünüyor. Artık metrekare fiyatıdır kent. Varsın meydanı, parkı, bisikleti, sosyal donatıları olmasın. Hava almaya ihtiyaç varsa AVM yeter de artar bile, lakin alışveriş kaydıyla. Orhan Veli'ye inat hava da artık parayla. Şimdi yeniden sorabiliriz: Bu kent, içinde yaşayanların mı, gerçekten bizim mi?

18 Bumin, a.g.e.

Kentli Hakları

Hak ve özgürlükler süreci, 1789 Fransız Devrimi'nde ilan edilen "İnsan ve Yurttaş Hakları Bildirisi"yle başladığı yolda bireysel hak ve özgürlüklerden, 1917 Ekim Devrimi sonrasında sosyal haklara evrilmiş, günümüzde ise çevre hakkı, kendi kaderini belirleme hakkı gibi dayanışma haklarını da kapsamına alarak ilerlemektedir. Dayanışma haklarının en büyük özelliği, gerçekleştirilmeleri için toplumda yaşayanların gayretlerini birleştirmeyi gerektirmesidir. Bu anlamda dayanışma hakları toplumda yaşayanların tümü tarafından gerçekleştirilmek durumundadır. Onların yaşamının içinde doğar. Dayanışma hakları adını tam da buradan almışlardır.¹⁹

Toplumdaki bireylere olduğu kadar toplumun bütününe de ait olan bu haklar, üçüncü kuşak haklar olarak da anılmaktadır. Son dönemde ortaya çıkan ve insan haklarının yaygınlaştırılmasını gözeten **siyasal, ekonomik, toplumsal, kültürel kendi kaderini tayin, ekonomik ve sosyal gelişme, insanlığın ortak mirasından yararlanma, barış, insani yardım ve çevre hakkı gibi dayanışma hakları**, bireysel ve kolektif boyutlarıyla tüm toplumsal güçlerin çabalarının birleştirilmesini gerektiren evrensel değerleri konu edinen haklardır. Tüm insan haklarının çağdaş uzantısı niteliğindeki bu dayanışma haklarının gerçekleştirilmesi, birey, devlet, kamu ve özel sektör kuruluşları, sivil toplum ve diğer örgütlerin katkısı olmadan mümkün değildir.²⁰

Kentli hakları, Avrupa Konseyi'nin Mart 1992'de kabul ettiği "**Avrupa Kentsel Şartı**" metninde ilk kez dile getirildikten sonra, dayanışma hakları kategorisi içinde ele alınmıştır.

Avrupa Kentsel Şartı İlkeleri Ana Başlıkları

1- Ulaşım ve Dolaşım:

İlkeler: **i.** Özellikle özel araçlarla, seyahat hacminin azaltılması gerekliliği;

ii. Dolaşım, yaşanabilir bir kent oluşturmaya yönelik biçimde düzenlenmeli ve çeşitli ulaşım alternatiflerine izin vermeli; **iii.** Sokağın **sosyal arena** olarak algılanması; **iv.** Sürekli eğitim ve öğretimin gerekliliği.

2- Kentlerde Çevre ve Doğa:

İlkeler: **i.** Yerel yönetimlerin doğal kaynakları ve enerji kaynaklarını uygun ve akılcı

19 TEKELİ, İ., Kent, Kentli Hakları, Kentleşme ve Kentsel Dönüşüm, Tarih Vakfı Yurt Yayınları, İstanbul, 2014.

20 PALABIYIK, H., "Avrupa Kentsel Şartı", TOPRAK, Z., YAVAŞ, H., GÖRÜN, M. (der.), Avrupa Konseyi Yerel ve Bölgesel Yönetimler Kongresi Anlaşmaları, Birleşik Yayınları, İzmir, 2004 içinde, s. 197-253.

biçimde yönetme ve idareli kullanma sorumluluğu; **ii.** Yerel yönetimlerin kirliliğe karşı politikalar uygulaması; **iii.** Yerel yönetimlerin doğayı ve yeşil alanları koruma yükümlülüğü; **iv.** Doğayı korumanın toplumsal bilinç ve bağlılığı geliştiren faktör olması.

3- Kentlerin Fiziki Yapıları:

İlkeler: **i.** Kent merkezlerinin **Avrupa'nın kültür ve tarihi mirasının önemli sembolleri olarak koruma altına alınması**; **ii.** Kentlerde açık alanların oluşturulması ve yönetiminin kentsel gelişmenin vazgeçilmez parçası olması; **iii.** Mimari yaratıcılık ve imarın kentsel görünümün kalitesindeki önemli rolü; **iv.** Tüm insanların sağlıklı, yerleşik, güzel ve özendirici çevrede yaşama hakkı; **v.** Kentin canlılığının, dengeli meskun alanlar ve konut dokusunun korunmasıyla sağlanması.

4- Tarihi Kentsel Yapı Mirası:

İlkeler: **i.** Kentsel korumaya hassas yasal çerçevenin gerekliliği; **ii.** Kentsel mirasın korunması için bilgilendirmenin gerekliliği; **iii.** Yeni ve yeterli finans mekanizmaları ile ortaklıkların gerekliliği; **iv.** **Eski el sanatları ve yapı tekniklerinin yaşatılması canlandırılması gereği**; **v.** **Tarihi kentsel dokunun planlamaya temel veri biçiminde katılarak çağdaş yaşamla bütünleştirilmesi**; **vi.** Ekonomik kalkınmanın kentsel mirasın korunmasıyla canlandırılması.

5- Konut:

İlkeler: **i.** Özel yaşamın gizliliği; **ii.** Her insan ve ailenin güvenli, sağlam bir konut edinme hakkı; **iii.** Yerel yönetimlerin konutta seçenek, çeşitlilik ve ulaşılabilirliği artırması; **iv.** Sosyal ve ekonomik olanakları kısıtlı kişi ve ailelerin haklarının yalnızca piyasa mekanizması koşullarına terk edilmemesi; **v.** Yerel yönetimler tarafından ev sahibi olabilme ve kullanım süresi güvencesinin sağlanması; **vi.** Eskimiş konut dokusunun yenilenmesinin bedelinin burada oturan sosyoekonomik seviyesi düşük gruplara yüklenmemesi.

6- Kent Güvenliğinin Sağlanması ve Suçların Önlenmesi:

İlkeler: **i.** Güvenlik ve suç önleme politikasının alınacak önlemlerle yasal yaptırımlara ve ortak desteğe dayandırılması; **ii.** Yerel güvenlik politikasının güncellenmiş kapsamlı istatistiksel bilgi, veri ve bilgilere dayandırılması; **iii.** Suçun önlenmesinin toplumun tüm üyelerini ilgilendirmesi; **iv.** Etkili kent güvenliği politikası için emniyet güçleri ve yerel halkın yardımlaşması; **v.** Uyuşturucu karşıtı yerel politikanın oluşturulması ve uygulanması; **vi.** **Suçların tekrarını önleyici programlar ve hapis cezaları yerine alternatif çözümler**

üretilmesi; vii. Yerel güvenlik politikasının temel unsuru olarak mağdurların kollanması; **viii.** Suçların önlenmesine öncelik verilmesi ve buna bağlı mali kaynakların yaratılması.

7- Kentlerdeki Engelliler ve Sosyoekonomik Bakımdan Dezavantajlılar:

İlkeler: **i.** Kentlerin herkesin her mekâna erişebilirliğini sağlayabilecek şekilde tasarlanması; **ii.** Engelliler ve dezavantajlılara ilişkin politikaların hedef gruplar için **aşırı himayeci değil toplumla bütünleştirici olması;** **iii.** Bunları temsil eden derneklerin kendi aralarındaki iş birliği ve dayanışması; **iv.** Konut ve iş yerlerinin engelli ve dezavantajlılara uyarlanabilir biçimde tasarlanması; **v.** Seyahat, iletişim ve kamu ulaşımının tüm insanlar için erişilebilir olması.

8- Kentsel Alanlarda Spor ve Boş Zamanları Değerlendirme:

İlkeler: **i.** Tüm kent sakinlerinin eğlence, dinlenme ve spor faaliyetlerinde yer alma hakkı; **ii.** Spor alanlarının sağlıklı ve güvenli biçimde tasarlanması; **iii.** Her kent sakininin kişisel potansiyelleri doğrultusunda istediği sporu yapma hakkı.

9- Yerleşimlerde Kültür:

İlkeler: **i.** Tüm kent sakinlerinin kültürel faaliyetlerden faydalanma hakkı; **ii.** Yerleşimlerin kültürel oluşumunun ekonomik ve sosyal gelişmeye katkısı; **iii.** Güçlü bir bağ olarak farklı milliyet, bölge ve ülke halkları arasındaki kültürel ilişkiler; **iv.** Kültürel gelişim ve gerçek demokrasi için yerel yönetimler, toplum birimleri, gönüllü kuruluşlar ve özel sektörün artan dayanışma gereksinimi; **v.** Kültürel çoğulculuğun yenilikleri ve yenilikçi denemeleri öngörmesi; **vi.** Yerel yönetimlerce dengeli biçimde tesis edilmiş kültür turizminin toplum üzerindeki olumlu etkisi.

10- Yerleşimlerde Kültürler Arası Kaynaşma:

İlkeler: **i.** Kent politikalarının temel unsuru olarak ayrımcılık karşıtlığı; **ii.** Göçmenlerin yerel politik yaşama etkin katılımının sağlanması; **iii.** Kültür ve eğitim politikalarının ayrımcı olmaması; **iv.** Yerel yönetimlerin iş olanaklarından eşit faydalanmayı sağlaması; **v.** Toplulukların sosyal ve fiziki çevresiyle bütünleşmesi anlamında kültürler arası kaynaşma sağlanması.

11- Kentlerde Sağlık:

İlkeler: **i.** Kentsel çevrenin tüm kentlilere iyi sağlık koşullarını sağlaması; **ii.** İyi sağlık koşullarının temini için temel ihtiyaç maddelerinin güvenilir ve sağlıklı biçimde sunumu; **iii.** Yerel yönetimlerin toplum tabanlı sağlık girişimlerini ve katılımları özendirilmesi; **iv.** Kent sağlığı uluslararası önem de taşıdığından yerel girişimlerin uluslararası programlarla ortak yürütülmesinin öngörülmesi.

12- Halk Katılımı, Kent Yönetimi ve Kent Planlaması:

İlkeler: **i.** Yerel politik yaşama halkın katılımını temin için halkın temsilcilerini özgür ve demokratik olarak seçebilme hakkı; **ii.** Yerel politik yaşamda etkin katılım için halkın yerel, politik ve idari yapılarda belirleyici olması gereği; **iii.** Toplum geleceğini etkileyecek her tür önemli projede halka danışma gereği; **iv.** Kent yönetimi ve planlamasının kentin özgül niteliklerine ilişkin yeterli bilgiye dayandırılması; **v.** Yerel politik kararların uzmanlardan oluşacak ekiplerce gerçekleştirilecek kentsel ve bölgesel planlara dayandırılması; **vi.** Karar verme süreci sonucunda ortaya çıkan politik tercihlerin anlaşılabilirliği ve hayatiyeti; **vii.** Gençlerin toplum yaşamına katılımının yerel yönetimlerce sağlanması.

13- Kentlerde Ekonomik Kalkınma:

İlkeler: **i.** Yerel yönetimlerin yerel ekonomik kalkınmayı temini; **ii.** Sosyal ve ekonomik kalkınmanın ayrılmaz bütünlüğü; **iii.** Bölge ve yakın çevresinin sosyal ve ekonomik bir parçası olarak kent; **iv.** Üretim ve gelişimi özendirecek yeterli altyapının varlığıyla sağlanacak ekonomik büyüme ve kalkınma; **v.** Kent ekonomisinin büyümesi ve kalkınması için önemli bileşken olan kamu-özel sektör iş birliğinin gerçekleştirilmesi.²¹

Yukarıdaki ilkelerle tanımlanmaya çalışılan kent, yerel yöneticilerin elinde olması gereken **kent anayasasının** temel ilkeleridir. "Kentsel Şartlar Bildirisi" belki de gelecekte olması gereken ideal kenti tanımlarken kentlerin içerisinde yaşayanlar açısından da anlamını belirlemektedir. Bu nedenle, "Kentsel Şartlar İlkeleri"ne "kentsel haklar" olarak da bakmak mümkündür. Sonuçta, sınırları demeyelim ama ufku çizilmeye çalışılan ideal kent gerçekliği, binalar için değil, içinde yaşayan kentliler için ele alınmaktadır. Bu nedenle Kentsel Şartlar İlkeleri, dayanışma hakları olarak **kentli haklarının** da bugününe ve geleceğine işaret etmektedir.

Nelerdir Kentli Hakları?

- İnsan haklarına saygılı ve bu hakları geliştirmeye açık, bireylerine refahını ve kişiliğini geliştirme güdüsü ve fırsatı sağlayan bir kentsel ortamda yaşama hakkı.

- Saldırlara ve suça karşı korunmuş güvenli bir kentte yaşama hakkı.
- Hava, su, gürültü vb. kirlenmelere konu olmayan ekolojik dengelere duyarlı bir kentsel çevrede yaşama hakkı.
- Kentte yaşayanların kendi ekonomik ve toplumsal girişimlerini geliştirebilmek için gerekli altyapılara sahip olmayı isteme hakkı.
- Kentte yaşayanların yeterli çeşitlilikte mal ve hizmetlerden seçme olanağına sahip olma hakkı.
- Kente uygun, yeterli çalışma olanaklarına ve güvencesine sahip olma ve kentin ekonomik gelişmesinden pay alabilme hakkı.
- Çoğulcu bir kentli kültürü edinebilme fırsatlarına sahip olabilme hakkı. Kültürel farklılıkları dolayısıyla kimsenin iş yaşamında ve toplumsal yaşamda dışlanmadığı, ikincil konuma itilmediği, çok kültürlü bir bütünleşmesi olan bir kentte yaşama hakkı.
- Oturduğu yere bağlılık duyabileceği, ona anlam yükleyebileceği, kimliği olan bir kentte yaşama hakkı.
- Tarihsel mirasın ve geçmişle sembolik bağların korunduğu, nitelikli uyumlu mimarlık değerlerinin bulunduğu ve bunlara yenilerinin eklenebildiği bir kentsel çevrede yaşama hakkı.
- Yeterli çeşitlilikte konutun üretilmekte olduğu bir sistemin sağladığı konut stoku içinden, kentte yaşayanların ödeme koşullarına uygun, sağlıklı, özel yaşamın gizliliğine olanak veren, dinlendirici, güvenceli konut edinebilme ya da kiralayabilme hakkı.
- Konut alanları, çalışma alanları, dinlenme ve eğlenme ile ulaşım kullanışları arasında , birbirini rahatsız etmeyen, ancak gereksiz ulaşım talepleri yaratmayan, uyumlu bir arazi kullanımı dengesine sahip, insanların birbiriyle ilişki kurma fırsatlarını çoğaltan bir kentte yaşama hakkı.
- Kentlilere, engelliler de dahil olmak üzere kentteki değişik gelir gruplarına kentin her noktasına, çok zaman harcamadan, belli bir konfor düzeyinde seyahat ederek ulaşmasına olanak veren yol ve ulaşım sistemine sahip olma hakkı.
- İnsanların kendilerini yeniden üretebilme olanaklarını güvence altına alan,

koruyucu sağlık önlemlerinin gerçekleştiği tedavi edici sağlık tesislerine kolayca ulaşılabilen, bu bağlamda sağlıklı içme suyu ve kanalizasyon sistemlerine sahip, yeterli güneş ışığı alan, yeşil alanlara sahip bir kentte yaşama hakkı.

- Dünyanın gelişmiş bilgi ve hünelerini elde etme olanağı sağlayan, eğitim ve kendini yetiştirme olanakları veren, bu olanakları sürekli olarak geliştiren bir kentte yaşama hakkı.
- Kentte yaşayanların, yaş, yetenek ya da gelir ayrımı olmadan yeterli çeşitlilikte spor yapma ve boş zamanları değerlendirme olanaklarından yararlanma hakkı.

Kentlerde yaşayanların, kentlerdeki hizmetlerin görülmesini sağlayacak yerel yönetimlere seçme ve seçilme, kararlarına katılma ve yönetim üzerinde sürekli bir demokratik denetimde bulunma hakları ve kentsel çevrenin ve hizmetlerin geliştirilmesine olanak verecek biçimde kendisini vergilendirme hakkı.²²

Gerek Avrupa Kentsel Şartlar İlkeleri, gerekse Kentli Hakları üst üste çakıştırıldığında eğitim, kültür, sağlık, güvenlik başta olmak üzere çevre, kültürel ve tarihi miras, ulaşım, konut, spor ve daha birçok temel konuda kent yönetimlerine ertelenemez görevler yüklendiğini görmekteyiz. Bu görev ve sorumluluklar, merkezi idarenin vesayetinden uzak kent devletlerini hatırlatmakta ve gelecek kent yönetimlerinin, kentli haklar temelinde merkezi idareden bağımsız, bir anlamda özerk yönetimler olacağına da işaret etmektedir.

Avrupa Birliği modelinden hareketle, geleceğin toplumsal yaşamının, ulusal sınırların olmadığı, her kentsel yaşam çevresinin bağımsız olduğu, temel ihtiyaç ve sorunlarının kentlerde yaşayanlarca çözüldüğü, ihtiyaç duyulan bilgi, ürün ve hizmetlerde kentler arası değişimin olduğu bir toplum hayali bugünden bakıldığında ütöpik gözükse de, kent insanını temel alan bir yaşam çevresinde bireyin mutluluğu için otoritenin kent hakkına indirgenmediği bir yönetim biçimi insan varoluşunu daha da kolaylaştırıcı olacaktır. Böylece demokrasi, dört-beş yılda bir sadece “seçimden seçime” talep edilen bir katılıma dayalı bir temsil sistemi olmaktan çıkıp, günlük yaşamda “kentli hakları” temelinde örgütlenen sürekli bir yaşam biçimine dönüşebilir. Komşuyla, mahallele, kentle bir arada yaşayabilme becerisi, her şeyden önce benim, komşumun, mahallemin, kentimin ve yöneticilerimin iletişim ve dayanışma içerisinde olduğu **sürekli demokrasinin** temeli olarak gelişebilir.

22 TEKELİ, İ., a.g.e.

Böyle bir yaklaşım, günümüzde halen yaygın olan merkezci ve bürokratik bir yönetim zihniyetine sahip yerel yöneticiler tarafından bazen anarşik, bazen popülist, bazen de dayanılmaz ve sıkıcı bulunacaktır. Alışılan bir yönetim biçimi vardır. Yukarıdan aşağıya, emir-komuta zinciriyle kurgulanan, “ben bilirim”ci bürokratik anlayış “kentsel şartlar”ı ve “kentli haklar”ı anlamakta güçlük çekse de “Başkana Mektup”taki ilk sorumuza geri dönmeliyiz:

Neden ve kimin için yerel yönetimlere aday oluyoruz?

Kentine Sahip Çıkma, Aktif Katılım

Bana ne? Bana dokunmayan yılan bin yıl yaşasın. Günlük yaşamımızda sıkça duyarız bu cümleleri. Ama bu anlayış yüzünden, yağmurlu bir günde yürüdüğümüz kaldırımda bastığımız kaplama taşı yerinden oynayıp da çamurlu suya battığımızda, bu sonuçtan sorumlu olan taşı, işi, işçiliği ve yaptıranı da kolayca unutup gidiyoruz. Anlık tepki ve sonrası yok.

Keza spor kulübüne tahsis edilen alanın, imar değişikliğiyle konut alanına çevrilerek, moda deyimle, rezidansa dönüşmesi, çevresindeki trafik, yoğunluk ve gürültü artışının bir süre sonra kanıksanması, bu dikine yapıların gitgide çoğalışıyla kentin silüetinin değişmesi.

Ama bu kentte yaşamaya devam ediyoruz, bu değişmiyor. Şikâyet etmek, ilgisiz ve tepkisiz kalmak, günlük yaşamımızı aslında daha da zorlaştırıyor. Kaldırımlarda daha zor yürüyoruz, işe gidiş geliş sürelerimiz yıllar içerisinde daha da uzuyor, hep bu kentten kaçmayı, uzaklaşmayı tasarlar hale geliyoruz.

Oysa Kavafis’in dediği gibi:

Yeni bir ülke bulamazsın, başka bir deniz bulamazsın.

Bu şehir arkandan gelecektir.

Sen gene aynı sokaklarda dolaşacaksın,

Aynı mahallede kocayacaksın;

Aynı evlerde kır düşecek saçlarına.

Dönüp dolaşıp bu şehre geleceksin sonunda.

Başka bir şey umma-

Ömrünü nasıl tükettiysen burada, bu köşecikte,

Öyle tükettin demektir bütün yeryüzünde.

Yaşadığımız kent bize aittir. Bu kentte soluk alıp veren benim. Kaldırım da, yanlış döşenmiş taş da, silüeti bozan rezidans da beni ilgilendiriyor.

Kent hakkı, en kısacası, yaşadığın kente sahip çıkmaktır. Haussmann’ın Paris için söylediğinin tersine, kent yalnızca **yöneticilere bırakılmayacak** kadar kentte yaşayanların, kentlilerindir. Yaşamımızı değiştirmek istiyorsak, kaldırım taşından başlayıp, kentin silüetini bozan rezidansın yapımına karşı çıkarak, mahallemizde bir metrekare daha fazla yeşil alan için topladığımız imzalarla yerel yöneticilere talebimizi yerine getirmesi için baskı yaparak, kentte bulunmaktan kaynaklanan yaşamsal hakkımızda ısrar ederek değişimi yönetebiliriz.

Yönetişim

Kentli haklarının kullanımı veya kentin yönetimini tektaraflı doğrusal işleyişten çıkarıp, çift taraflı ve ortak katılımlı bir yönetime dönüştürerek birlikte yönetmenin dar tanımıdır, yönetişim.

Temsili demokrasi gereği seçimle gelmiş yönetimlerin, günlük yaşamın ürettiği sorunlar ve yeni ihtiyaçlar karşısında yetersiz kalması hak sahiplerini yeni arayışlara yöneltmiştir. Yönetim erkinde bulunan seçilmiş veya atanmış yöneticilerin alacağı kararları etkileme çabasıyla da öte, yeni kamusal alanların yaratılarak **yönetimin paylaşılması** daha çok vurgulanır hale gelmiştir.

“Demokrasi” ve “birlikte yönetim” sözcüklerini siyasi kampanyalarda severek çokça, bolca kullanıyoruz, fakat yönetim erkine gelince, merkezi yönetim kış uykusundan uyanıp tacını kuşanarak tahtına kuruluyor. Teorik olarak yönetimi kentin merkezine ve tüm örgütlenmelerin üzerine koyan anlayış, kendi dışındaki örgütlenmelere dikey olarak bakıp iktidarını mutlak otoriteye dönüştürmek istiyor. Alınan kentsel karar ve uygulamalar herhangi bir dinleme, sorma ve anlama sürecinden geçmediği için, kentsel yaşam gerçekliğiyle sık sık ters düşüyor ve bu yüzden sık sık gözden geçirilip düzeltilmeleri gerekiyor. Ama yanlış hesap Bağdat’tan döndüğünde iş işten geçmiş oluyor.

Temsili demokrasinin ötesine geçebilme arayışının bir parçası olan **yönetişim**, ilk kez Habitat toplantılarında dillendirildikten sonra, literatüre özellikle de STK’lerin önemine vurgu yapması nedeniyle “çok aktörlü” bir yaklaşım olarak girdi. Gelgelelim Dünya Bankası’nın “governance”ın aktörleri arasına piyasa aktörlerini de ekleme çabalarına şahit olduk. Türkçeye **yönetişim** olarak çevrilen bu sözcük, yerel yönetimler bağlamında, seçimle gelmiş başkan, başkan yardımcıları, meclis üyeleri ve atanmış memurların yönetim erkini platformlar, çalışma grupları, odalar, STK’ler, mahalle meclisleri ve kent konseyi gibi yeni oluşumlarla paylaşması anlamına gelmektedir. Bu, yönetsel kararların alınmasında hiyerarşi

yerine karşılıklı etkileşimi temel alan yeni bir anlayıştır. Bu anlayışın yerleşmesi yeni bir yönetim ahlakının da oluşması demektir.

Gerçekten demokrasiyi istiyor muyuz? Yöneticiler sabah, öğlen, akşam bu soruyu içtenlikle sorup, yerel yönetimin yerel aktörlerle ortaklık ve işbirliği fikrini kentsel yaşamda uygulamalarla hayata geçirdiği ölçüde, yerelde sürekli demokrasi fikri de kalıcı hale gelecektir.

Forum, platform, çalışma grubu, mahalle meclisi, kent konseyi, "Gündem 21" girişimleri, meslek odaları, STK'ler, çalıştay vs. bu sürecin yeni aktörleridir. Tüzel kişiliği olsun veya olmasın bu oluşumların her birinin gerek kendi alanlarında, gerekse kentsel yaşam alanlarında söyleyecek sözleri, fikirleri ve alternatif proje önerileri olacaktır. Seçimle gelmiş veya atanmış yöneticiler bu örgütlenmeleri, kendi varlıklarının yatay örgütlenmeleri olarak gördüğü oranda, yönetim gerçeklik kazanacak, birlikte **yönetim** günlük yaşamda ifadesini bulacaktır.



2. Bölüm

HALKLA İLİŞKİLER İLETİŞİM VE YABANCILAŞMA

Bu çalışmanın amacı, seçilmiş veya atanmış yerel yöneticilerin uygulamalarını "iyi yönetim" çerçevesinde gerçekleştirmelerine yardımcı olmaktır. Hizmetle yükümlü oldukları alanda yaşayan kent halkını anlamaları, dinlemeleri, ona dokunmaları, verecekleri hizmetleri onların talep ve beklentilere uygun olarak tasarlamalarını teşvik etmektir.

Bu çerçevede ele alınan kavram ve konular, katılımcı ve sürekli demokrasiyle ilişkileri bakımından, yöneticilerin olduğu kadar kamusal alanda var olan yeni tip sivil örgütlenmelerin de dikkatini çekmektedir. Birlikte yönetim, kent halkı ve tüzel kişiliği olsun veya olmasın sivil örgütlenmelerle yatay bir işbirliğine dönük olarak, halkla ilişkilere ve onun sihirli anahtarı olan iletişime ihtiyaç duyar.

Halka ilişkiler, klasik anlamda, halkın tutum ve davranışlarını yönetim aygıtı lehine etkilemeyi hedefler. Başka bir deyişle, yönetimin doğru-yanlış yaptıklarını yönetilenlere aktararak yönetimin etkisini artırmak, halkın yönetime sempati duymasını sağlayarak yönetimi kalıcılaştırmaktır. Kavramı oluşturan "halk" ve "ilişki" sözcüklerinden hareketle, yönetimlerin en önemli sorununun tam da bu ikisi arasında bir köprü kurmak olduğunu söyleyebiliriz. Yönetimle halk arasında kurulacak bu köprünün adı **iletişim**, kurulamamasının adı ise **yabancılaşma**dır.

Klasik anlamıyla halkla ilişkiler, yönetimin vatandaş ile daha ziyade dikey bir ilişki kurduğu, kendini anlatmak için araçlar geliştirdiği bir faaliyet iken, günümüzde iyi yönetim için halkla ilişkiler yönetim ile kent halkı arasında yatay olarak kurulan ve çift taraflı işleyen yöntemlerin tamamını içerir. Başka bir deyişle, kent yönetimleri ile kent halkı arasındaki ilişki karşılıklı güven üzerine kurulu olmak durumundadır. Yönetim ile kent halkı arasında işbirliğinin gelişimi için iletişim sanatının hünerleri devreye girecektir.

Yönetenle yönetilenin etkileşim halinde olduğu, tanıştığı, danıştığı, konuştuğu ve karar alma süreçlerinin buna göre işlediği bir yapı ya da yönetim, halkla ilişkilerin ve onun dili olan iletişimin temel bir gereğidir. Böyle bir yönetim olmadığında, örneğin bir mahallenin öncelikli ihtiyacı parkken, halkla ilişkilerin olmamasından kaynaklı iletişim ve bilgi eksikliği, sokak hayvanlarının yok denecek kadar az olduğu bu yere hayvan barınağı yapılması gibi bir sonuç doğurabilecektir. İhtiyaçlar ne? Talepler ne? Biz ne yapıyoruz? İlişkiye geçildiği ve bu sorular sorulduğu andan itibaren cevaplar kendiliğinden gelecektir.

Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler İlkeleri²³

Şunu sorarak başlayabiliriz: Seçilmiş ve atanmış yöneticiler, başkanlar, yardımcılar, danışmanlar halkla ilişkilerin gerekliliğine inanıyorlar mı? Dinlemek için işbirliğine, şeffaflığa, katılıma ve ekip çalışmasına inanıyorlar mı? Bu soruya verilecek yanıtlar bizi halkla ilişkilerin olmazsa olmazlarına götürmektedir. Nedir bu olmazsa olmazlar?

Bütünlük İlkesi:

Halkla ilişkiler, en tepedeki yöneticiden, seçilmiş başkan ve atanmış bürokrattan hiyerarşide en altta yer alan memur ve işçiye kadar, bütün kurumsal yapının içinde yer aldığı bir faaliyet sürecidir. En tepeden başlayarak, halkla ilişkiler faaliyetine öncelikle sorumluların inanması ve giderek tüm kurumun bu faaliyetin gerekliliğine ikna edilmesi atılması gereken ilk ve en temel adımdır. Kent halkıyla etkin ve duyarlı bir ilişki kurulabilmesi için kurum içinde tüm çalışanların bunu özümsemesi, bu konuda eğitim almaları ve günlük çalışmalarını buna göre yönlendirmeleri gerekmektedir. Bu ilkeye göre, halkla ilişkiler faaliyeti yalnızca kurumda yer alan halkla ilişkiler biriminin sorumluluğu olarak görülmez. Oysa genelde bunun tersi söz konusudur. Bir birim olarak Halkla İlişkiler kurulur ve

tüm faaliyet ondan beklenir. Kent halkıyla günlük yaşamda yüz yüze olan zabıta, imar, emlak, sağlık, sosyal vb. birimler öncelikli olmak üzere, vatandaşla daha az karşılaşan, ama yaptıkları faaliyetlerle onu doğrudan etkileyen fen işleri, kanalizasyon, mali işler, park ve bahçeler vb. birimler de dahil, tüm kurum bu faaliyete inanmalı ve bilinçli olarak katılmalıdır.

Eşitlik İlkesi:

Yönetim bütün kentin yönetimidir. Belediyeler, sınırları içerisinde yaşayan tüm kent halkının, hatta sınırları içerisinde yaşamasa bile iş, alışveriş, eğitim, öğrenim, seyahat, tatil amacıyla kente gelenlerin de hizmet beklentilerini karşılamak durumundadır.

Sorun, seçimle gelen yönetimlerin seçtikleri parti, atamayla gelenlerin ise kendi etki çevrelerinin talepleri doğrultusunda davranmaya zorlanmalarıdır. Bu zorlamanın şiddeti, parti üyesi ve vatandaşa farklı muamele edilmesi, partizanlık anlayışının öne çıkması ve yönetimlerin uygulamadaki tutum ve davranışlarının eşitlikçi olmaktan uzak olarak algılanması sonucunu doğurmaktadır.

Şüphesiz seçimle gelenlerin siyasal bir kimliği vardır. Ama seçim bittikten sonra, yönetim oy vermemiş seçmen de dahil tüm kentin yönetimidir. Nasıl ki emlak vergisi, trafik ışıkları herkes için eşit olarak bağlayıcıysa, kent hizmetleri de sorun, ihtiyaç ve beklentiler doğrultusunda tüm kente eşit olarak dağıtılmalıdır.

Şeffaflık İlkesi:

Alınan kararların, uygulamaların ve sürdürülen faaliyetlerin bilinir olması halkla ilişkilerin diğer bir temel ilkesidir. Örneğin, meclis ve encümen kararları başta olmak üzere yönetimin bütün karar ve uygulamaları, ihaleler, hesap ve bilançolar, bütçe görüşmeleri ve yapımı, yıllık faaliyet raporu ve hatta birimlerin yapacakları yıllık faaliyetlerin bilgisi herkesin erişimine açık olmalıdır.

Şeffaflık ve bilinirlik ilkesi doğrultusunda, iyi yönetim kent halkının yönetimin karar ve uygulamaları hakkında bilgilendirilmesi, vatandaşın da bu karar ve uygulamalar hakkındaki görüşlerini iletmesi temelinde yükselir. Demokratik katılımın önkoşullardan biri, katılımı gerçekleştirecek kişi, dernek, oda, STK ve diğer örgütlenmelerin başta kendilerini ilgilendiren konularda olmak üzere bilgi sahibi olmalarıdır. Bilgi erişimi ve paylaşımı yollarının açık ve anlaşılır olması, gerektiğinde sorular sorulabilmesi katılım için gerekli olan altyapıyı sağlar.

23 Bu bölümün yazımında, TMMOB Antalya Şubesi'nin "Yerel Yönetimler ve 2009 Yerel Yönetimler Seçimleri" isimli yayınından yararlanılmıştır.

Bilgi edinme hakkı, kamu görevlilerinin takdirine bırakılmak yerine artık yasayla herkese tanınmış bir hak olmasına rağmen, henüz yeterince yaygın olarak kullanılmamaktadır. Yönetimler bu hakkın kullanılabilmesi için gerekli örgütsel kararları alarak, talep edilsin edilmesin bilgiye erişimin önünü açmalıdır.

Katılım ilkesi:

Halkla ilişkiler, yönetim ile kent halkı arasında çift taraflı işleyen bir faaliyet sürecidir. Sağlıklı bir halkla ilişkiler yönetimi için, kent halkının gerek bireysel olarak gerekse de örgütlenmeleri aracılığıyla sorun, ihtiyaç ve taleplerini iletebilmesi, çözümlerin uygulanabilirliğini tartışabilmesi ve uygulamasını takip edebilmesi gerekir. Halkla ilişkilerin vazgeçilmez unsurlarından biri doğrudan katılımcılıktır.

Böyle bir anlayış, temsili demokrasinin, seçimden seçime oy kullanarak yönetimleri seçmenin ve sonra unutup gitmenin yol açtığı yetersizlikleri aşmak için önemli bir kaldıraçtır. Mahallelerden başlayarak oluşturulacak mahalle meclisleri, kent konseyi, forum ve platformlar, çalışma konseyi, oda ve STK'ler, kentin örgütlü dinamik unsurları yaşadıkları, soluk alıp verdikleri kentle ilgili düşünce ve taleplerini ileterek uygulamaların takibini yaptıklarında, yönetimler bu talepleri dikkate almak, tartışmak ve uygulanabilirliklerine talep sahibiyile birlikte karar vermelidir.

Meclis ve encümenler kararların kesinleştirilmesinin ilk değil son hukuki merciidir. Meclislerde kararlar bilgi alışverişi, görüşme ve tartışma süreçlerinden geçerek alınıyorsa, katılımcı bir sürecin sonucuysa demokratik katılım da gerçekleşmiş demektir. Aksi durumda ortada bir karar değil bir "Ben yaptım oldu," vardır. Yanlış hesabın yolu artık Bağdat'a kadar uzamıyor. Kent halkına sorulmadan alınan kararların uygulanmasında türlü zorluklarla karşılaşılabilmesi gibi, bazen bu kararlar uygulamaya bile girmeden kadük kalabilir.

Verimlilik ilkesi:

Hizmetler yerine getirilirken, kaynakların israfa yol açmadan, bir yap-boz mantığı yerine planlamayı esas alarak verimli olarak kullanılması da diğer bir halkla ilişkiler ilkesidir.

Günöbirlik ve acil kararlar yerine, aya, yıla ve döneme yayılan halkla ilişkiler süreç planlaması, bugünden yarına nelerin nasıl yapılacağını bilmemizi ve adımlarımızı ona göre atmamızı sağlar.

Nedir İletişim?

Birçok tanımı olsa da, kent yönetimleri açısından iletişim, yönetim faaliyetlerinin kent halkına açık, yalın ve anlaşılır bir biçimde aktarımı olarak kavranmaktaydı. Bugün ise yerel yönetimlerin daha kurumsal bir yapıya sahip olması nedeniyle, gerek kurum içinde gerekse kurum ile kent halkı arasında bilgi, düşünce, öneri alışverişi ve proje paylaşımı süreçlerinin tamamına iletişim diyoruz.

Eğer kent yönetimlerinin seçilmiş ve atanmışlarını bir taraf, yönetim çevresini oluşturan kişi, kuruluş, forum, platform, oda ve STK'leri de diğer taraf olarak kabul edersek, **iletişim tarafların basitçe göz göze gelmesi, açık ve samimi selamlaşması, konuşması, güvenle el uzatması ve iş birliği için tokalaşmasıdır.** Halkla ilişkiler tarafların bir araya gelmesi becerisini hedeflerken iletişim göz göze gelme, konuşma, selamlaşma, el uzatma ve tokalaşmayı anlatır.

Yalnızca kurumlar için mi? Aslında kişilerin de günlük yaşamdaki anlatma ve anlaşılma ihtiyacının bir gereğidir iletişim. Arkadaşımız, sevgilimiz, annemiz ve babamız, okuldaki öğretmenimiz veya öğrencimiz, büyüdükçe ulaşılması güçleşen oğlumuz veya kızımızla iletişimimiz... Yakın çevremizden mahallemizin bireylerine, hep karşılaştığımız halde hiç tanımadığımız kasiyere, otobüs şoförüne ve daha birçok kişiye kadar genişletebiliriz ilişkiler ağımızı. Günlük yaşamın ilişkiler ağında beslenme ve barınma kadar önemli bir araçtır iletişim.

İletişim bir dildir. Bu dil ne kadar açık kullanılırsa, kent halkının diline ne kadar yakınsa o kadar başarılıdır. Dilin açık olduğu kadar **anlaşılır** da olması temel kuraldır. Anlatımda basit ve yalın olan anlaşılırdır da. Başka bir deyişle, lafı dolandırmadan, en kısa yoldan söylenen fikir en anlaşılır fikirdir. Ve asla **doğruluktan** şaşmayan bir dil. Kent halkıyla işbirliği ve sürdürülebilirlik için doğruluk esas kabul edilmelidir.

İletişim, çift yönlü bir faaliyettir.²⁴ Bu faaliyet karşılıklı bilgi ve görüş alışverişi üzerine kurulu ise iletişim yolu açılmıştır. Kişi veya yönetimler bilgi ve düşüncelerini yalnızca aktarıyorlarsa bunun adı yalnızca bilgilendirme. Bu faaliyetin iletişime dönüşmesi için bilgi aktarılan tarafın da tepki verebilmesi, ne düşündüğünü, neyin olmasını istediğini belirtebilmesi gerekir. Bu iletişim hattının kuruluşu göz göze gelmek, selamlaşmak ve tokalaşmaktan başlar.

Kent yönetimleri bugün kamuoyu iletişimi için klasik araçlar olan basın, TV ve radyo yanı sıra billboard, raket, bina giydirmesi gibi dış mekân araçları ile web, e-posta, sosyal medya ve blog gibi dijital kanalları da kullanıyor.

24 DÖKMEN, Ü., İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2004.

Buradaki temel sorun, halkla ilişkileri gerçekleştirmek için kullanılan bu iletişim araçları bilgilendirme işlevinin ötesine gidemiyorsa, yöneticinin kent sesini duyması zorlaşmasıdır. Kent yönetimi ile kent halkı arasında gerçek bir iletişim olması isteniyorsa, aynı iletişim araçlarının kent halkının sesini de yansıtmaya açık olması gerekmektedir. Yani belediye başkanı “Sesimi ve yaptıklarımı duyun,” dediğinde, kent halkının da “Eleştiri, düşünce ve taleplerimi duyuyor musun?” diyebilmesi ve sesini ulaştırabilmesi gerekir.

İletişim algı yönetimi değildir.

Genel olarak iktidar erkini yönetenlerin ister doğru ister yanlış olsun aldığı kararların, tasarladığı gibi anlaşılmasını istemesidir, algı yönetimi. Başka bir deyişle, erkin siyasal, idari ve yönetsel eğilim ve kararlarına dair programatik bir veri akışıyla belirsizlikleri azaltıp en üst faydayı sağlamaya yönelik faaliyetidir. En üst fayda için de **beş duyumuza** ve **duygulara** hitap etmek amaçlanır. Yaratılmak istenilen, objektifliği sorgulamayan subjektif bir bilinçtir. Toplumda istenilen bilinci oluşturabilmek için **inanç, umut, arzu, ihtiyaç**, hatta **korku** kullanılır. Geleneklerin değişime direnen besleyiciliğinden yararlanılır. Kişinin değer yargıları, aile ve çevre değerleri, hayalleri, geleceğe ilişkin beklentileri algı yönetiminin bilinç oluşturma dayanaklarıdır. Buna, yönetim erkini mühendis, toplumu da mühendislik alanı olarak kabul etmek dersek de abartmış olmayız. Kısacası algı yönetimi, yalnızca eğilim ve kararların istediği gibi anlaşılması için çabalar. Algı yönetimi belki “ileti”nin iletilmesi anlamında, literatürdeki tanımı itibarıyla hâlâ bir iletişimdir, ama yönetilenleri tek taraflı bir bakışla, yalnızca potansiyel alıcı (veya sürü) olarak görmesi bakımından, iletişimin yönetimle yönetilen arasında çift taraflı bir akışı içermesiyle de zıtlık içindedir. Yönetim iletişimini yalnızca algı yönetimine oturtursa, kent halkından gelebilecek eleştiri, düşünce, şikâyet ve istekleri duyamayacak, göremeyecektir. Yabancılaşmanın adımları artık daha da hızlanacaktır.

Yabancılaşma

Yabancılaşmayı kısaca iktidar olamamanın ve iktidarı kaybetmenin kurdu olarak tanımlayabiliriz. Yönetimin vücuduna virüs gibi bir kez girerse dokulara hızla yayılır.

Halkla ilişkiler ve iletişim kavramlarının kent yönetimleri açısından irdelenmesi iyi yönetişimin koşullarını da açık hale getirir. Bu koşulların eksikliği nasıl bir durumdur? Bu satırların kaleme alınma gerekçesi de aslında budur. Yabancılaşma, bu koşulların sağlanmamış olmasının bir sonucudur.

Yabancılaşma Nedir?

Sabrınıza sığınarak yabancılaşmanın literatürdeki yerine bakmayı teklif ediyorum. Aşağıdaki satırları, kalınlaştırılan sözcükleri birleştirip, kent yönetiminin gözlüğüyle okumanızı tavsiye ediyorum.

Yabancılaşma²⁵ (*alination*) kavramı, temelde psikolojik bir durumu ifade eder. Latince “*alienus*” kelimesinden türemiştir ve “ruh hastası” na yakın bir anlam taşımaktadır. E. Fromm da, yabancılaşma kavramını nevroz kavramıyla aynı anlamda kullanmakta ve kavrama psikanalitik bir boyut eklemektedir. Fromm’a göre, geniş anlamda her nevroz yabancılaşma olgusunun bir sonucudur. Zira, nevroz, **bir tutkunun** (örn. Mevki- **başkanlık, genel müdürlük G.O.-, para**, vs.) tüm kişilikten sıyrılarak başat bir konuma gelmesi anlamı taşır. (**Gerçekte tam da kastımız budur.” Başkanım, başkanım.”** tekrarları süreç içerisinde “**Sen başkasın ve biriciksin alt bilincinin oluşmasına yol açmaktadır. G.O.)** Böylece hasta kısmi bir istek tarafından yönlendirilmekte, zamanla belli bir noktaya/ parçaya odaklaşarak bütünlük duygusunu kaybetmektedir. Böylelikle nevrozik, dolayısıyla yabancılaşmış bir psikoloji içine hapsolmektedir.²⁶

Fromm’un patolojik bir olgu olarak açıklamaya çalıştığı yabancılaşma olgusu, Marx’a göre, yabancılaşma modern uygarlık süreciyle ilişkilidir. Modern üretim süreçleri içinde insanoğlu makine/endüstri ya da toplumsal kurumlar tarafından etkili bir şekilde kuşatılmıştır. **İnsani öz, bu süreçte dönüşüm geçirmekte, insani ve sosyal boyutundan sıyrılmaktadır.** Emeğine ve ürününe aidiyet duymamakta, **bütünlük duygusundan uzaklaşmaktadır. Günlük yaşam bütünlüğünden koparak “iş odaklı” bir bir hal almaktadır.**²⁷

Marcuse da, “Tek Boyutlu İnsan” (1997) adlı eserinde, yabancılaşmayı, bireylerin kendi bilinç ve yaratıcı güçlerini, **kolektif insani özlerini kaybetmeleri olarak görmekte ve kendileri üzerinde hâkimiyet kuran, insani özden uzaklaştıran güçlerin tutsağı haline geldiğini belirtmektedir.**

Yukarıdaki metinde bazı sözcükleri özellikle kalınlaştırdım. Bu kalın sözcükler birlikte okunduğunda anlamsız bir sözcük yığını gibi de gelebilir. Fakat kent yönetimi açısından, seçmenin oyunu alarak yerel iktidara gelen belediye başkanı da etkili bir halkla ilişkiler kuramadığında, iletişim sanatından yararlanamadığında, **“başkanım” tutkusunun ve başkanlık makamının başat bir konuma gelmesine engel olamamaktadır.** Kaçınılmaz olarak nevrozik istek tarafından yönlendirilmekte, zamanla belli bir noktaya/parçaya odaklanarak

25 AYTAÇ, Ö., Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi c. 15, sayı 2, s. 319-348, Elazığ, 2005.

26 FROMM, E., Sevme Sanatı, Say Kitap, İstanbul, 1982.

27 TALAN, 1991, s. 289-290.

bütünlük duygusunu kaybetmektedir. Endüstriyel ilke ve kurallar giderek onun da özbilinci haline gelmekte, günlük yaşam bütünlüğünden koparak "iş odaklı" bir hal almaktadır. Neden ve kimler için başkanlığa aday olduğunu unutarak, kent halkının bilincini ve yaratıcı güçlerini, kolektif insani özlerini dikkate almamakta, kendisi üzerinde hâkimiyet kuran, kendisini insani özünden uzaklaştıran güçlerin (makam, koltuk, iktidar, paranın) tutsağı haline gelmektedir.

Evet, belki biraz ağır oldu; farkındayım ama "başkanım" gerçeği bu.

Elifcan'ın deyişiyle, "Belediye başkanları henüz aday oldukları dönemde yoğun olarak seçmenin içinde olduklarından seçmenle özdeşleşiyorlar. Sadece işin gereği bu olduğundan da değil, çoğu zaman samimi ve yoğun çabayla yerelin sorunları ve ihtiyaçları üzerine çalışıp, kafa yorup, ihtiyaçlara cevap verecek, sorunları çözecek vaatlerde bulunuyorlar. Ancak seçim kampanyası sırasında söyledikleri çoğu şeyi göreve geldikten sonra bir kenara bırakıyorlar."

Oy istediği zaman her eli sıkkan, her söze kulak veren başkan yabancılaşıyor.

Oysa bu sözleri tutmak sorumluluğun gereği olmasının dışında başarısının da garantisidir.

Metnin başında yabancılaşma için "iktidar olamamanın ve iktidarı kaybetmenin kurdu" demiştik. Başkanlar, yöneticiler yabancılaşma sarmalı içerisinde "yabancı"ya dönüşmenin önüne geçmek için kentte yaşayanların "kent hakkı" adına dile getirdiklerini dinleme ve anlama araçlarını yaratmak, iletişimin yabancılaşmayı reddeden gücünü tanımak ve uygulamak durumundadırlar.



3. Bölüm

DİNLE

Kent yönetiminde iyi yönetim ve etkili halkla ilişkilerin ilk temel adımı **dinlemek**. Yani mahallenin, sokağın tam anlamıyla nabzını tutmak. Kent insanı ne diyor, ne düşünüyor, ne talep ediyor ve ne öneriyor? Bir önceki bölümde "iletişim" başlığı altında, "Kent yönetimlerinin seçilmiş ve atanmışlarını bir taraf, yönetim çevresini oluşturan kişi, kuruluş, forum, platform, oda ve STK'leri de diğer taraf olarak kabul edersek, **iletişim tarafların basitçe göz göze gelmesi, açık ve samimi selamlaşması, konuşması, güvenle el uzatması ve işbirliği için tokalaşmasıdır**. Halkla ilişkiler tarafların bir araya gelme becerisini artırmayı hedeflerken iletişim göz göze gelme, konuşma, selamlaşma, el uzatma ve tokalaşmayı anlatır," demiştik.

Dinlemek göz göze gelmektir. Dinlemek selamlaşmak ve tokalaşmaktır. Yönetici farklı sesleri duymaya, yani işbirliğine açılmı? Yanıt "evet" ise dinleme yöntemleriyle mahalleye inmeye hazır demektir. Aşağıda, formal dinleme yöntemlerinin yanına tüzel kişiliği olmayan yeni **kamusal alan** yapılarını da ekledik.

Dinleme Yöntemleri:

- **Belediye Hizmetleri Algı ve Beklenti Araştırması**

Kent Halkı, belediye hizmetleri için ne düşünüyor, nasıl bir belediye ve yönetim algısı var?

Tüm kent nüfusunu kapsayacak şekilde mahalleleri ve kentliyi en hızlı nasıl dinlerim?

Gerçekten nelerin iyi, nelerin kötü olduğunu, belediye hizmetlerinin algılanmasını nasıl anlarım?

Algı ve beklenti araştırması, bu soruların hepsini objektif olarak yanıtlayabilir. Gereken tek şey, soruları iyi çalışılmış, doğru örneklemelerin alındığı, tarafsız ve güvenilir bir araştırma yaptırmak. Saha denetimi, anketin güvenilirliği açısından mutlaka yapılmalıdır.

Mahalleyi dinleyerek yapılacak araştırma, sonrasında harekete geçmek ve mahalleliye dokunmak için en iyi yol haritasını çıkaracaktır. Buradaki amaç matematiksel olarak mutlak doğruyu bulmak değil kentin eğilimini öğrenmektir.

Belediye yasası belediyelerin, belediye hizmetleriyle ilgili kamuoyu yoklaması ve araştırması yapmasına imkân vermektedir:

“Belediye, belde sakinlerinin belediye hizmetleriyle ilgili görüş ve düşüncelerini tespit etmek amacıyla kamuoyu yoklaması ve araştırması yapabilir.”²⁸

“Belediye Hizmetleri Algı-Beklenti Araştırması”nın amacı genel olarak, belediye sınırları içinde yer alan mahallelerde ikamet edenlerin profilini ve belediye hizmetleri algısını daha yakından tanımak, yerel/mahalli sorunlarını ve taleplerini ilk elden öğrenmektir.

Belediye Hizmetleri Algı ve Beklenti Araştırması yaptırarak şu soruların cevapları hızlıca edinilebilir:

- Belediye sınırlarında yaşayanların yüzde kaçını belediye hizmetlerinden memnun?
- Memnun olanlar hangi hizmetlerden memnunlar?
- Memnun olmayanlar hangi hizmetlerden memnun değil?
- Memnun olmayanlar hangi aksaklıkları öne çıkarıyorlar?
- Beklentiler neler?

Sorular kent yaşayanlarının yaş, eğitim, iş, meslek, sosyal ve kültürel alışkanlıkları açısından **profilini** hedeflemenin yanı sıra, **esas olarak hizmetler karşısındaki tutum ve beklentileri** belirlemeye dönük, yönlendirmeden uzak ve objektif olmalıdır.

Araştırmayı yaptırırken **metot** ve **örneklem** sonuçları doğrudan etkilediğinden bilimsellik esas olmalıdır.

Gerekli **saha** ve **kota kontrollerinin** yapıldıktan sonra, görüşmelerin kaç kişiyle yapılacağı belirlenir (örneklem) ve değerlendirmede bu görüşme verileri esas alınır.

• Muhtar, İhtiyar Heyeti ve Muhtarlar Toplantısı

Temsili demokrasinin en az farkında olunan ögesi muhtardır dersek abartmış olmayız. Yerel yönetim seçimlerinde başkan ve partiye, biraz da belediye meclis üyelerine odaklanırken muhtar ve **ihtiyar heyeti** seçimlerine pek aldırılmaz. Kentler büyüdükçe muhtarların adını da ihtiyar heyetinin kimlerden oluştuğunu da artık bilmez olduk. Oysa onları da bizler seçiyoruz. Özellikle büyük kentlerde mahalleli, muhtarlarını değil tanımak ismini hatırlamakta bile zorluk çekiyor. Hele ihtiyar heyeti üyeleri söz konusu olduğunda, bu heyetin ihtiyarlardan oluştuğu(!) zannıyla kaç kişi olduğunu, niye seçtiğini bilme ihtiyacı bile duymuyor. Oysa muhtar ve ihtiyar heyeti mahalle yönetimi için seçilmişlerdir. Bilinmemeleri, varlıklarına ihtiyaç hissedilmediğinden mi, yönetemediklerinden mi yoksa “mahalle yönetimi” muhtar ve ihtiyar heyetinin boyunu aştığından mıdır? Günlük yaşamımızda birçok nedenle talep edilen ve önceden muhtarlar tarafından ücretli olarak verilen “ikametgâh belgesi” ve “nüfus kaydı örneği”, devletin “adrese dayalı nüfus kayıt sistemine geçmesi” ve aynı hizmetleri ilçe nüfus müdürlüklerinden ücretsiz olarak vermesi, mahallelinin muhtarlık hizmet birimine ilgisini daha da azaltmıştır.

2972 sayılı Kanun’un 31. maddesinde; köy muhtarlığı ve köy ihtiyar meclisi üyeliği ile **mahalle muhtarlığı ve mahalle ihtiyar heyeti** üyeliği seçimlerinde adaylık usulü bulunmadığı belirtilmiştir.

Bilindiği üzere siyasi partiler, muhtarlık ve ihtiyar meclisi/heyeti üyeliği seçimlerinde aday gösteremezler. Bu seçimlerde adaylığa ilişkin hükümler uygulanmaz.

Fakat bu hüküm, seçmenin seçeceği muhtar ve ihtiyar meclisi/ihtiyar heyeti üyelerini bilmesi ve iradesini sağlıklı bir şekilde oluşturabilmesi adına, seçimlere girecek kişilerin bunu duyurmalarına ve bu amaçla kendilerini tanıtmalarına engel teşkil etmez.²⁹

Bu kanuna göre, en az altı aydan beri o mahallede oturmak kaydıyla 25 yaşını dolduran her Türk vatandaşı, bu kanunda ve bu kanunun atıf yaptığı diğer kanunlarda öngörülen hükümlerce seçilmeye mani olmamak kaydıyla, muhtar veya ihtiyar heyeti üyesi seçilebilir. Adaylık için ilkökul mezuniyeti şartı aranmaz, okuryazar olmak yeterlidir. 1984 yılında çıkarılan bu kanunla, kentleşmeye paralel olarak çok önemli değişimler geçirmiş olan mahalleleri, tanımlanan seçilmiş yapılarla yönetmek artık mümkün mü? Verili durumda mahalle yönetiminde muhtar ve ihtiyar heyetinin nasıl bir yeri olabilir?

28 5393 sayılı yasa, 15. madde.

29 Resmi Gazete, Sayı 28879, Yüksek Seçim Kurulu Kararı, Karar No. 19.

Muhtar ve ihtiyar heyeti üyeleri, mahallenin seçilmiş temsilcileri olmaları nedeniyle, kent yöneticilerinin mahalle dinlemelerindeki ilk duraklar olmak zorundadır. Mahalle muhtarı ve ihtiyar heyetinin **asıl ve yedekleriyle** yapılacak toplantılar mahallenin sesini yerinde duymayı sağlayacaktır.

Bütün mahalleleri kapsayan muhtarlar toplantısı, **Muhtarlar Meclisi** işlevini görecektir. Kent Yönetimi açısından, belirli zaman aralıklarıyla yapılacak bu toplantılar mahallelerin sorunlarının bütünsel ve karşılaştırmalı olarak gözlemlenmesine, öncelikli çözümlerin belirlenerek planlamaya taşınmasına hizmet edecektir. Hatta yılda bir veya iki kere bütün mahalle muhtarlıklarının asil ve yedeklerinin toplanacağı, **Genişletilmiş Muhtarlar Meclisi Genel Kurulu**, demokratik katılımın başka bir açılımı olacaktır.

• Mahalle Gezileri

Mahallede sürdüreceğimiz dinleme faaliyetinin ikinci aracı mahalle gezileridir. Mahalleliyle mahallede yüz yüze ve göz göze gelmek, bazen habersiz bazen haberli toplantılarda mahallelinin sesini doğrudan duymak son derece önemlidir. Ayrıca bu toplantılar, yönetimin faaliyetleri hakkında bilgi verilmesinde aracısız bir yöntemdir. Yapılacak gezilerin organize edilmesi, yönetimin bu gezileri halkla ilişkiler birimlerinin yönetici ve çalışanlarıyla tasarlaması, yapılacak gezilerde mutlaka notlar alınması ve alınan notların değerlendirilerek gezi sonrası mahalleliye geribildirimde bulunulması, bu gezilerin başlıca amaçlarıdır. Başkanın gezilere katılımı her zaman sağlanamayabilir. Başkan adına yardımcı, danışman veya halkla ilişkiler yöneticisinin katılımı bir seçenek olarak düşünülebilir.

• Forumlar

2013 yılındaki Gezi direnişinden sonra kamusal yaşama ilave olan forumlar, kent hakkı açısından önemli bir işlev edindiler. Bu forumların ortaya çıkışında, Taksim'in toplantılara kapatılmasının yol açtığı mekânsal kısıtlamaların da ötesinde, direnişe katılan gençlerin seslerini duyurmaya devam etme çabası ve hak arayışlarını sürdürme isteği etkili oldu. Tüzel kişiliği ve hiyerarşisi olmayan bu forumlar ortaya çıktıkları andan itibaren kentsel muhalefetin ve yeni kentsel kültürün aktörü oldular:

Her forumun karakteri ve yaptığı işler bambaşka olsa da neredeyse hepsi hukuksuz kentsel dönüşüm projeleriyle mücadele ediyor ve yeşil alanlara sahip çıkıyor. Kapitalist tüketim kültürüne alternatif olarak takas şenlikleri, ücretsiz ders ve atölyeler, ortak mutfaklar, bostanlar, işgal evleri kurmuşlar. Gezi'den sonraki yoğun katılım olmasa da hepsi kemik kadrosunu oluşturmuş ve oldukça sıkı çalışıyor, yerel meselelere odaklanıldığında katılımın arttığını anlatıyor, yatay ve anti-hiyerarşik yapılarını korumaya önem veriyorlar. Ana akım

*medyanın yetersizliği karşısında hepsi kendi medyalarını oluşturmuş, Twitter ve Facebook üzerinden gündemlerini yaygınlaştırıyorlar.*³⁰

Gezi direnişinin kamusal alana armağan ettiği bu forumlar, örgütlendikleri mahallelerde yerel sorunlara odaklanmaları, yanlış ve olumsuz gördükleri karar ve uygulamalara karşı alternatifler önermeleri açısından yerel yönetimlerin yönetim anlayışlarında dikkate almazlık edemeyecekleri girişimlerdir. Elif İnce'nin 1 Haziran 2014 tarihli Radikal gazetesinin ekinde, İstanbul'daki park forumlarını irdeleyen haberi yerel yönetimler açısından hayli öğretici olduğu için haberin tamamını sizlerle paylaşmak isterim. Haberin içinde kalınlaştırdığım sözcüklerle yerel yönetim boyutuna vurgu yapmak istiyorum:

Sekiz park forumu sözcüsü, son bir yılda yerelde yürüttükleri mücadeleyi anlattı.

Yeniköy Dayanışma

*Ezgi Öz, Sanat Yönetmeni: "Her perşembe saat 8'de Yeniköy Parkı'ndayız. Forumumuzda her kesimden insan var, biri Derbent'i anlatıyor diğeri kapalı siteden gelmiş şaşkınlıkla dinliyor, iki sokak öteyi. **Terk edilmiş bir alanı bostana çevirdik, adı Yeniköy Halk Bostanı.** Forumun hâlâ devam etmesinde bostanımızın önemi büyük, bize nefes aldırıyor. **Sarıyer'de bulunan Büyükdere, Zekeriyaköy forum katılımcılarıyla birlikte belediye meclis toplantılarını düzenli olarak takip etmeye başladık.** Forumdan iki ayrı mahalle için muhtar adayları çıktı, kapı kapı gezerek muhtar adayımızı destekledik, az farkla kaybetti. Sarıyer Ortak Forumu olarak üç hafta boyunca **30'lardan bugüne Kürt meselesi atölyesi yaptık**, yoğun katılım oldu mahalleden. Sarıyer'i ilgilendiren tüm konular için ayrıca Sarıyer forumu olarak toplanmaya devam ediyoruz. **Gümüşdere'deki tarım alanlarının özelleştirilmesiyle, Emirgan'da sahile yapılmak istenen İspark'la, Derbent'teki dönüşüm projesiyle, Tarabya'nın sit alanı olmaktan çıkarılıp satılan korusuyla ilgileniyor, toplantılar, eylemler düzenliyoruz.** 3. Köprüyle mücadele ederken farklı bileşenlerle ortaya **Kuzey Ormanları Savunması** çıktı."*

Kartal-Maltepe-Pendik Dayanışması

*Mehmet Yörдем, Serbest Meslek: "Dayanışmanın bileşenleri arasında Kartal, Maltepe ve Pendik Bosna Parkı Dayanışması'nın yanında Cevizli Tekel Dayanışması, Yakacık Halk Dayanışması, Uğur Mumcu Halk Meclisi, Gülsuyu-Gülensu Güzelleştirme Derneği var. Ortaklaşa Kent Mitingi'nin Kartal ayağını örgütledik, **kent suçlarına karşı 2500 kişi yürüdük.** Bosna Parkı Dayanışması, **Pendik Belediyesi'nin parkın ağaçlarını keserek yapılaşmaya açma projesine karşı kuruldu.** Eylemler sonucunda belediye geri adım attı ve projenin ertelendiğini duyurdu. Cevizli Tekel Dayanışması da Kartal Cevizli Mahallesi'nde bulunan **Tekel fabrikasının Şehir Üniversitesi'ne tahsis edilmemesi için mücadele ediyor, bu konuda davalar açıldı. Kartal sahilde Yunus Çimento Fabrikası arazisinde dört cam kule, marina, AVM yapılmak isteniyor, şimdi buna karşı mücadele ediyoruz.** Bunlar gibi yerele özel meseleler forumları kiteselleştiriyor."*

30 Elif İnce'nin haberi, Radikal Gazetesi, 1 Haziran 2014, Radikal 2 eki.

Üsküdar Doğançılar Parkı Forumu

İpek Turhan, Öğrenci: “Kışın forumumuzun enerjisi azalmıştı. İmrahor’da yaptığımız **bostan sayesinde katılım çok arttı**. Bostana başlarken Acaba kendimiz çalıp kendimiz mi oynayacağız.’ diye endişeleniyorduk ama **mahalleli bostanı çok sahiplendi, hatta çoğu zaman bostanda forumdan insan göremiyorum bile!** Düzenli olarak Belediye meclisi toplantılarına katılıyor. **İşgal evleri, yerel yönetimler, suyun ticarileşmesi, LGBT hakları gibi birçok konuda paneller düzenledik. En çok katılım film gösterimlerinde oluyor.** Havaların da ısınmasıyla tekrar parkımıza çıktık, etkinlik ve söyleşilerle Gezi’yle haşır neşir olmamış kişileri de parka çekmeyi umuyoruz”

Koşuyolu Yaşam Parkı Forumu

Semra Aydın, Emekli İdareci: “Yerde ilgilendiğimiz meselelerden öne çıkanlar **Acıbadem Akasya yerleşimi çevresinde sökülen ağaçları yeniden dikmemiz, yine bu sitede çalışan ev işçisi kadınlara karşı yapılan ayrımcı uygulamaları protesto etmemiz, Acıbadem’de evlerine el konulan sakinleri desteklememiz oldu. Kentsel dönüşüm üzerine çalışan ayrı bir komitemiz var. Kadıköy Belediyesi’yle ilkelerimizden taviz vermeden iletişim içindeyiz. Geçen hafta yeni meclis üyeleriyle tanıştık, ‘Gözümüz üzerinizde.’ mesajı verdik. Gezi’nin ilk zamanlarındaki heyecanımla forumlara çok yüksek katılım vardı ama artık mücadeleyi tencereden tavadan öte görenler geliyor.”**

Yeldeğirmeni Dayanışması

Eser Sandıkçı, Psikolojik Danışman: “Mahallede 15-20 yıldır davası sonuçlanamayan, **çöplüğe dönmüş bir evi işgal ettik, temizledik, yüzlerce insanın binlerce saatlik emeği sonucunda ortaya Don Kışot İşgal Evi çıktı.** Türkiye’nin farklı şehirlerinden ve yurt dışından insanlar geldi inşaatına yardım etmek için. Mahallelinin başta önyargısı vardı ama **şimdi terasta yetiştirdiğimiz ve ücretsiz dağıttığımız fideler için kapımızı çalıyor, takas pazarımıza ikinci el kıyafet getiriyorlar. Her foruma yeni insan geliyor, işgal evi bir çekim merkezi. Kapitalist tüketim kültürünün karşısında bir alternatif yaratmaya çalışıyoruz. İki haftada bir Türkiyeli olmayanlarla İngilizce forumumuz var, genelde mahalledeki Erasmus öğrencileri çok ilgileniyorlar. Onlar da göçmen hakları üzerine çalışıyor, mahallede mülteci çocuk yurdundaki 18 yaş altı erkek çocuklarına dil dersi veriyorlar.**

Özgürlük Parkı Forumu

Göztepe Gezi Dayanışması Eymen Demircan, Öğrenci-Sinemacı: “Forumumuz Gezi’den beri Özgürlük Parkı’nı bırakmadı, parktaki bir tesiste her hafta en az iki gün toplantı yapıyoruz. Feneryolu’nun tek yeşil alanı olan **Kuyubaşı Fidanlığı’na yapılacak cami ve otoparka karşı yürüttüğümüz mücadele yerelden en çok katılımı sağladığımız mesele oldu. Kadıköy Belediyesi ve İBB’ye binlerce imzayla giderek kapılarında eylem yaptık. Şimdi gündemimizde Bağdat Caddesi’ndeki Tarım İl Müdürlüğü’nün özelleştirmesi, eski tren istasyonları yıkılarak yapılmak istenen hızlı tren yolu hattı gibi meseleler var. Farklı forumlarla Kadıköy Kent Dayanışması’nı kurduk, her Salı 8’de toplanıyor ve mahalle mahalle geziyoruz. Fikirtepe’deki kentsel dönüşümle de yakından ilgileniyoruz.”**

Caferağa Dayanışması

Ceyhun Yıldırım, Öğrenci: “Kış gelirken kapalı mekân ihtiyacımız doğdu, ciddi tartışmaların ardından terk edilmiş **tarihi bir binayı işgal ederek mahalle evine çevirdik.** Önce ev temizlendi sonra da bahçesi. Mahalleden mobilyalar bağışlandı, artık forumlar burada yapılıyor. İşgal evinde yürütülen atölyeler arasında **yaratıcı yazarlık, yoga, marangozluk, ‘İngilizce anlıyorum ama konuşamıyorum’, diren kamera ve karanlık oda var.** Evde bir de **ortak mutfak kurduk, birlikte yemek yapıyor ve yiyoruz, sadece forum üyelerine değil gelen geçen herkese açık. Moda’da otopark yapılmak istenen bir araziye bostana çevirdik, domateslerimiz çıkmaya başladı bile.”**

Etiler Forum

Özlem Kayra, Öğretmen: “Kentsel dönüşümden etkilenen, alt gelir gruplarının oturduğu **Hacıosman, Armutlu, Karanfilköy gibi mahallelerden 21 çocuğu üniversite sınavlarına hazırlamak için yazın 1 ay boyunca formasyon sahibi öğretmenlerle ‘dershane’ kurduk.** Kaliteli eğitime ulaşamayan bu öğrencilerden **10’u son sınıftaydı, biri dışında hepsi sınavı geçti.** Bu yaz da alt sınıflarla eğitime devam edeceğiz. Gündem maddelerimiz arasında en çok ilgi gören **yerel yönetimlerde söz sahibi olmak.** Bunun için belediyeye sürekli iletişim halindeyiz, zırt pırt dilekçe veriyoruz. **Etiler Polis Okulu AVM-rezidans değil halka açık sosyal tesis olsun diye kampanya yürütüyoruz. Gazeteciler Sitesi’nin hukuksuz olarak kentsel dönüşümle yıkılmaya çalışılmasına karşı, Nispetiye Caddesi’nin kafe ve valeler tarafından işgaline karşı mücadele ettik. Dört kere takas şenliği yaptık, herkes kullanmadığı eşyalarını getirdi, ihtiyacı olanlar aldı. Bir etkinliğe yoğun katılım istediğimizde Facebook’tan reklam satın alıyoruz. Bu şekilde forumdan haberi olmayanlar da geliyor, örneğin yazın ders veren hocaların hiçbiri forumdan değildi, sosyal medyadan görüp gelmişlerdi.”**

Yukarıda yer alan, altı çizilen duyarlılık ve girişimler karşısında kent yönetimi iyi bir dinleyici olmalı, bu seslere kulak vermeli ve bu girişimlerin önünü açarak göstereceği yönetsel duyarlılıkla **Forum Sesini** uygulamaya yansıtma basiretini gösterebilmelidir.

• Mahalle Meclisleri

Mahallelerin yurttaşların birbiriyle ilişki kurduğu en küçük yerel yapılar olduğunu düşünürsek, yerel yapılanmanın da mahallelerden başlaması gerektiğini söyleyebiliriz.

Katılımcı, demokratik bir yapıda olacak mahalle meclisleri, muhtarların kolaylaştırıcılığında, kent hakkı savunucularının, mahallede yaşayan komşuların girişimi ile toplanarak mahallenin ihtiyaç ve sorunlarının mahalleliler tarafından konuşulduğu ve çözümler ürettikleri yerler olacaktır. En önemli işlevi ise bireyleri edilgen olmaktan çıkarıp etken kılmasıdır.

Bir karar alınacak veya uygulamaya geçilecek ise hiç şüphesiz orada yaşayan ve doğrudan etkilenecek bireylerin bu süreçlerin içinde aktif olarak yer alması gerekir. Böylece konuya daha hâkim kişiler kendilerini yakından ve doğrudan ilgilendiren ihtiyaç ve sorunların görüşülmesinde doğrudan rol alırlar.

Meclis yapısı dileyen mahallelinin katılabileceği şekilde olmalıdır. Ancak katılımın yoğun olması durumunda her sokağı temsil etmek üzere seçilecek sokak temsilcilerinin aktif görev alması gibi bir uygulamaya da gidilebilir.

Mahalle meclisleri, mahalleyi ilgilendirilen konuların görüşülmesinin yanında mahalle içinde birlik ve dayanışma duygularını geliştireceğinden barış ortamına da katkı sağlayacaktır.

Meclisler mahallede yaşayanlara aktif katılım için uygun ortamı da sağlar. Kendi oturduğu yerdeki sorunlarla ilgilenen ve çözüm geliştirmeye çalışan vatandaşlar ulusal ve uluslararası sorunları da daha iyi algılayacak, düşünecek ve analiz edecektir.

Böylece sağlıklı, kimlikli ve çağdaş kentlerin inşası en küçük yapı taşı olan mahallelerden, yerinden ve yerelden başlayacaktır. Mahalle meclislerinden çıkan öneri niteliğindeki kararlar görüşülmek üzere kent konseyine taşınır. Örnek olarak **“Teşvikiye Mahalle Meclisi Çalışma Yönergesi” (EK1)** incelenebilir. Farklı ilçeler için hazırlanmış benzer tüzükler mahalle meclislerinin amacı, kapsamı, ilkeleri ve dayanağını açıkladıktan sonra oluşumu ve görevlerini tanımlar. Takiben mahalle meclisi organları, görev tanımları ve süreleri gibi hususları belirler.

Asıl sorun, alınacak kararların kent konseyine veya belediyeye nasıl iletileceği ve geçerliliğinin ne olacağıdır. Uygulama genellikle mahalle meclisi sözcüsünün mahalle meclisinde alınan kararları kent konseyine veya belediyeye veya kaymakamlığa iletmesi şeklindedir. Yani mahalle meclisi, mahallenin “söz ve karar”ını yetkili kuruma iletir.

Bu durumda, bu kararların kent konseyi ve tabii ki belediye başkanları tarafından ne kadar dinlendiği veya ne kadar uygulamaya konulduğu en önemli mesele haline gelir.

Mahalle meclislerindeki çalışma kurullarının kendi konularında yaptıkları çalışmalar ve bu çalışmaların çıktılarının uygulamaya geçirilmesi, hem verilen emeklerin karşılığını bulması hem demokratik işleyişin teminatının oluşturulması hem de yerellerin kent için aldıkları kararların yerel için uygulanmasıyla sağlıklı bir yönetim şeklinin gelişimi anlamına gelecektir. Bu da bir yerel yöneticinin başarısının kaynağı olacaktır.

Mahalle meclislerinin lafzi olmaktan çıkıp uygulamaya geçmesiyle birlikte kentlerde oluşacak çokseslilik, demokratik kent yönetiminin ve ülkede demokrasinin güçlendirilmesini sağlayacaktır.

“5 yıl için yetki verdim, sonra belediye başkanıyla işim bitti” anlayışının kentler ve kentlerde yaşayanlar için iyi bir gelecek sağlamadığı yerel yönetim tarihimize ortada. Temsili demokrasinin, seçim-sandık demokrasisinin katılımcı demokrasiye dönüşmesinde mahalle meclisleri en temel ve kaçınılmaz örgütlenme biçimidir.³¹

Mahalle Meclisleri Konseyi

Bu konsey aslında ilçe ölçeğindeki mahalle meclisleri ile il ölçeğindeki kent konseyi arasında, mahalleler arası eşgüdüm, sorunların karşılıklı paylaşılması ve önceliklerin belirlenerek kent konseyine sunulması için ara bir örgütlenme olarak düşünülmelidir. Bu konsey, kentin ilçelerinde mahalle örgütlenmelerinin oluşturulmasını teşvik eder, mahallelerin sorunlarını filtreleyerek, öncelik sırasını belirleyerek kent konseyinin gündemine sunar.

Kent Konseyi

Kentin geleceğinde rol almak her kentlinin hakkıdır. Bu nedenle katılımcı demokrasiye çağrı yapan bir yerel yönetim anlayışını benimsemek çağın gereği ve yerel yönetimlerin öncelikli görevidir.

Kent Konseyi Yönetmeliği’nde³² kent konseyleri şöyle tanımlanmıştır:

“Merkezi yönetimin, yerel yönetimin, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının ve sivil toplumun ortaklık anlayışıyla, hemşerilik hukuku çerçevesinde bulunduğu; kentin kalkınma önceliklerinin, sorunlarının, vizyonlarının sürdürülebilir kalkınma ilkeleri temelinde belirlendiği, tartışıldığı, çözümlerin geliştirildiği ortak aklın ve uzlaşmanın esas olduğu demokratik yapılar ile yönetim mekanizmalarıdır.”

Yerel yönetimlerde yurttaş katılımının sağlanması kritik öneme sahip olduğundan, kente dair alınacak kararların yerinde ve yerel unsurlara danışarak alınması gerektiği sonucuna varabiliriz. Etkin demokratik katılım ancak bu şekilde sağlanabilir. Kentlilerin kente dair konuları görüşecekleri kent konseyleri, ihtiyaç duyulan üst kademe yönetim sorumluluğunun da yerine getirilmesini sağlayacaktır.

Tohumlarının Yerel Gündem 21’de atıldığı kent konseylerinin yasal dayanağını oluşturan 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 76. Maddesine göre;

31 Kitabın ek bölümünde yer alan İstanbul, Şişli İlçesi Teşvikiye Mahalle Meclisi Çalışma Yönergesi örnek olarak incelenebilir.

32 08.10.2006 tarihli, 26313 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Kent Konseyi Yönetmeliği.

Kent konseyi, kent yaşamında; kent vizyonunun ve hemşehrilik bilincinin geliştirilmesi, kent 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.

Yasal çerçeve böyle çizilmiş olsa da kadınlar, gençler ve özel ilgi gerektiren grup örgütlenmeleri kent konseyinin içinde ayrıca örgütlenebilmelidir. Kadın konseyi, gençlik konseyi, engelliler konseyi ve cinsel ayrımcılıkla mücadele konseyi gibi. Burada bahsi geçen gruplar, konulara göre oluşturulan çalışma gruplarında, ihtiyaç duyulan akılcı çözümleri geliştirmek üzere, zaten bir parçası olduğu kentin yararına çalışacaklardır.

Kent Konseyleri Ne Yapar?

Yapıları ve çalışma yöntemleri kentten kente farklılık göstermekle birlikte, kent konseylerinin genel (ve belki de en önemli) işlevi, kentteki tüm **"paydaşları"**, örgütlü veya örgütsüz sivil toplum girişimlerini bir araya getirerek, tüm kenti kucaklayan bir **"ortak akıl"** oluşturulmasını sağlamasıdır.³³

Kent konseyi yönetmeliğinde kent konseyinin görevleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- Yerel düzeyde demokratik katılımın yaygınlaştırılmasını, hemşerilik hukuku ve ortak yaşam bilincinin geliştirilmesini, çok ortaklı ve çok aktörlü yönetim anlayışının benimsenmesini sağlamak,
- Sürdürülebilir gelişmenin sağlanması ve bu konuda ortaya çıkan sorunların çözümüne yönelik planların hazırlanması ve uygulanmasını sağlamak,
- Kente ilişkin temel stratejiler ve faaliyet planlarının belirlenmesinde, uygulama ve izleme süreçlerinde tüm kenti kapsayan ortak bir aklın oluşturulmasına katkıda bulunmak,
- Yerellik ilkesi çerçevesinde katılımı, demokrasiyi ve uzlaşma kültürünü geliştirmek,

d) Kentin kimliğine ilişkin tarihi, kültürel, doğal ve benzeri değerlere sahip çıkmak ve geliştirmek,

e) Kent kaynaklarının etkili, verimli ve adil kullanımına katkıda bulunmak,

f) Sürdürülebilir kalkınma anlayışına dayalı kentin yaşam kalitesini geliştiren, çevreye duyarlı ve yoksulluğu giderici programları desteklemek,

g) Sivil toplumun gelişmesine ve kurumsallaşmasına katkıda bulunmak,

ğ) Çocukların, gençlerin, kadınların ve engellilerin toplumsal yaşamdaki etkinliklerini artırmak ve yerel karar alma mekanizmalarında aktif rol almalarını sağlamak,

h) Kent yönetiminde saydamlık, katılım, hesap verebilirlik, öngörülebilirlik ilkelerinin uygulanmasına katkıda bulunmak,

ı) Kent konseyinde oluşturulan görüşlerin değerlendirilmek üzere ilgili belediyeye gönderilmesini sağlamaktır.

Kent Konseyleri Ne Kadar İşlevsel?

Tanımı ve görevlerine bakıldığında kent için sayısız faydası olan kent konseyleri ne kadar işlevsel? Buna yanıt verebilmek için, her şeyden önce konseylerin uygulamada nasıl işlediğine bakmak gerekir.

Kent konseyleri kimlerden oluşuyor? Konseyde konusunda uzman kişiler yer alıyor mu? Alınan kararlar uygulanıyor mu?

Demokratik kent yönetimlerinin kurulmasının ve sürekli demokrasinin yolu **"Forumlardan"**, mahalle meclislerinden ve bu örgütlenmelerde aktif katılımı alınan kararların taşınacağı kent konseylerinin belediye meclislerinin olmazsa olmazı olarak tanımlanmasından geçmektedir. Park forumlarından, mahalle meclislerinden kent konseylerine taşınacak kararların belediye meclislerinde sadece tavsiye olarak ele alınması yerine, bu kararlara uyma zorunluluğu getirecek yasal değişikliklerin yapılması, kentsel kararların kentte yaşayan vatandaşın rızası olmadan alınmasının önüne geçeceği gibi, kent silueti, kentsel dönüşüm, yaşanabilir çevreye ilişkin öneri ve projelerin dayanışma hakları çerçevesinde ele alınmasına dönük olarak demokratik bir iletişim kanalının açılmasını da sağlayacaktır.

Kent konseyi, bünyesinde kamu kurumlarını, yerel yönetimi ve sivil toplum kuruluşlarını yatacak ilişkiler içerisinde bir araya getirmeyi başardığı ölçüde, dolaylı

³³ Türkiye Yerel Gündem 21 Programı, Yerel Gündem 21 Uygulamalarına Yönelik Kolaylaştırıcı Bilgiler El Kitabı, haz. EMREALP, S., Ağustos 2004, s. 65.

bir “yaptırım” gücü de elde etmektedir. Bu yapı içinde yer alan yerel düzeydeki başlıca karar alıcı ve uygulayıcı kuruluşların temsilcilerinin de konseyin aldığı “tavsiye” niteliğindeki kararların oluşumuna katılmaları, bunların uygulamaya geçirilmesinin önünü açmaktadır.³⁴

Kent konseyi kararlarının uygulanmasını zorunlu kılan herhangi bir yasal düzenleme henüz mevcut olmadığından, kent konseyleri kararlarını içselleştirebilmek adına, belediye başkanları belediye meclislerinde konsey kararlarının tarafında görüş belirtip oy kullanabilirler. Ancak uzun vadede, bu işleyişin yasal bir çerçeveye kavuşturulması demokratik kent yönetimi ve sürekli demokrasi açısından çok daha doğru olacaktır.

STK Toplantıları

Kent konseyleri, yasadaki tanımında “forumlar”, “mahalle meclisleri” gibi yeni kamusal alan örgütlenmelerini ve STK’leri bünyesinde zaten barındırırsa da, kentsel dönüşüm, çevre, sağlık ve benzeri konu başlıkları için ilgili STK’lerin bir araya gelmesi de diğer bir dinleme yöntemidir. Mahalle, bölge veya kent ölçeği çevresinde ortaya çıkan sorunları veya ihtiyaçları tartışmak, duyarlılıklar ve kaygıların dile getirilmesinin önünü açarak ortak bir yol bulmak adına, STK temsilcileri ile kent yönetiminin bir araya gelmesi çözüm önerileri ve yeni yol haritalarının da ortaya çıkmasını sağlayacaktır.

• Ortak Akıllı Arama Toplantıları ve Stratejik Eylem Planı

Bir konunun taraflarını (paydaş) bir araya getirerek, belirli soruların cevaplanmasını sağlayan toplantılardır. (Search conference, future search vb. adlarla anılır).

Bu konu ticari bir şirket, bir vakıf ya da bir devlet kurumunun misyonunun ortaya çıkarılması, vizyonunun belirlenmesi ya da belirli bir konudaki politikasının esasları üzerinde uzlaşma arayışı olabileceği gibi, ulusal ölçekteki bir anlaşmazlığın taraflarının uzlaştırılması da olabilir.

Ya da bu kurumların, belirli bir konudaki geleceği tahmin etme arzuları da (future search) yine arama toplantıları yoluyla tatmin edilir.³⁵

Bu tanımdan yola çıkarsak, ortak akıllı arama toplantılarını da yerel yönetimlerin **Dinleme** yöntemlerinden biri olarak düşünebiliriz. Uygulamaların ancak belli

34 A.g.e. s. 68.

35 TİTİZ, M. ve TINAZ, M., Ortak Akıllı Toplantıları, <http://tinaztitiz.com/profesyonel-hiz-metler/ortak-akill-toplantilari/#sthash.gyrSNKfH.dpuf> (erişim tarihi 12/05/2014).

bir hedef dahilinde, birlikte planlanarak ve doğru adımlar atılarak istenen sonucu vereceği düşünülürse, ortak akıl arama toplantıları bu yolda atılması gereken ilk adımdır.

Bu toplantılar için konu başlıkları belirlemek, yapılacak toplantıları bu konulara göre ayırmak, konuyla ilgili kişi ve grupları davet etmek ve her konu için ayrı rapor hazırlamak kolaylaştırıcı bir yöntem olacaktır. Her başlığın detaylandırılması ve derinlemesine incelenmesi ancak bu şekilde sağlanabilir.

Katılım ve Raporlama

Katılım bu tür toplantıların en önemli bileşenlerinden biridir. Tüm katılımcıların belli bir düzen içerisinde söz aldığı, fikirlerini paylaştığı ve sorularını yönelttiği demokratik bir süreç işlemelidir.

Ancak katılımcıların ön çalışmalar yaparak ortak akıllı şekillendirmeye hazır şekilde toplantılara katılmasıyla verim sağlanabilir. Ayrıca katılımın iyi bir şekilde yönetilmesi ve görüşülen konu başlıklarında öncelikle yetkili kişilerin söz alması gerekir. Sonuçta arama toplantılarının çıktıkları katılımcılar ve toplantının işleyişine göre şekillenecektir.

Yerel yönetimlerdeki tüm paydaşların aynı anda toplanması hem verimsiz hem de imkânsız olduğundan dolayı, konu başlıkları ve katılımcılar belirlenerek alt gruplar oluşturulur. Bu belirlemeler, düşünce çarpıştırma seanslarıyla dar ancak yetkin/uzman bir grup tarafından yapılmalıdır.

Katılımcılar SWOT³⁶ analiz yoluyla ilgili konularda mevcut durumu belirlemeli, yani avantajları - dezavantajları - tehditleri - fırsatları ortaya koymalıdır.

36 SWOT (Strengths - Güçlü yönler, Weaknesses - Zayıf yönler, Opportunities - Fırsatlar, Threats - Tehditler) **analizi**, bir projede ya da bir ticari girişimde kurumun, tekniğin, sürecin, durumun veya kişinin güçlü (Strengths) ve zayıf (Weaknesses) yönlerini belirlemek, iç ve dış çevreden kaynaklanan fırsatları ve tehditleri (Threats) saptamak için kullanılan stratejik bir tekniktir.

Yönetimimizin güçlü olduğu alanları bulmak için, yetenekleri, finansal gücü, potansiyeli, deneyimi vb. değerlendirilir. Zayıf olduğu yanları değerlendirirken ise mali zorluklar, deneyimsizlik, personel yetersizliğine vs. bakılır. Daha sonra yönetimimiz için ne gibi fırsatların mevcut olduğu, faaliyet alanlarıyla ilişkili büyüme olanakları ve kurumsal/kişisel ilişkilerin sağladığı olanaklar ortaya çıkarılır. Gelecekte bizi hangi tehlikelerin beklediği ve risklerin neler olduğunun da ortaya konmasıyla SWOT analizi tamamlanır. Böylelikle mevcut durum güçlü yönler, zayıf yönler, fırsatlar ve tehditler açısından analiz edilmiş olur.



Verimli sonuçlar elde edebilmek için, arama toplantıları esnasında eksiksiz tutulacak notlar bir rapor haline getirilmelidir. Raportör seçimi, katılımcıları ve katılımın yönetimini belirlemek kadar önemlidir. Çünkü bu raporlar konferans tutanaklarından oluşacak ve konuşmaların somut çıktıları olacaktır. Görev dağılımında eşitlik sağlanması ve toplantılara dikkatin artırılması için dönüşümlü raportör uygulamasına da başvurulabilir.

Sonraki aşamada, her konu üzerine ilgili gruplarla gerçekleştirilen bu toplantıların raporları bir araya getirilerek yol haritasının detaylandırılması ve bir eylem planı hazırlanması gerekir. Bir eylem planına bağlanmayan bir ortak akli arama toplantısının bir anlamı olmayacağından, karar alma ve uygulama aşamalarına dönük olarak bütünleştirilmiş ortak sonuçlara varılması önemlidir. Bütçe ve zaman sınırlamaları nedeniyle öncelikli olarak karara bağlanması gereken konuların belirlenmesi gerekecektir. Bunun için katılımcıların kriterleri puanladıkları bir oylama yapılabilir.

Çalışma Yöntemi

“Ana Amaç”, ulaşılmaması arzulanan hedeftir. Öncelikle ana amaç/vizyon, yani gerçeğe dönüştürülmek istenen hayal kararlaştırılmalıdır. Bir ideal dahilinde

bu konferansların yapıldığı şüphesiz, ancak biz bunu biliyor muyuz? Net bir şekilde ifade edebiliyor muyuz? Üzerine çalışmak için mutlaka bu sorulara cevap verebilecek bir ana amaç belirlemek gerekir.

Daha sonra ise bu amacı/vizyonu gerçekleştirebilmek için ne gibi “**kriterler**”in gerektiği önem sırasına göre belirlenmelidir. Örneğin hayal/amaç turistik bir kent olacaksa, bunu sağlayacak kriterler kültürel sanatsal bir kent, eğlenceli bir kent, ulaşım olanakları geniş bir kent olabilir. Gruplara bölünerek oylama sonucu kriterlerin öncelik sıralaması ortak kararla belirlenebilir.

Bu kriterleri sağlamak için uygulanması/gerçekleştirilmesi gereken “**projeler**” yazılarak adımlar netleştirilir. Örneğin eğlenceli bir kent kriterini sağlamak için festival projeleri veya barlar açılabilir. Projelerin, katılımcı grupların hepsinin ortak değerlendirmesi sonucu öncelik sıralaması belirlenebilir. Özetlemek gerekirse, belirlenen ana amaçtan kriterlere ve kriterlerden projelere doğru çalışılarak yapılacak işler somutlaştırılmış olur.

Örneğin; turizm, tarım, sanayi, teknoloji, ulaşım, şehir merkezi, planlama, çevre, enerji, yenilenebilir enerji, eğitim, kaliteli yaşam vb. alanlar üzerine bir kentin ihtiyacı olan projeler sınıflandırılarak, tüm boyutları ve aşamaları ile yazılır.

Stratejik Eylem Planı

Grupların hazırladığı bu çalışmalar ve raporlar bir araya getirilerek, düzenlenecek karar konferansı ile “Stratejik Eylem Planı” hazırlanır. Bu plan, kolektif bir süreç olarak örgütlenen bu aşamalardan sonra, yerel unsurlarla ortak paydada buluşarak ve belli bir öncelik sıralamasına göre yazılır. Stratejik eylem planını “yerel yöneticinin el kitabı” olarak da görebiliriz.

Arama konferanslarının çıktılarının bir eylem planına dönüştürüldüğü stratejik eylem planı, yerel yöneticinin hangi adımları nasıl ve ne zaman atacağına dair en somut ve ayrıntılı yol haritasıdır.

Gelinen aşamayla stratejik eylem planı karşılaştırılarak yerel yöneticinin başarısı da ölçülebilir. Elbette, yapacak çok şey olmasına karşın zaman ve bütçe hep sınırlı olacağından, hedeflerin rasyonel şekilde planlanarak konulması gerekir. Aksi başarısızlık ve hayal kırıklığı olacaktır.

Stratejik Plan, yasa gereği her seçim döneminden sonra belediyeler tarafından 6 ay içerisinde yapılarak Belediye Meclisine sunulur. Bu faaliyeti, bürokratların kes-kopyala-yapıştır yöntemi ile yaptıkları çalışma alanından çıkarmak için, seçimden hemen sonra, varsa Mahalle Meclisleri, yoksa mahalle toplantıları ile mahallenin talepleri alınarak gerçekleştirmek ortak aklın yolu olacaktır.

Stratejik eylem planının dönem olarak 5 yıllık hazırlanması ve 6 aylık performans ve raporlama hazırlanması, "Neredeyiz?", "ne kadar ilerisinde/gerisinde kaldık ve neler yaptık" diyerek gözden geçirilmesi ile işlev kazanacaktır. Aksi takdirde planın yasal bir zorunluluğu yerine getirmekten öteye geçmesi beklenemez.

- **Halk Toplantıları**

Belediyede veya belediye dışında, kapalı salonda veya açık alanda düzenlenecek "halk günü" toplantıları da dinleme yöntemlerinden biridir. Bu tür toplantılar daha ziyade duyuruyla ve gündemsiz toplantılar şeklinde örgütlenmektedir. Gündemsiz olmaları, belirli bir konunun olmaması, bu toplantıları şikâyet ve iş talebi toplantılarına çevirmekte, toplantıların yönetiminde de güçlükler yaşanmaktadır. Halk toplantılarının bir dinleme yöntemi olarak da verimli olabilmesi için belirli bir gündemle yapılması önemlidir.

- **Meclis Toplantılarına Katılım**

5393 sayılı Belediye Yasası ve 5216 sayılı Büyükşehir Yasası'nda belirtildiği üzere, belediye meclislerinin olağan toplantıları ayda bir, olağanüstü toplantıları ise talep halinde yapılabilir. Seçilmiş üyelerin bir araya geldiği bu toplantılara, mekânların elverdiği ölçüde dinleyicilerin de katılabileceği düşünülmüştür.

Yasal bir zorunluluk olmadığı gibi yasal bir engel de bulunmadığı için bu toplantılarda **halkın soru sorması** veya **görüş bildirmesi** de bir dinleme yöntemi olarak benimsenebilir. **Meclislerin alacağı kararla bu yapılabilir.** Oylama hakkı olmasa da vatandaşın kenti ilgilendiren gündem maddeleri için söz alması, görüş bildirmesi, bu toplantılarda parti grubu seslerinin yanında farklı bir sesin duyulmasını sağlayacaktır. Bireysel olarak sağlanacak bu katılım dışında, gündemde görüşülecek konular ile ilgili STK temsilcilerinin de söz alması, görüş bildirmesi ve bu katılımın gelenekselleşmesi yerelde demokrasinin yerleşmesi ve süreklilik kazanmasında önemli bir adım olacaktır.

- **Halk Oylaması**

Kent yönetimlerinin, çevre, ulaşım, kentsel dönüşüm ve benzeri alanlarda uygulanması tasarlanan herhangi bir proje, alınması düşünülen bir karar ya da yaşamsal öneme sahip bir uygulama için kentte yaşayanların eğiliminin öğrenmek üzere başvurdukları bir yöntemdir.

Sandık kurularak yapılması, seçmen veri tabanını kullanmayı ve seçim sistemi gibi usul ve esasları gerekli kıldığı, bu da ekonomik olarak maliyetli olabileceği ve yeterli insan kaynağı mevcut olmayabileceği için, kent yönetimleri bu uygulamadan kaçınabilir.

Buna alternatif olarak, genel veya yerel seçim yapılırken ilgili konu için de ayrı bir sandık konularak seçmenden bu konuya ilişkin görüşünü ayrı bir oy kullanarak belirtmesi istenebilir. Örneğin Haziran 2014'te, Avrupa Parlamentosu seçimi yapılırken, Berlin'in ilgili belediyesinde havaalanı konusu için de ayrı bir sandık kurularak seçmenlerin bu konuyla ilgili görüş belirtmeleri istenmiştir.

Kent yönetimleri, kendilerini anlatan web sayfaları aracılığıyla da bu halka sorma işlemini gerçekleştirebilirler. İnternet teknolojilerinin gelişmesi ve akıllı telefonların günlük yaşamda artık daha fazla kullanılıyor olması bu yöntemi de daha da uygulanabilir hale getirmiştir.

Belediyeler kurumsal yapılanmalarında artık kent bilgi sistemlerine de yer veriyorlar ve bu sayede vatandaşlar emlak ve çevre vergilerini, su faturalarını web sitesinden ödeyebiliyor; imar, kroki, çap gibi bilgilerini web sitesinden öğrenebiliyorlar. Vatandaşlar web sitesini aktif olarak kullanıyorlarsa, halk oylamasını da web üzerinden gerçekleştirmek ekonomik ve pratik olabilir.

Sosyal medya kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte, halka sorma işlemi artık akıllı telefonlar yoluyla da gerçekleştirilebilir. Kent yönetiminin sosyal medyayı aktif olarak kullanabildiğini varsayarsak, akıllı telefon uygulaması web sitesi uygulamasından çok daha hızlı sonuç verecektir.

- **Sosyal Medya İzleme (Monitoring)**

Kent yöneticilerinin dijital medya olanaklarından yararlandıklarını, web, sosyal medya gibi iletişim araçlarını kullandıklarını varsayarsak, sosyal medyada nelerin konuşulduğunu bilmek de bir dinleme yöntemidir. Kent halkı, kent yönetimi, yönetimin uygulamaları ve projeleri hakkında ne düşünümektedir? Sosyal medya anlık karakteri dolayısıyla kişilerin tepkilerini çok düşünmeden belirtmesine, duygularını olduğu gibi yansıtmasına imkân veren bir mecra olarak, kent yönetimi açısından yepyeni ve bulunmaz bir iletişim biçimidir.

Sosyal medyanın izlenmesi, Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, LinkedIn gibi mecralarda nelerin konuşulup izlendiğinin analiz edilmesi, sosyal medya stratejisi ve planlamasının oluşturulması yeni bir veri toplama ve işleme biçimidir. Bu stratejiyi ve yapılması gerekenleri "Dokun" başlıklı bir sonraki bölümde detaylı olarak ele alacağız.

Şimdilik kent yönetimlerinin, alışılageldiğimiz ve sürdürülmesi de gereken yüz yüze iletişimin yanında, dijital iletişimi de dikkate almaları, yaşamımızda önemli bir yeri olan internetin ve akıllı telefonların yeni **dinleme** araçları olduğunu görmeleri ve kurumsal örgütlenmelerini buna göre şekillendirmeleri gerektiğini söylemekle yetinelim.



4. Bölüm

DOKUN

Başarılı bir kent yönetimi ve iyi yönetişimin birinci temel adımının dinlemek olduğunu bir önceki bölümde ana başlıklarıyla görmüştük. Yerel yönetici açısından, kent için kentli ile birlikte yönetimin ikinci temel adımı ise dokunmak. Yönetimin, dinlemeyi başardığı kent insanına dokunabilmeyi de başarması. Nasıl? Eşit hizmet anlayışına dayalı bir halkla ilişkiler örgütlenmesi olan **Açık Kapı** modelini kurarak.

Eşit Hizmet İçin Açık Kapı

Seçilmişler açısından seçim geride kalmıştır. Yönetim artık tüm kentin yönetimidir. Bu nedenle yönetimin ana ilkesi eşit hizmet ilkesidir. Kentin bütün mahallelerinde, mahallelinin varlığını bilmek, bütün sosyal sınıf ve grupların hak ve çıkarlarını dikkate almak, din, dil, etnisite, cins ayrımı gözetmeksizin, ötekileştirmeye ve partizanlaşmaya izin vermeden eşit hizmette bulunmak, kent yönetiminin öncelikleri arasında olmalıdır. "Mış" gibi yapmadan bu gerçeği içselleştirmek, kentlinin de yönetime ulaşacağı **Açık Kapı** modelini kent yaşamıyla bütünleştirmek, kent yönetimi ile kentlinin göz göze selamlaşması, tokalaşıp kucaklaşması anlamına gelir.

Açık Kapı

Açık Kapı, kent yönetiminin halkla ilişkiler örgütlenmesidir. Bu örgütlenme nasıl kurulacak? Detaylara geçmeden, gülümse ve dinle refleksiyle bütünlük ilkesini kısaca hatırlatmalıyız.

Gülümse ve Dinle

Basit bir fiziksel refleksdir gülümsemek. Önce göz göze gelmek, gülümsemek, selamlaşmak ve elini uzatmak. Basit gibi gelen bu davranış biçimleri günlük

yaşamımızdaki en zor ve istisnai temaslarımızdır. Hatta tam da bu yüzden kimi zaman sadece bir iletişim olarak görülmek yerine aşırı yorumlandıkları bile olur. "Neden göz göze geldi?", "Niye gülümsedi?", "Neden selam verdi?" soruları da kültürümüzde oldukça yerleşiktir. Bireysel ve kurumsal faaliyetlerimizi aşağıda detaylarını anlatacağımız **Açık Kapı** modeline göre yeniden düzenlerken, bu basit ama gerekli davranış biçimlerini hiçbir aşamada ihmal etmemeliyiz.

Bütünlük İlkesi Hatırlatması

Açık Kapı modelinin detaylarına geçmeden önce halkla ilişkilerin bütünlük ilkesini yeniden hatırlamakta fayda var:

Halkla ilişkiler, en tepedeki yöneticiden, seçilmiş başkan ve atanmış bürokrattan hiyerarşide en alta yer alan memur ve işçiye kadar, bütün kurumsal yapının içinde yer aldığı bir faaliyet sürecidir. En tepeden başlayarak, halkla ilişkiler faaliyetine öncelikle sorumluların inanması ve giderek tüm kurumun bu faaliyetin gerekliliğine ikna edilmesi atılması gereken ilk ve en temel adımdır. Kent halkıyla etkin ve duyarlı bir ilişki kurulabilmesi için kurum içinde tüm çalışanların bunu özümsemesi, bu konuda eğitim almaları ve günlük çalışmalarını buna göre yönlendirmeleri gerekmektedir.

Yani **Açık Kapı**'ya yalnızca yönetimin inanması yetmez, kurumdaki tüm çalışanların da bu modele inanması, ilke ve esaslarını kurumsal yapıda uygulamaları, hatta bunları bireysel yaşamlarına da içselleştirmeleri gerekir. Üst yönetimin inandığı, kurum içinde yer alan müdür, amir, şef ve çalışanların inanmadığı bir halkla ilişkiler faaliyetinin kurumsallaşması mümkün değildir.

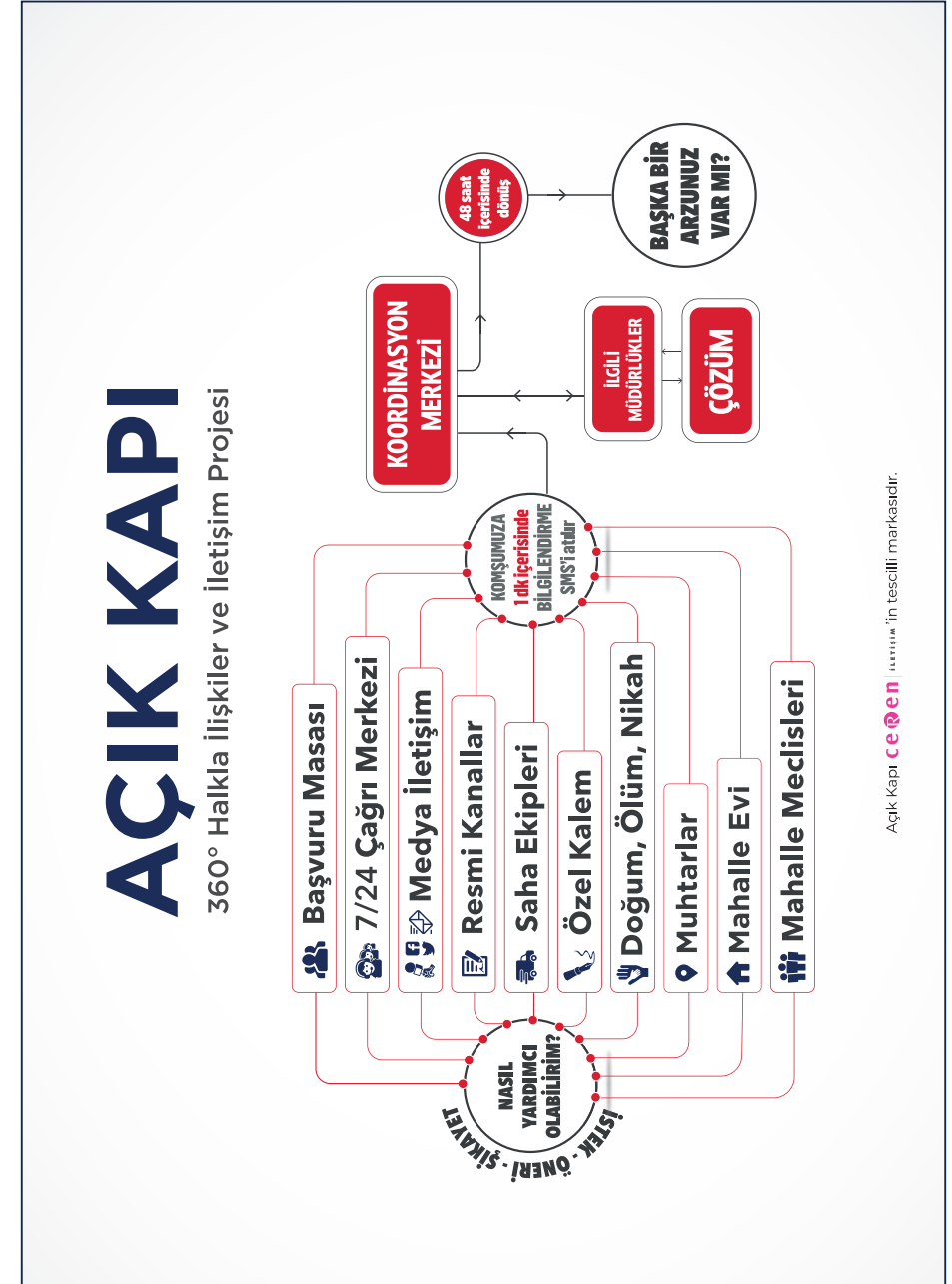
Açık Kapı Örgütlenmesi

Doğrudan Yönetime Bağlı Örgütlenme

Açık Kapı, kent yönetiminin "Dokun" başlığı altında hayata geçireceği halkla ilişkiler örgütlenmesi olarak doğrudan üst yönetime bağlıdır.

Kurumun tüm birimlerinin katılacağı bir çalışma olması dolayısıyla kurum içi birimlerle bilgi alışverişinde bulunmayı gerektirmesi ve kent içerisinde yürütülecek diğer halkla ilişkiler faaliyetleriyle doğrudan ilişkili olması nedeniyle, Açık Kapı idari hiyerarşide ast-üst ilişkilerinin dışında yer almalı, hem üst yönetime doğrudan ilişkili hem de bağımsız olmalıdır.

Dolayısıyla öncelikli önerimiz idari bir yeniden yapılanma anlayışıyla halkla ilişkilerin konumunun, görevlerinin ve sorumluluk alanlarının yeniden tanımlanmasıdır.



Yukarıda şemada yer alanları kısaca açıklamakta fayda var.

Kent Yönetimi ve Açık Kapı

Yerel Yönetimlerde kent yönetimi belediye başkanı, belediye meclisi, belediye encümeni ile meclis ve encümende alınan kararları uygulayan ilgili birim yöneticilerinden oluşur.

Belediye yasasına göre:

*Belediye meclisi, belediyenin karar organıdır ve ilgili kanunda gösterilen esas ve usûllere göre seçilmiş üyelerden oluşur.*³⁵

Belediye encümeni ise belediye başkanının başkanlığında:

a) İl belediyelerinde ve nüfusu 100.000'in üzerindeki belediyelerde, belediye meclisinin her yıl kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oyla seçeceği üç üye, malî hizmetler birim amiri ve belediye başkanının birim amirleri arasından bir yıl için seçeceği iki üye olmak üzere yedi kişiden,

b) Diğer belediyelerde, belediye meclisinin her yıl kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oyla seçeceği iki üye, malî hizmetler birim amiri ve belediye başkanının birim amirleri arasından bir yıl için seçeceği bir üye olmak üzere beş kişiden, oluşur.

Belediye başkanının katılmadığı toplantılarda, belediye başkanının görevlendireceği başkan yardımcısı veya encümen üyesi, encümene başkanlık eder.

*Encümen toplantılarına gündemdeki konularla ilgili olarak ilgili birim amirleri, belediye başkanı tarafından oy hakkı olmaksızın görüşleri alınmak üzere çağrılabilir.*³⁶

Belediye meclisi, yasada belirlenen görev ve yetkileri ile o kentin **parlamentosu**, belediye encümeni ise belediye başkanı başkanlığında **yürütmesidir**.

Neden bu tanımlara yer verdik?

Belediye halkla ilişkiler örgütlenmesi olarak Açık Kapı, kent yönetiminde doğrudan başkana bağlı olmalıdır. Gerek kurum içi işleyişte neredeyse bütün birimlerle kentli adına ilişki ve koordinasyon içinde olması, gerekse de kentlinin sorun, şikâyet ve taleplerinin ulaştığı merkezi yer olması bakımından bu birim diğer bütün birimlerden ayrı bir yere sahiptir.

Belediye halkla ilişkiler örgütlenmesi olarak Açık Kapı, kent yönetiminde doğrudan başkana bağlı olmalıdır. Gerek kurum içi işleyişte neredeyse bütün birimlerle kentli adına ilişki ve koordinasyon içinde olması, gerekse de kentlinin sorun, şikâyet ve taleplerinin ulaştığı merkezi yer olması bakımından bu birim diğer bütün birimlerden ayrı bir yere sahiptir.

Danışman

Danışman yönetici değildir. Açık Kapı stratejilerinin oluşmasında, yurtiçi ve yurtdışı iyi örnek ve uygulamaların taşınmasında yönlendiricidir. Açık kapı süpervizörünün kurum içi çalışmalarının kolaylaştırıcısıdır.

Süpervizör

Kent yönetimine, başkana doğrudan bağlı olarak çalışacak olan süpervizör tüm Açık Kapı organizasyonunun işleyişinden sorumlu olacaktır. Kentten yazılı, sözlü, dijital ve diğer kaynaklardan gelen başvuruların koordinasyon masasına ulaşması ve ilgili birimlere dağıtımı, takibi, sonuçlandırılması ve raporlandırılması süpervizörün öncelikli görevleridir. Süpervizör, birim yöneticisine haftalık olarak ulaştırdığı raporları aylık olarak başkana da sunar. Danışmanla sürekli koordinasyon içindedir.

Başvuru Masası (Vatandaş Başvuruları)

Belediyeye ilk kez gelen vatandaş için bina tam bir bilinmezdir. Nereye başvuracağını bilmez. Güvenlikten geçtikten sonra, soru sormak için gözüne kestirebileceği kimse yoksa ilk yöneleceği kişi güvenlik çalışanıdır. Bu nedenle ilk karşılaşmanın, ilk gülümseme ve tebessümle söylenecek "Hoş geldiniz" cümlesinin önemi büyüktür. Ardından "Nasıl yardımcı olabilirim?" cümlesiyle başvuru masasına yönlendirilince vatandaş ilgilenilmekten duyduğu rahatlıkla iletişimin bütün kanallarını açacaktır.

Vatandaşı karşılayacak şekilde belediye binasının girişine kurulacak başvuru masalarında kuruma şahsen yapılan başvurular ve talepler formlara işlenecek ve masa görevlileri kurumda iş görmeye gelenlere rehberlik edecektir. Dijital formatta alınan şikâyet, talep ve başvurular süpervizör yönetimindeki koordinasyon masasına aktarılacaktır. Gerek başvuru masalarında, gerekse bekleme sırasında su, çay veya kahve ikramı yönetimin vatandaşa "Hoş geldiniz" demesinin bir aracıdır.

Talep alındı ve vatandaş yine güler yüzle uğurlandı. Hatta SMS ile cep telefonuna da bu bilgiyi geçtiniz. Böylece ilgilenilme rahatlığı sahiplenilme hazzıyla birleşti. Artık vatandaşın kalbine daha yakınsınız. Sonraki adım koordinasyon masasıdır.

35 5393 sayılı Belediye Yasası, 17. madde.

36 5393 sayılı Belediye Yasası, 33. madde.

Koordinasyon masasının başvuru konusunu ilgili birime aktarması, takip edip sonuçlandırması ve vatandaşa **en geç 48 saat** içerisinde **olumlu veya olumsuz** bilgi vermesi **Açık Kapı** faaliyetinin birincil amacıdır. Kalbi kazanmak veya kaybetmek, yönetimin tercihi olacaktır. Elbette geri dönüş sürelerinde başvuru konusu çöp ise üç saat, gürültü ise 5 saat gibi sınırlamalar da getirilebilir. Yine de başvurunun ilgili müdürlükte bekleme süresinin **iki günü** geçmemesi gerekir.

7/24 Çağrı Merkezi

Haftanın yedi günü yirmi dört saat hizmet verecek bir çağrı merkezi örgütlenmesidir. Vatandaşın her konuyla ilgili olarak arayabileceği 7/24 çağrı merkezine ileteceği soru, şikâyet, eleştiri ve talepler ilgili görevli tarafından takip formuna işlenerek süpervizöre ulaştırılacaktır. Bu merkez deyim yerindeyse stres, sabır ve sinirlerin kentli tarafından test edildiği son derece önemli bir aşamadır. Çağrı merkezinde çalışacak personel, iletişim eğitiminin yanı sıra kriz ve stres yönetimi ve telefonla konuşma eğitimi de almış olmalıdır.

Genel Santral

Kurum santrali mesai saatleri içerisinde oldukça yoğun çalışır. Bu santral, kuruma gelen telefonları yönlendiren bir aracı olmanın da ötesinde, vatandaşın sorunlarının çözümü için can havliyle bir yetkili ve birim aradığı, soruların yanıtlanmasını istediği, şikâyet edip zaman zaman ses tonunu yükselttiği adeta bir itiraz duvarıdır. Çalışan görevliler yalnızca telefona bakan ve yönlendiren değil, 7/24 çağrı merkezinde olduğu gibi strese dirençli ve sabır katsayısı yüksek kişiler olmalıdır.

Santralde ve 7/24 hizmet veren çağrı merkezinde çalışanlar telefonda konuşurken tebessüm edebiliyorlar mı? Konuşurken bu yüz ifadesine bürünmek ve bunu konuşma boyunca devam ettirmek mümkünse, o zaman bu birimlerin de iletişim hedeflerine ulaşmaması için bir neden yoktur. **Açık Kapı** örgütlenmesinde genel santral, aldığı tüm başvuru, istek ve şikâyetleri **Açık Kapı** koordinasyon merkezine aktarır.

Özel Kalem

Evinizde veya işyerinizdeki telefon veya cep telefonunuz çalsa ve "Alo!" sesinden sonra karşınızdaki ses:

"Ben Şişli Belediye Başkanı Muammer Keskin,

Nasılısınız?, demek için aradım.

Mahallenizde veya sokağınızda belediye hizmetleri açısından aksayan bir husus var mı?

Bugün belediyeden bir talebiniz var mı? öğrenmek isterim,"

dese, sizin şaşkınlığınızı anlayıp konuşmaya hoşsohbet devam etse ve varsa talebinizi de aldıktan sonra telefonu kapatsa ne hissedersiniz? Kendi adıma ben mutlu olurum. Ve bunu ilk fırsatta çevremdekilerle paylaşıyorum. Siz ne yapardınız bilmem, ama bir kent yöneticisi olarak belediye başkanı her gün bir mahalleden iki üç kişiyi arayarak, "Başkan mahalleliyi aradı, işler yolunda mı diye soruyor" algısının oluşmasını sağlayabilir. Alınan bu taleplerin Açık Kapı koordinasyon masasına aktarıldığını söylememiz bile gereksiz!

Web Başvuruları

İnternetin günlük yaşamımızın bir parçası haline gelmesiyle, neredeyse her sorunun yanıtı için arama motorlarına hücum ediyoruz. Kurumsal web sitesini kentlinin kullanımı için sadeleştirerek başvuru bir yardımcı durumuna pekâlâ getirebiliriz. Bu sitede bilgilendirmeler yapılabileceği gibi, koordinasyon masasına aktarılmak üzere başvuru da alınabilir.

KİOSK ve İnternet Erişim Merkezleri

Kent yönetimleri, kentin belirli merkezi noktalarına kuracakları DİJİTAL İNFO (KİOSK) ve ücretsiz internet erişim noktalarıyla, kentte yaşayanların yönetime ve kent hizmetlerine ulaşmalarını, kablosuz erişim altyapısı sayesinde vatandaşın internete erişimini ücretsiz sağlayabilir. Gerek belediye hizmetleri hakkında duyurulara ve açıklamalara gerekse kentin tarihi, kültürü, sağladığı olanaklar ve diğer bilgilere bu KİOSK' lardan ve İnternet erişim noktalarından ulaşılabilir.

Online Web Yayını

Meclis toplantılarının, ihalelerin, etkinliklerin web üzerinde online yayınlanması bugün artık mümkün. Dinamik bir web ve internet altyapısı oluşturarak, basit web kameraları yardımıyla öncelikle meclis toplantılarını isteyen vatandaşın kendi bilgisayarından, hatta cep telefonundan canlı olarak izlemesi sağlanabilir. Web üzerinde paylaşılan ihale toplantıları ilgili ilgisiz tüm kentliler tarafından takip edilebilir.

Festival, konser, sergi ve benzeri bütün kültürel ve sosyal etkinlikler de vatandaşla bu yolla paylaşılacaktır.

Gezici Ekipler

"Dinle" bölümünde mahalle gezileri başlığında belirttiğimiz gibi, mahalle toplantılarından dinleme yöntemiyle elde edilen veriler **koordinasyon masasına** aktarılır. Mahalleye **Açık Kapı** minibüsüyle giden ekip, taşınabilir bilgisayarlarla kaydettiği görüş, eleştiri, şikâyet ve önerileri çözüm masası koordinasyonuna iletir ve ilgili mahalleye geri dönüşlerin yapılmasını takip eder.

Koordinasyon Masası

Açık Kapı halkla ilişkiler projesinin beyni koordinasyon masasıdır. Burası doğrudan, dijital ve elektronik başvuruların tamamının toplandığı, tasnif edildiği, ilgili müdürlüklere aktarıldığı, aktarılan bilgilerin takip edildiği ve başvuru sonuçlarını vatandaşa bildiren Açık Kapı koordinasyon merkezidir.

Bütün başvuruların tek elde toplanması, başvuruların yönetilebilmesi açısından bir zorunluluktur. Koordinasyon masası, başvuru konusu hakkında yeterli bilgiye sahipse, başvuruyu ilgili birime yönlendirmek yerine kendi de yanıtlayabilir. Sorunun çözümünde ilgili birimin bilgisi ve görüşünün alınması zorunlu ise, başvuru bu birime yönlendirilir ve takibe alınır. Başvuru en geç beş iş günü içerisinde olumlu veya olumsuz sonuçlandırılır. Başvuru konusu, belediyenin görev ve yetki alanında değilse bile, koordinasyon masası başvuru sahibine geri dönerek bilgi verir ve sorun çözülemezse niye çözülemediğini açıklar.

Başvuru, istek, şikâyet ne olursa olsun vatandaşa “Geri dön”, “Bilgi ver”. Ana kural budur.

Yapılan başvuruların kategorize edilmesi, olumlu veya olumsuz sonuçlanması, sürecin bir bütünü dijital ortamda takip edilerek günlük, haftalık ve aylık olarak raporlanır. Başkana haftalık ve aylık olarak rapor verilir.

Koordinasyon masasının raporları, kent yönetimi açısından hayati öneme sahiptir. En çok başvuru hangi birimlere gelmekte, sorunların çözümünde ne kadar aktif olunmakta ve vatandaş memnuniyeti hangi düzeydedir? Aylık ve yıllık izlemeler, kurumun iç işleyinde aksayan yanları ortaya çıkaracak, yeniden organizasyon fırsatı sağlayacaktır. Bu yanıyla Açık Kapı, ilgili birimlerin aynı zamanda iç denetimini de sağlayacaktır. (EK3 Açık Kapı Yönergesi)

Sosyal Medya ve Sosyal Blog

Sosyal Medya Nedir?

Medya sözcüğünü biliyorduk da bir de sosyal olanı mı var?

Yeni iletişim teknolojileri insanlara düşüncelerini ve eserlerini paylaşacakları olanaklar, paylaşım ve tartışmanın esas olduğu mecralar sunuyor. Sosyal medya olarak adlandırılan bu sanal ortam, kullanıcı tabanlı olmasının yanında kitleleri ve insanları bir araya getirmesi ve aralarındaki etkileşimi artırması bakımından önem taşımaktadır. Yapılan araştırmalar insanların bu sanal gerçeklik içinde gün geçtikçe daha fazla vakit harcadıklarını, gerçek yaşam ihtiyaçlarını bu sanal ortamda karşılamaya çalıştıklarını, hatta bu sanal gerçeklik içinde yeni bir dünya kurarak yaşadıklarını göstermektedir. Kimi zaman sanal dünyayla gerçek

dünya arasındaki sınırın belirsizleştiği de gözlenmektedir. Öyle ki bu dünyadan arkadaş bulmak, bu dünyadaki insanlarla sosyal ve siyasi düşünce alışverişinde bulunmak, hatta bu dünyadan birileriyle tanışıp evlenmek gibi ciddi adımlar atılabilmektedir. Özellikle gençler arasında kullanım değeri hızla artmakta olan sosyal medya, günümüzün geleneksel medyasına rakip çıkıyor, hatta onu tehdit eder bir noktaya doğru ilerliyor.

Günümüzün sanal ortam kullanıcıları için artık bir alışkanlık haline gelmiş olan sosyal medya, her kültürden ve her kesimden geniş kitlelerin sosyal taleplerine yanıt vermekle birlikte bu ortamı eleştirenlerin hedef tahtası haline de geliyor. Yeni iletişim ortamlarının gelişimi ve her kesimin bilgi iletişim teknolojilerine ilgisinin artması sosyal medyanın gücünü artırmakta, böylece sosyalleşme kavramı da yeni bir boyut kazandırmaktadır.³⁹

Sosyal medya, karşılıklı ve eşzamanlı bilgi paylaşımına ulaşılmasını sağlayan bir medya sistemi ve bu sistemde yer alan internet siteleri ve uygulamalar aracılığıyla, kişiler arasında gerçekleşen diyaloglar ve paylaşımlar bütünüdür. İçerik ve bilgi paylaşımı sağlayan herkes aynı zamanda aradığı, ilgilendiği içeriklere ulaşabiliyor ve etkileşimle ortaya çıkan, kullanıcı tarafından üretilen içerikler (amatör içerikler) dijital dünyada gitgide kendi başına bir değere dönüşüyor.

Sosyal medya yepyeni bir alan gibi görünse de aslında sadece iletişimin yeni bir mecrası, her geçen gün daha da büyüyen kitlelerin yer aldığı bir mecradır. Dinlenebilmesi sayesinde hedef kitlenin nabzını ölçen, **lokasyon tabanlı uygulamalarıyla bölgesel olarak da hareket edebilen, demografik segmentasyonu sayesinde ise istediğimiz kitleyi yakalayabileceğimiz bir mecradır.** Hızlı ve somut ölçümlenebilmesi sosyal medyayı bilinen tüm platformların birkaç adım ötesine taşımaktadır.

Siyasi Seçim Dönemlerinde Sosyal Medya

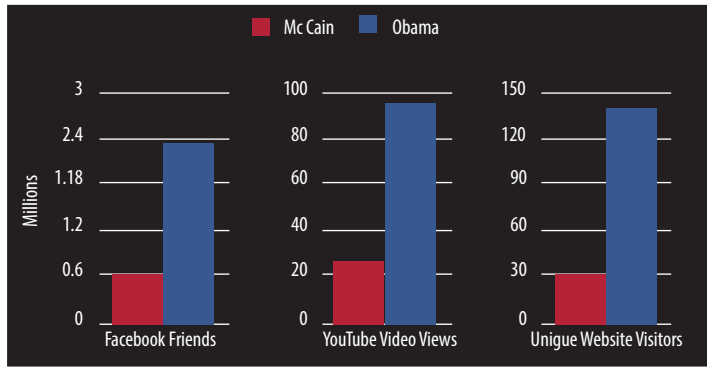
Sosyal medya ülkemizde aktif olarak 2010 yılında kullanılmaya başlandı, dünyada seçim dönemlerinde etkin bir rol üstlenmesi ise 2008 yılına kadar geri götürülebilir.

Amerika’da 2008 genel seçimlerinde Barack Obama’nın kampanyasını Facebook’tan transfer edilen 24 yaşındaki Chris Hughes yürüttü. Sosyal medyanın önemi tüm dünya tarafından ilk kez bu seçim sürecinde anlaşıldı. Obama’nın sosyal medya etkinliği en yakın rakibi John McCain’inkinden Facebook’ta 4, Youtube ve web sitesinde 5 kat daha fazlaydı.

39 VURAL, Z. B. A. ve BAT, M., “Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine Yönelik Bir Araştırma”, Journal of Yasar University, 2010 20(5) 3348-3382.

Obama ve McCain'in Sosyal medya karneleri aşağıdaki gibiydi.

| Kanallar | Obama | McCain |
|----------|-------------|-----------|
| Facebook | 2.400.000 | 620.000 |
| Twitter | 110.000 | 5000 |
| MySpace | 800.000 | 217.000 |
| Youtube | 1.792 video | 329 video |



Obama'nın online bağışçı sayısı 3 milyonu, online bağış miktarı ise 6,5 milyon doları buldu. E-posta listesindeki adres sayısı 13 milyona ulaştı. Tüm kampanya boyunca gönderilen e-posta sayısı 1 milyar, toplam SMS sayısı ise 1 milyona yaklaşıyordu. Kampanya için yazılan 400.000 blog yazısının çoğu sosyal medya aracılığıyla kazanılan gönüllüler tarafından kaleme alındı. Kazanılan gönüllülerin sayısı 35.000'i buldu. **Sosyal medyanın asıl katkısı, bu gerçek kitleyi yakalayıp yönetmesiydi.**

Obama'nın başarısının ardından sosyal medya tüm dünyada siyasette etkin bir rol oynadı. Kanada'da 2010 yılındaki yerel seçimlerde yürüttüğü başarılı sosyal medya çalışmasıyla dikkatleri ilk çeken Rick Goldring oldu. Profesyonel bir ekip tarafından yürütülen bu kampanyada dijital kanalların hepsini etkin bir şekilde kullanıldı.

Türkiye'de yerel seçimlerde en etkin sosyal medya kullanımı 2014 yılında gerçekleşti. Sosyal medyayı doğru algılayan ve kullanan adayların kampanyaları başarılı oldu.

Yerel Yönetimlerde Sosyal Medya

Kent yönetimlerinin **Dokun** faaliyetleri açısından sosyal medya son derece önemli bir iletişim aracıdır. Kentte yaşayanlar şikâyet ve isteklerini sosyal medya üzerinden anlık bir şekilde dile getirirken aynı hızla da gece-gündüz, mesai-tatil günü fark etmeksizin yanıt bekliyor. Dinle ve Dokun açısından yeni ve önemli bir alan olan sosyal medyada nasıl bir iletişim dili kullanılmalı? Belediyeler sosyal medyada nasıl bir yol izlemeli? Bunun için hangi araçlara ihtiyaç var?

Öncelikle belediyelerin sosyal medya iletişim stratejileri uzun vadeli, planlı, örgütlü ve kalıcı olmalıdır. Neden?

Çünkü sosyal medya **zamansızdır**: Mesai saati bilmez.

Çünkü **sınırsızdır**: Yaş, dil, din cinsiyete göre ayırım yapmaz.

Çünkü **mekânsızdır**: Her yerden her kanaldan ulaşılabilir.

Sosyal medya Web2.0 ile hayatımıza girmeden önce, Web1.0 döneminde dijital dünyada iletişim tek taraflıydı (iletim). Kurumlar web siteleri üzerinden kendi derdini söyler ancak karşdakini **dinle-ye-mez-di**. Bugünse derdini rahatça anlatmak isteyen kent halkı için tüm kanallar ulaşılabilir ve açık olmalı; gelen tüm sorular, talepler ve öneriler aynı platformdan cevaplanmalı; yanıtlar saydam-görünür ve muhakkak samimi olmalı. **İlle de samimiyet**. Belediye yönetimi sosyal ağları kendini anlatmak için de kullanmalı. Paylaşımlar olabildiğince eşzamanlı, dürüst ve sürekli olmalı.

Sosyal Medya İçin Gerekli Araçlar Nelerdir?

Sosyal Medya İzleme (Monitoring)

İyi bir monitoring programı aracılığıyla dijital dünya sürekli dinlenmeli. (Bu konuya Dinle bölümünde de vurgu yapmıştık.) Yaşanan ve internet ortamında kendine yer bulmuş, bölgeyi ilgilendiren tüm haberlere ulaşılmalı. Halkın nabzı dinlenmeli, Twitter başta olmak üzere dışarıya açık tüm paylaşımlar taranmalı. Başkan ve yöneticiler mercek altına alınmalı. Ulusal ve uluslararası ortamlarda başarılı belediyeler izlenmeli. Yerel yönetimlerdeki yenilikçi yaklaşımlar yakından takip edilmeli. Stratejinin bir parçası da yenilik olmalı.

Web Sitesi

E-belediyeçilik ülkemizde bir hayli ileri düzeyde. Halkın belediyeyle ilgili işlerini bulunduğu yerden halledebileceği, standartları olan web siteleri mevcut. Bu sitelerden sosyal ağlara, tüm sosyal ağlardan siteye bağlantılar kurulmalı. Güçlü bir SEO (Search Engine Optimization) çalışması yapılarak, kent ve kent yönetimi aramalarında ilk sıralara çıkmak hedeflenmeli.

Facebook

Şu anda Türkiye'de 35 milyonun üzerindeki kullanıcısıyla büyük bir topluluğa dönüşmüş olan Facebook sosyal medya stratejisinin ana enstrümanı olmalı. Dinamik ve yaşayan bir web sitesi olarak kurgulanmalı, ama bir e-belediye sitesi gibi de düşünülmemeli. Facebook'a eklenebilen uygulama sekmeleriyle, şikâyetler alınabilir, etkinlikler duyurulabilir, dönemsel kampanyalarla katılım sağlanabilir, fikirlerin alındığı bir köşe bile olabilir. İletişimin samimi bir dili olmalı. Eğer hedef kitle (bölge halkı) takipçi değilse, sayfanın ne kadar iyi yönetildiğinin bir önemi kalmaz. Facebook mecrasının lokasyon tabanlı, demografik, hatta davranış ve veri temelli çalışmalar yapılmasına imkân tanınması sayesinde, samimi, özgün ve doğru bir yönetimle etkileşimin yüksek tutulması gayet mümkündür.

Google+

Ülkemizde hâlâ çok yaygın kullanılsa da dünyada Google hesabı olan herkesin (300 milyonun üzerinde) bir Google+ hesabı da var. Google'un diğer tüm servisleriyle entegrasyon şansının olması, mobilde başarılı olması, lokasyon tabanlı bildirim yapabilmesi, içeriklerin kategorize edilebilmesi gibi önemli avantajları sayesinde, Google aramalarında görünür olmak için ideal bir mecra. Özellikle Z kuşağının ilgisini çeken bu mecra ağır ve güçlü adımlarla ilerlemeye devam ediyor.⁴⁰

Twitter

Kullanım amacına göre biçim alabilen Twitter, aslında bireysel ve/veya kişisel markalara daha uygundur. Belediyeçilikte iki şekilde kullanıldığında etkili olacaktır. Birincisi, **şikâyet yönetimine** özel bir önem verilmelidir. Strateji kurgulanırken bu göz ardı edilse dahi Twitter kullanıcı davranışları bunun bir hata olduğunu hemen hatırlatacaktır. Biliyoruz ki, şikâyetini twitterdan ifade eden kullanıcılar sıkıntılarına genellikle bir cevap bulabiliyorlar. Herkese açık bir mecra olduğu için kitlesel hareketlerin daha hızlı örgütlenebildiği bu ağda günde

ortalama 500 milyon tweet atılıyor. Twitter hesaplarının yalnızca %22'si ABD'de. İkincisi, **paylaşımlar birinci ağızdan samimi bir dille yapılmalı**. Başkan etkin bir katılımı Twitter'da kendi cümleleriyle yazmalı. Bölge halkı başkanın ulaşılabilir olduğunu hissetmeli ve iletişime geçebilmeli.

Youtube

Video yükleme ve izleme imkânı sunan interaktif bir site olan Youtube 2013 yılı istatistiklerine dayanarak 1 ayda 1 milyardan fazla tekil kullanıcının siteyi ziyaret ettiğini ve her ay site üzerinden 6 milyar saatlik video izlendiğini açıkladı. Video izleme süresinde bir önceki seneye göre %50 oranında artış olan platforma dakikada 100 saatlik video ekleniyor. Trafiğin %80'den fazlası Amerika dışından yaratılıyor. 2013 yılının istatistiklerine göre üye sayısı ise bir sene öncesine göre 3 kat artmış. Google tarafından satın alındıktan sonra Youtube'daki içerikler daha da büyük kitlelere ulaşmaya başladı.

Her belediyenin videolarının olduğu kurumsal bir kanalının olması kadar, bu kanala özel içerikler oluşturması da önemli. Videolar en hızlı paylaşılan ve tüketilen içeriklerdir. Doğru şekilde kurgulanan video stratejisi etkileşimi büyük ölçüde artıracaktır.

Ve diğer uygulamalar

Vimeo, Instagram, LinkedIn, Foursquare gibi farklı yeteneklere sahip mecralar gün geçtikçe artıyor ve güçleniyor. Tüm bu uygulamaların birbiriyle entegre edilmesi, belediyelerin özellikle etkinlikleri için düzenleyecekleri kampanyalarda çok etkili olacaktır.

40 <http://www.slideshare.net/dfistanbul/google-klavuzu>

KENT BİLGİ SİSTEMİ

Kent yönetiminin vatandaşa dijital olarak da "Dokun"ması, web, sosyal medya, sosyal blog, e-bülten, e-posta, e-başvuru, online meclis yayını ve benzeri dijital iletişim faaliyetlerini kent yaşamında aktif kullanabilmesi için "Kent Bilgi Sistemi"ni (KBS) kurması kaçınılmazdır. Etkin bir Açık Kapı işleyişinin vazgeçilmez altyapısı olarak KBS üzerinde ayrıca durmak istiyoruz.

Gerek kentin teknik alt ve üstyapısının denetlenmesi, ulaşım kontrolü, gelirlerin sağlıklı toplanması ve kentsel sorunlara çözüm üretilmesi, gerek kurum içi muhasebe, bütçeleme, mali denetim, mali raporlama, personel yönetimi, stok yönetimi, araç ve makina parkı, kamuya ait taşınmaz mallar envanteri, imar, çap ve inşaat ruhsatları gibi işlerin yürütülmesi, gerekse de **katılımcı ve sürekli demokrasinin bir önkoşulu olarak vatandaşın kurumun iş, işlem, karar ve uygulamalarını izleyerek denetleyebilmesi açısından KBS son derece güçlü bir teknolojik altyapı sunar.**

Yerel yöneticiler, kentlerde daha nitelikli hizmet sunabilmek için, doğru ve hızla erişilebilecek veri/bilgiye ihtiyaç duyarlar. Ancak bu bilgiler, kentin yapısı gereği, farklı uzmanlık alanları içinde, sınırlı sayıda ve dağınık ortamlarda bulunmaktadır. Bu veriler mevcut sistemde genellikle kâğıt, harita vs. şeklinde basılı olarak saklanmaktadır. Ancak bu klasik araçlar verilerin toplanması, güncellenmesi, analizi ve sunulması için yeterli değildir. Bu durum, yerel yönetimleri "bilgi yönetimi" ve "yönetim düzenekleri", özellikle de kentin tam bilgisine sahip olabilmek için lokasyon tabanlı bilgi sistemleri oluşturmaya yöneltmiştir. "Coğrafi Bilgi Sistemleri"nin kentsel düzeydeki uygulaması olarak bilinen Kent Bilgi Sistemleri yerel yönetimler tarafından bu yüzden gitgide daha çok tercih edilir olmuştur.⁴¹ Ayrıca çok çeşitli uygulama alanlarında vazgeçilmezliğini kanıtlayan bilgi teknolojisi, yerel yöneticilerin elinde mali yönetimin en güçlü dayanaklarından biri haline gelmiştir.⁴²

Veri tabanlarının gelişmesi, özellikle uzmanlık gerektiren konularda, örneğin, mühendislik hesaplamaları, istatistik verilerinin değerlendirilmesi, proje çizimi, harita yapımı gibi alanlarda bilgisayar kullanımını yaygınlaştırmaktadır.

Örneğin Almanya'nın Hamburg kentinde yerel yönetim, sayısallaştırılmış coğrafi veri tabanına dayalı bilgisayar sistemi aracılığıyla, ölçeği 1:250 ile

41 Prof. Dr. Tahsin YOMRALIOĞLU, Araş.Gör. Mehmet ÇETE.

42 Yerel Yönetim ve Bilgi Teknolojisi IULA EMME Yayını İstanbul, 1993 S. 37.

1:5.000 arasında değişen haritalar elde edebilmektedir. Kent yönetiminde bilgisayar sistemi, her türlü yapım işinde ve altyapı projesinde kapsamlı ve bütünlümlü bir planlama aracı olarak kullanılabilir. ⁴³

Kent Bilgi Sisteminin Amacı

Kent Bilgi Sistemi'nin temel amacı, özellikle planlama ve hizmet amaçlı yatırım çalışmalarında yerel yönetimlerin optimum kararlar alabilmesini kolaylaştırmak, bu yatırımlara kentlilerin topyekun katılımını sağlamak, kentlilere çağdaş ve etkin hizmetler sunulmasına yardımcı olmaktır. Dolayısıyla KBS, bilhassa kentsel hizmetlerin yerine getirilmesinde yerel yöneticiler için önemli bir karar-destek sistemidir.

Kent Bilgi Sistemi ve Kullanım Alanları

Yerel yönetimin en güvenilir, en hızlı, en ekonomik ve en etkin biçimde bilgiye ulaşmasının ve kullanmasının yolu, bilgisayar destekli kentsel veri tabanının ve buna dayalı bir "Kent Bilgi Sistemi"nin kurulmasından geçmektedir.

Kent Bilgi Sistemi'nin temel dayanağı, mekânsal, fiziksel ve coğrafi esaslarla oluşturulan bilgi sistemleridir. Bu sistemler, özellikle 1970'li yıllardan sonra geliştirilen bilgisayar destekli veri tabanı yönetim sistemleri sayesinde, yerel yönetimin tüm alanlarını kapsayan bir bilgi şemsiyesinin oluşturulmasını sağlamıştır.

Bu sistemler, fiziksel planların hazırlanması, mali yönetim, proje yönetimi ve çevre koruma gibi geniş kapsamlı alanların yanı sıra içme suyu, kanalizasyon, drenaj ve doğal gaz gibi altyapı ağlarının bakımı ve onarımı, ulaşımı planlaması, kriz planları, temizlik ve katı atık hizmetleri, sokak aydınlatması, ruhsatlar, emlak kayıtları, makine parkı, sosyal ve kültürel hizmetler gibi çok çeşitli alanlarda ve çoğu kez yatay ve düşey olarak kesişen biçimlerde kullanılmaktadır.⁴⁴

43 A.g.e s. 38

44 A.g.e s. 50

Kısaca GIS olarak adlandırılan Coğrafi Bilgi Sistemleri (Geographic Information Systems), haritalama tekniklerini ve veri tabanlarını birlikte kullanarak, bilgisayar aracılığıyla fiziksel planlar, haritalar ve raporlar üretilmesini, çeşitli konularda envanter hazırlanmasını, bilgi toplanmasını ve değerlendirilmesini olanaklı kılmakta ve karar alma sürecinde yerel yöneticilere çok yönlü girdi sağlamaktadır.

Kısaca AF/MF olarak adlandırılan Otomatik Haritalama / Altyapı Haritalaması (Automated Mapping / Facilities Mapping) özellikle altyapı ağlarının ve tesislerin kentsel haritalar üzerine elektronik olarak işlenmesini, bunların bakım ve onarımlarının bilgisayar programları aracılığıyla yapılmasını ve altyapı haritalarının diğer haritalarla ilişkilendirilmesini de olanaklı kılmaktadır.

Kısaca CAD ya da CADD olarak adlandırılan Bilgisayar Destekli Çizim ve Tasarım Sistemleri (Computer Aided Drafting and Design), özellikle mimarlık ve mühendislik alanlarında kullanılmakta, çizimlerin ve tasarımların bilgisayar aracılığıyla yapılmasını sağlamaktadır.

Kısaca LIS olarak adlandırılan Arazi Bilgi Sistemleri (Land Information Systems), çeşitli ölçeklerde plan ve harita üretilmesini ve gerektiğinde bu tür çizimlerin bir araya getirilerek üst üste oturtulmasını olanaklı kılmaktadır. Bu yolla, hâlihazır ve kadastral haritalar ve plan çizimleri aynı ekranda gösterilebilmekte, grafik ve grafik dışı veriler birbiriyle ilişkilendirilebilmekte ve herhangi bir yerin üç boyutlu modeli oluşturulup hareketli görüntüler elde edilebilmektedir.

KBS ve Gerekli Veriler⁴⁵

Kent Bilgi Sistemi'nin oluşturulması için, sistemi taşıyacak ve işlevlerin yürütülmesini sağlayacak temel verilerin derlenmesi, saklanması ve işlenmesi gereklidir. Söz konusu verilerin bir bölümü, genelde "grafik veriler" olarak adlandırılan ve daha çok çizime dayalı harita, plan ve benzeri verilerdir. Diğer veriler ise "grafik dışı" veriler olarak adlandırılan, çizim içermeyen sözel ve sayısal verilerdir.

- **Mevzuata İlişkin Veriler:** Anayasa, yasalar, tüzükler, yönetmelikler, genelgeler, yargı kararları vb.
- **Mülkiyet Verileri:** Kadastral haritalar, tapu kayıtları, yerel yönetime ve hazineye ait taşınmazlar, vb.

- **Fiziksel Veriler:** Halihazır durum, arazi kullanımı, jeolojik ve jeomorfolojik veriler, bitki örtüsü, toprak sınıfları, iklim etüdü, ulaşım ve altyapı verileri vb.
- **Demografik Veriler:** Coğrafi nüfus dağılımı, yaş ve cinsiyet gruplarına göre nüfus dağılımı, göç, doğal nüfus artışı, hanehalkı, işsizlik, çalışan nüfus verileri vb.
- **İstatistik Veriler:** Eğitim, sağlık, kültür, sosyal tesisler, spor tesisleri, dini tesisler, güvenlik, doğal afetler, turizm ve turistik tesisler, kirlilik verileri vb.
- **Ekonomik Veriler:** Gelirler ve giderler, arsa ve arazi birim fiyatları, fiyat endeksleri vb.

KBS ve Yararları

Karar alma Süreci

Kent Bilgi Sistemi, güçlü bir destek sistemi oluşturarak, yerel yöneticilerin her konuda etkin, sağlıklı ve hızlı karar almalarını kolaylaştırır, demokratik ve etkin yerel yönetim anlayışının kurumlaşmasında önemli bir rol oynar.

İmar Planlaması

Mevcut altyapı ve ulaşım ağlarına ilişkin bilgiler, topografik veriler, mevcut durum ve arazi kullanımı, mülkiyet verileri gibi grafik bilgiler ve demografik, ekonomik, istatistiksel veriler gibi grafik-dışı bilgiler, planlamaya başlarken düzenli bir biçimde, eksiksiz olarak ve kolaylıkla bir araya getirilmelidir. Tüm bu verilerin toplanmasından sonra, planlanacak alanın özelliklerine ve siyasal tercihlere göre önceliklerin belirlenmesi ve verilerin bilgiye dönüştürülmesi gerekecektir. Kent Bilgi Sistemi, planlama için gerekli tüm grafik ya da grafik dışı verilere hızla ve güvenilir bir biçimde erişilmesini ve değerlendirilmesini sağlayarak, amaca ulaşan, sorunları çözümlen planlar yapılmasını olanaklı kılar.

Kentsel Altyapı ve Ulaşım Hizmetleri

Kentsel yaşamı ve kentin gelişimini doğrudan etkileyen içme suyu, kanalizasyon, iletişim, doğal gaz gibi kentsel ağlardan oluşan altyapı hizmetlerinin, otobüs, minibüs, vapur, tren, tramvay, metro gibi toplu taşımacılık hizmetlerinin, karayolu, denizyolu ve demiryolu gibi ulaşım kanallarının, terminallerinin ve park yerlerinin vb. Kent Bilgi Sistemi içinde

⁴⁵ A.g.e. s. 53

yer alması, yerel yönetimin, bağlı kuruluşların ve diğer kamu kuruluşlarının, kentin altyapı ve ulaşım sistemlerini daha etkin olarak planlamalarını, denetlemelerini ve gerekli müdahalelerde bulunabilmelerini olanaklı kılar. Altyapı ve ulaşım ağlarının Kent Bilgi Sistemi çerçevesinde bilgisayarlaştırılması, bunların yapım, bakım ve yenileme çalışmaları için zamandan ve maliyetlerden tasarruf edilmesini de sağlar.

Çevre Yönetimi

Kent Bilgi Sistemi, çevreye ilişkin bilgilerin sistemli bir biçimde toplanması, güncelleştirilmesi, kolay erişilebilecek yöntemlerle kullanıma açılmasını sağlayarak, çevrenin korunmasını ve yönetimini büyük ölçüde kolaylaştırır. Kent Bilgi Sistemi kapsamında, örneğin, sanayi atıklarının yol açtığı kirlilik yoğunluk haritaları, çöp toplama yolları, değerlendirme ve imha istasyonları için hazırlanan haritalar yapılabilir. Bu kirlilik haritalarından başka, kentin yeşil alanlarını gösteren yeşil doku haritaları da oluşturulabilir. Bu haritalara sahip olduğunda, müdahale edilmesi gerekli yerler, gerekli denetim sıklıkları belirlenebilir. İmar planları ve yeni yapılaşmalarda bağlantılar kurularak gerekli önlemler önceden alınabilir. Tarihsel kent dokusu çıkarılarak, imar planlaması için bir kriter oluşturulup, imar planlarının buradan belirlenecek ilkelere uygunluğu denetlenebilir.

Kentsel Gelişimin Denetlenmesi

Sağlıklı ve düzenli kentsel gelişimin sağlanması, belde ve mücavir alan sınırları içinde yapılacak her türlü yapının denetlenmesini zorunlu kılmaktadır. Bu amaçla Kent Bilgi Sistemi, arsa ve bina ile ilgili verileri ve yapının konumunu gösteren bilgilerin depolanmasını sağlayabilir. Bu bilgilerden yararlanarak, yapıların plan ve yönetmelik ilkelerine göre teknik, ekonomik ve sağlık koşullarına uygunluğu denetlenebilir. Çevre sağlığı ve korunmasını sağlamak amacıyla sağlığa elverişli olmayan kuruluşların açılış ve çalışmalarına ruhsat verme ve denetleme çalışmalarına yön vermek için Kent Bilgi Sistemi kapsamındaki arazi kullanım durumları ile mevcut planları gösteren grafik verilerden ve çevre koruma amacıyla oluşturulmuş haritalardan yararlanılabilir.

- Kentsel yaşama ilişkin demografik, sosyal ve ekonomik bilgilerin derlenmesi sayesinde, mekânsal planlamanın yanı sıra sosyal ve ekonomik planlama da yapılmasını sağlamak;

- Kente ilişki bilgileri, sürekli değişen koşullara uyum sağlayacak biçimde güncelleştirmek; bu amaçla, bilgileri sağlayan ve kullanan tüm ilgili kuruluşlar arasındaki iletişim ve eş güdüm mekanizmalarının geliştirilmesini sağlamak;
- Projelere ve kentsel hizmetlere ilişkin sermaye yatırımları ile cari giderlerin karşılanmasına yönelik olarak, var olan ve potansiyel kaynakların gerçekçi bir biçimde belirlenmesini ve bütçelenmesini sağlamak;
- Kente ilişkin sözel ve sayısal bilgileri olabildiğince kent haritaları ile ilişkilendirerek, bu bilgilerin görselliğini ve işlevselliğini sağlamak;
- İmar, kadastro, yapı ruhsatı, emlak vergisi gibi alanlarda hemşehirliler ile yerel yönetim arasındaki ilişkileri hızlandırmak ve kolaylaştırmak;
- Yerel yönetime ve hazineye ait taşınmazların belirlenmesini, kullanım durumlarının, kira bedellerinin vb. izlenmesini ve bunların denetlenmesini sağlamak;
- Güvenlik ve esenlik hizmetlerinin daha etkin olarak sunulmasını ve kriz durumlarına müdahale planlarının geliştirilmesini sağlamak;
- Kentin kültürel, doğal ve tarihsel değerlerinin daha etkin olarak korunmasını sağlamak.

KBS ve Katılımcı Demokrasi

Yerel yönetimde bilgi teknolojisinin kullanımı konusundaki en önemli ve çarpıcı gelişmelerin başında, özellikle gelişmiş ülkelerdeki yerel yönetimlerin, kent bilgi yönetim sistemlerini geliştirme ve katılımcı demokrasinin gerektirdiği bilgi iletişim ağlarını kurma yönündeki çalışmaları gelmektedir.

“Bilgi kenti” kavramını yaşama geçirmeye çalışan kentlerin başında gelen Japonya’daki Kawasaki kenti, bilgisayar aracılığıyla halka ulaşmanın gelecekteki biçiminin ilk örneği durumundadır. Yerel yöneticiler, “akıllı” binalar ve meydanlar aracılığıyla tüm kenti elektronik olarak birbirine bağlayan ve hemşehirlilerle iki yönlü bilgi akışını ve iletişimi sağlayan gelişmiş teknolojiye sahip dev bir “kampüs” haline dönüştürmek yönünde çalışmalarını sürdürmektedirler.

Kentsel hizmetlere ilişkin olarak belde halkına daha çok bilgi vermek ve bu bilgilere ulaşılabilirliği kolaylaştırmak için birçok ülkede, çeşitli bilgi merkezleri oluşturulmuş ya da oluşturulmaktadır.

Danimarka'da çok sayıda belediye, kent merkezinde ya da banliyölerde bilgi merkezleri oluşturmuşlardır. Bunlardan, örneğin, 1989'dan bu yana faaliyet gösteren Skaelskoer Belediyesi merkezi, sosyal yardımlar için başvuru, sübvansiyonlu ulaşım hizmetleri, çocuk yuvaları ve kreşler, isim değişikliği başvuruları, sosyal sigorta belgeleri gibi konularda hizmet vermektedir. 1988'de açılan Roedovre Belediyesi merkezi ise, vergiler, sağlık sigortası ve "halkın avukatlığı" gibi hizmetlerin yanı sıra, hemşerileri diğer kentsel hizmetler konusunda bilgilendirmektedir.⁴⁶

KBS ve Mahalle Büroları

İngiltere'nin Birmingham kentinde, sayıları 40'ı geçen mahalle büroları, katılımın özendirilmesi, hizmetlerin belde halkının ayağına götürülmesi ve yöre halkının gündelik yaşamla ilgili sorularına ve sorunlarına mahallinde çözüm getirilmesini amaçlamaktadır. Birbirine bağlı bilgisayar ağlarıyla donatılmış bu bürolar, hemşerilerin, yerel yönetimin farklı birimleri arasında "mekik dokumaları" gerekmezsiniz, kiralar, konut yardımları, kamu konutlarının tahsisi, onarım kredileri, özürülere ve yaşlılara özel yardımlar, sosyal yardımlar gibi konulardaki başvurularını kendi mahalle bürolarında sonuçlandırmalarına imkân tanımaktadır.

KBS ve Bilgilendirme

ABD'nin Ohio eyaletindeki Cincinnati kentinde, kentin belirli merkezlerine yerleştirilen bilgisayarlı kabinler hemşerilere ve ziyaretçilere kent hizmetleriyle ilgili bilgiler sağlamaktadır. Ekrandaki belirli yerlere dokunulmasıyla çalıştırılan sistemde, bilgisayar ekranından kültürel ve sportif etkinlikler, lokantalar, alışveriş mekezleri, müzeler ve diğer birçok konuda bilgi alınabilmektedir. Kabindeki bir telefon aracılığıyla, ekrandan seçilen yere doğrudan telefon edilebilmektedir.

ABD'nin Kansas City, Charlotte, Tampa, Orlando ve Dallas kentleri başta olmak üzere birçok kent yönetimi, büyük alışveriş merkezlerine terminaller yerleştirerek, halkın yerel hizmetlerle ilgili her türlü bilgiye günün herhengi bir saatinde ulaşabilmesini sağlamıştır. Kullanıcı dostu olarak tasarlanan bu sistemlerde, yazılı ve görüntülü bilgilerin alınabilmesi için, ekranda istenilen yere dokunulması yeterli olmaktadır.

46 A.g.e. S. 43

KBS, Bilgi ve Sürekli Eğitim Merkezleri

Kanada'nın Ottawa kentinde yerel yönetimin açtığı "Öğrenim Merkezi" 1988 yılından bu yana, okuryazar olmayan yüzlerce yetişkine, özel bilgisayar programları aracılığıyla eğitim vermektedir. Merkez, aynı zamanda, yetişkinleri eğiten eğiticiler için de bir eğitim merkezi olarak işlev görmekte ve bu eğiticilere yardımcı olacak bilgisayar programları sağlamaktadır.

Bilgi merkezleri, yalnızca yerel yönetimin belde halkını bilgilendirmesine değil, yerel yönetimlerin kendi aralarındaki bilgi alışverişine de aracılık etmektedir.

Norveç Yerel Yönetimler Birliği, ülke çapında yaygınlaştırdığı bir bilgisayar ağının parçası olarak çok sayıda belediye binasına ya da kamu kuruluşuna yerleştirdiği video terminalleri aracılığıyla, yerel yönetimleri ilgilendiren her türlü merkezi karar ve bilginin aktarılmasını ve güncelleştirilmesini sağlamaktadır. Ayrıca yerel yönetimler bu sistem sayesinde, ülke ölçeğinde çeşitli bilgi bankalarına ve uygulanmakta olan projeler konusundaki bilgileri de içeren çok geniş bir veri tabanına ulaşabilmektedirler.

KBS ve Kentsel Denetim

KBS'yle kentin veri tabanında saklanan her türlü veriye kolaylıkla erişebilme olanağı doğduğundan, kentsel denetim bir sorun olmaktan çıkar. Kentte yaşayanlar, internet ortamında, yönetimin her türlü iş, işlem, karar ve toplantısını izleyebilir ve bunlarla ilgili görüşlerini bildirebilir. Vatandaşla iletişim halindeki kent yöneticileri ise, kentin ve kent yaşayanlarının ihtiyaçlarını bu yolla daha iyi tespit edebilir, hizmetler konusunda hem daha isabetli hem de daha kalıcı kararlar alabilirler.

KBS ve Kentli Rehberi

Kent yönetimi kent halkıyla KBS sayesinde kuracağı interaktif ilişkiden yararlanarak kendi web sayfasında haklar, işlemler, sorunlar ve çözümlerle ilgili rehberler oluşturabilir. Haklar ve yasaklar, yurttaşın günlük yaşamda ihtiyaç duyduğu kayıt işlemlerinin yanı sıra aile hukuku, iş yaşamı ve sosyal güvenlik, sağlık sorunları, eğitim ve kültür hayatı, komşuluk ve kiracılık ilişkileri, tüketici hakları, kovuşturma durumu, inşaat, imar, ruhsat ve sosyal hizmet hakları gibi konularda sıkça sorulan soruların yanıtlarını içeren bir kentli rehberi iyi bir başvuru kaynağı olacaktır. 1999 Mart ayında ÖDP Antalya İl Örgütünün yayınladığı Yurttaş Rehberi bunun iyi bir örneğidir.

5. Bölüm

SAHIP ÇIKIYOR MUYUZ?

Tarihsel ve Kültürel Mirasa Sahip Çıkıyor muyuz?

İnsanlık tarihinin yüzyıllar boyunca deneyimleriyle oluşturduğu ortak yaşam kültürü kuşaktan kuşağa aktararak yarına bırakılacak en önemli miras olarak bugünlere gelmiştir. Yaşadığımız kentlerde çevremize şöyle bir baktığımızda dahi, mimariden el sanatlarına, mutfaktan geleneksel şenliklere, ninniden şarkılara, ellerimiz ve duygularımızla dokunabileceğimiz pek çok kültürel öge görürüz. Bu bazen Trabzon Bakırcılar Çarşısı'nda binlerce kere dövülmüş bakır tepsi, bazen Hatay'da boyna atılan ipek bir şal olarak somut bir miras, bazen de Sivas'ta söylenen bir ninni gibi somut olmayan bir mirastır. Kentleri ve toplulukları, modernleşme söylemi altında aynılaştıran "gelişme"ye rağmen, farklı ve zengin algılatan bu mirastır. Arkeolojik kazılar arttıkça ortaya çıkan zengin yaşam gerçekliği, Anadolu kentlerinin devraldıkları somut ve somut olmayan miras, farklılıkları zenginliğe dönüştüren kültür kaynaklarıdır.

Doğal, Tarihi ve Kültürel Miras Nedir?

Bakalım kentlere. Kapadokya'nın hayal ile gerçek arasındaki peri bacaları ve bacalar içindeki yaşam biçimi, yaz kış çoğu zaman başı dumanlı Zigana Dağı, Gümüşhane'de Karaca, Tokat'ta Ballica Mağaraları, şöyle bir tepeden baktığınızda İstanbul Boğazı... hepsi "Beni göz nurunuz gibi koruyun" diye seslenen bir doğal mirastır.

Devam edelim kentleri gezmeye. Bir daha yapabilir misiniz Ayasofya Kilisesi'ni, inşa edebilir misiniz Selimiye Camii'ni? Bir Mardin bir daha ortaya çıkar mı? Divriği Ulu Camii, Kuzey Taç Kapı yeniden denenebilir mi? Yüzlerce örnek sayabiliriz, kentlerimizde var olan tarihi miras için. Yüzlerce yılın yok edici savaşlarına, depremlere, inanç temelli saldırılara, cahillik ve bilgisizliğin yol açtığı tahribata, rant amaçlı hücumlara direnerek bugüne gelmiş doğal ve tarihi miras.

Dokunamadığımız soyut mirasımıza geliyor sıra. UNESCO tarafından 2003 yılında kabul edilen "Somut Olmayan Kültürel Miras Sözleşmesi" geleneksel yaşam kültürlerini kültürel kimliğin temel ögesi olarak, ortak kültürel miras olarak saymaktadır.

Nedir "Somut Olmayan Kültürel Miras" ?

*Yüzyıllar boyunca deneyimlerle kazanılan ve kuşaktan kuşağa aktararak insanların ortak belleğinde yer eden **geleneksel yaşam kültürü** geçmişten bugüne uzanan göreneklere, geleneksel bilgi ve inanışları, sözlü sözsüz anlatımları, şölenler ve şenlikleri, mutfak kültürünü, giyim ve el sanatlarını kapsar.*

Somut kültürel varlıklara atfedilen anlam ve değerlerle bu yapıları yaratan bilgi ve ustalık da geleneksel yaşam kültürü içinde yer alır. Kültürel mirasın somut ve somut olmayan boyutları bir bütün olarak, insan topluluklarının kimliğini ve kültürel birikimini yansıtır.⁴⁷

"Somut Olmayan Kültürel Miras", toplulukların, grupların ve kimi durumlarda bireylerin, kültürel miraslarının bir parçası olarak tanımladıkları uygulamalar, temsiller, anlatımlar, bilgiler, beceriler ve bunlara ilişkin araçlar, gereçler ve kültürel mekânlar anlamına gelir. Kuşaktan kuşağa aktarılan bu somut olmayan miras, toplulukların ve grupların çevreleriyle, doğayla ve tarihleriyle etkileşimlerine bağlı olarak, sürekli biçimde yeniden yaratılır ve bu onlara kimlik ve devamlılık duygusu verir; böylece kültürel çeşitliliğe ve insan yaratıcılığına duyulan saygıya katkıda bulunur."⁴⁸

Sözlü Gelenek ve Anlatılar

Dinleyerek büyüdüğümüz ninnileri hatırlıyor musunuz? Peki, torunlarımız hangi ninnilerle büyüyecek? Hangi masalları anlatacağız? Efsane ve masalları biriktirdik mi? Şiir, türkü, ilahi, atasözü, tekerleme, deyimler, mahalle kavramları ve daha niceleri. Hangi yaşta olursak olalım, çoğumuzun yaşam kimliğine değmiştir

her biri. Biraz da bunlar değil mi yaşamımızdaki bizi biz yapanlar? Daha da geç olmadan büyüklerimize anlattırmalı ve kaydetmeliyiz. Mikrofon ve kamerayı mahalle mahalle, sokak sokak, ev ev dolaştırıp gördüklerimizi kaydetmeli, işlemeli, çoğaltmalı ve aktarmalıyız. Film mi yaparız, yeni türkü ve şiirlere ilham mı oluruz, çocuk koroları kurup söyler miyiz... Hepsi, evet hepsi, hem de geç olmadan.

Gösteri Sanatları

Âşık atışmaları, karagöz, meddah, orta oyunu, halk müziği, halk oyunları giderek geçmişte kalıyor derken, yönetmenlerimizden Ezel Akay'ın "Hacivat Karagöz Neden Öldürüldü?" filmi, Ali Taygun ve Yekta Kara'nın sahnelediği "Lirik Tarih" ve Mustafa Erdoğan'ın sahnelediği "Anadolu Ateşi" gösterileri, geleneksel gösteri sanatlarının ne kadar önemli olabileceğini, toplumun bu sanatlara nasıl büyük bir teveccühle ilgi gösterebileceğini yeniden gösterdi. "Lirik Tarih" ve "Anadolu Ateşi" gösterileri, Anadolu coğrafyasındaki birbirinden kopukmuş gibi duran toplumsal yaşam anlayışlarının nasıl bir ortak kültür paydasında

Kutlama, Tören ve Şenlikler

Toplumun gelenekleriyle dünyayı algılayışı doğumda, ölümden, sünnette, bayram ve yıl dönümlerinde belirginleşir. Gelen baharı Newroz kutlamasıyla karşılamak, doğan bebeğe altın takmak, taziyede helva kavurmak, bayramlarda sevince ortak olmak ve benzer bir dili kullanmak kuşaktan kuşağa aktarılan yazılı olmayan mirasımızın çok önemli unsurlarıdır. Kent yönetimleri bu mirası kayıt altına almalı, ritüelleri yaşama ve yaşatmanın ortamlarını sunmalı, bunları gelecek kuşaklara aktarabilmeli.

Halk Bilgisi ve Doğa Pratikleri

Bilimselliğin reddettiği efsun, büyü ve benzeri inanışlar bir yana, halk hekimliği, şifalı otlar, tamamlayıcı tıp bilgileri, yeme içme kültürü, Şamanlık ve benzeri inanışlar, geleneksel tarım ve hayvancılık bilgileri, az da olsa balıkçılık uygulamaları ve kültürü kayıt altına alınarak günlük yaşamın zenginleştirici unsuru olarak kullanılmalı ve paylaşılmalı. Hatay'da Vali Celalettin Lekesiz'in çabalarıyla ortaya çıkan "**Tıbbi ve Aromatik Bitkiler Müzesi**" bu yaklaşımın çok başarılı bir örneğidir.

Kent yöneticilerimiz, yeme-içme kültürü, buldukları coğrafyanın tarım çeşitliliği, beslenme teknikleri, mutfak kültürü açısından zenginliklerini araştırmalı, kayıt altına almalı ve bu mirasın atölye çalışmaları, şenlik ve yarışma gibi faaliyetlerle topluma kazandırılmasının önünü açmalıdır.

47 <http://www.cekulvakfi.org.tr/proje/geleneksel-yasam-kulturu-ve-ortak-bellek>

48 <http://www.unesco.org.tr/?page=11:129:5:turkce>

El Sanatları

“Tüfek icat oldu, mertlik bozuldu,” diyordu Karacaoğlan. Kalkınma ve gelişmenin haylaz çocuğu makineleşme, kendinden öncesine ait olan ne varsa yok ediyor. Artan nüfus, daha fazla tüketim, daha fazla makine ve seri üretim, standartlaşma ve tek tip insan dayatmasıyla insan bireyselliğine ve duygusuna dair ne varsa dışlilerinde öğütüyor. İnsanın gelişim sürecinde emeği, göz nuru, duygusu ve kalbiyle dokunduğu tüm üretimleri müzelere yolluyor.

Oysa zenginlik kültürel farklılıkta. Hindistan’ı Finlandiya’dan, Mardin’i Trabzon’dan farklılaştıran kimlik insanının aklı, kalbi ve duygusuyla işlediği kumaşta, yemek pişirirken kullandığı alette, belki de kapısına astığı nazar boncuğunda, oyada, yazmada, ahşap, demir ve taş işçiliğinde, tuttuğu hamsinin yakalandığı ağında... El sanatları yalnızca biçim veren elin değil, aklın, kalbin ve aşkın da dokunuşudur. Aklımızı, kalbimizi ve duygularımızı istiyorsak makineleşmeye inat, el sanatlarını gelişimden ayrı görmeyip toplumsal yaşamla bütünleştirmek durumundayız.

Özetle, geleneksel yaşam kültürünü korumak ve gelecek kuşaklara aktarmak açısından en önemli görev kent yönetimlerine düşmektedir. Arşivcilik veya salt müzecilik, bu kültürün korunup aktarılması için gerekli olsa da asla yeterli değildir. Basitçe söylersek: **Geleneksel olanı tekrarla, sergile, yaşamın içinde kullan.** Etkinlik, festival, atölye çalışmaları ve kurslarla geleneksel olanın farkına yaşamın içinde varmak... Kent yönetimleri farkındalık yaratarak geleneksel olanı kent halkının bilincine taşıyabilir ve yaşamının bir parçası haline getirebilir. Geleneksel üretim yapan yeni ustaların yetişmesini sağlamak için eğitimler organize edilebilir, böylece hem iş sahası yaratılabilir hem de geleneksel üretimin devamlılığı sağlanabilir.

Kentimizde Kültürel Miras Açısından Ne Devralıyoruz?

Kent yönetimi doğal, tarihi ve kültürel miras açısından hangi zenginliğin üzerinde yükselmektedir? Somut ve somut olmayan miraslarımız neler? Öncelikle yanıtlanması gereken soru budur. Bu yanıt ise ancak akademik, bilimsel, sosyolojik bir ekip araştırmasıyla, sabırla gerçekleştirilecek bir **envanter** çalışmasıyla bulunabilir. Kent yönetimlerinin bugünü görebilmeleri için, geçmişten devralınan doğal, tarihi ve kültürel mirası kayıt altına almaları, toplumsal bilinç aktarımında yaşamsal bir öneme sahiptir.

İnsanın binlerce yıllık tarihinde bizzat veya doğayla birlikte yarattığı ve bugün bizim “kültürel ve doğal miras” olarak adlandırdığımız değerlerin korunması, kayıt altına alınarak gelecek kuşaklara aktarılması, kültürel mirasın olmazsa olmazıdır.

Tarihi, kültürel ve doğal değerler bakımından Anadolu’yu dünyanın kalanından farklılaştıran, çok az coğrafyada rastlanabilecek bir zenginliğe ve çeşitliliğe sahip olan kentlerimizin bu mirasın kayıt altına alınması bilinçli kent yönetimlerinin en başta yarınları olan bir sorumluluğudur.

Kayıt altına almak, yayınlamak ve paylaşmak kent mirasının korunmasının ayrılmaz bir parçasıdır.

Her kentimizin sahip olduğu tarihi, kültürel, doğal, turistik ve ekonomik değerler, uzmanlardan oluşan proje grubu tarafından tespit edilir, kayıt altına alınır, tasnif edilerek belirli bir formatta yayınlanır. Artık birinci adım atılmış, mirasın ne olduğu belirlenmiştir. Şimdi sıra bu mirasın öncelikle kentte yaşayanlarca bilinmesi, kavranması ve sahip çıkılmasının sağlanmasındadır. Son adım olarak da, bu miras aktarılması için öğrenimin bir ögesi olarak ele alınmalı, toplumsal yaşama içselleştirilmesi için de günlük yaşamın bir parçası haline gelmelidir. Mirasın devamlılığı ancak böyle sağlanabilir. Ören yerleri ancak o zaman “taş yığını” olmaktan çıkabilir, Selimiye Camii akustiğini yaşamak için ziyaret edilebilir, Kapadokya yaratıcılık deneylerine ilham olabilir, kültür turları tarih dersi gibi olmaktan çıkıp bir yaşam deneyiminin tüm zenginliğini yansıtabilir.

Yerel yönetimler kentlerin tarihini, arkeolojisini, sivil mimari örneklerini, doğal ve kültürel dokusunu belirleyen unsurlarını içeren **kültür envanterini** hazırladıktan sonra, bu değerleri daha yaygın olarak paylaşmak adına, turizm olanaklarını, konaklama tesislerini, yiyecek-içecek birimlerini, eğlence mekânlarını, rekreasyon birimlerini içine alan bir **turizm envanteri** ile milli ve doğal parklarını, önemli doğal alanlarını, flora-faunasını, tehlike altındaki türlerini içeren bir **doğal miras envanteri** de oluşturabilir.

Nasıl Envanter Hazırlamalıyız?

Öncelikli adım uzman bir proje grubunun oluşturulmasıdır. Varsa kentteki üniversiteyle işbirliği sağlanarak tarih, sanat tarihi, arkeoloji, antropoloji, sosyoloji, halk edebiyatı, müzecilik disiplinlerinden uzmanlar bir araya getirilir. Tarım ve sanayinin geçmişinin ve bugünün bilgisine sahip kişiler, çevre, turizm ve yerel kültürün uzmanları da bu proje grubunun başvuru kaynakları olmalıdır. **Fotoğraf** envanterin olmazsa olmaz bir parçasıdır. Arşiv ve güncel fotoğraflar envanterin görsel açıdan zenginleştirici unsurlarıdır.

Bilirkişiler tarafından, uygulama faaliyetleri için **envanter** fişi hazırlanır. Envanter fişindeki bilgiler **kontrol edildikten** sonra **ölçme değerlendirme** yapılarak belirli kategoriler altında envanter hazırlanmış olur. Gerekli **fotoğraf ve çizimler** de tamamlandıktan sonra grafik uygulaması yapılır ve **yayına hazırlanır**.

Kent Belleği ve Yerel Tarih İçin Ne Yapıyoruz?

Bir kentin coğrafi konumu, doğal ve tarihi dokusu, mimari yapısı, ekonomik ve kültürel yaşayış biçimi, gelenek ve göreneklerindeki özgünlüğü onun kimliğidir. Kent belleği, bir kenti diğerlerinden farklı kılan bu kendine özgü kimliğidir.

Bir kentin varlığını sürdürebilmesi, belleğini bilmesi ve korumasından, belleğini zenginleştirip, var olanları yüceltmesinden geçer. Bu bakımdan toplumun bilinçlendirilmesi ancak kamu, yerel yönetim ve çeşitli sivil toplum kuruluşlarının işbirliğiyle sağlanabilir. Kent belleğinin oluşmasında ve sürdürülmesinde en büyük görev kent yöneticilerine düşerken, kentine, kültürüne sahip çıkan, kamunun yanlış kararlarına, ticari yaşamın rant amaçlı girişimlerine ve her türlü tahribata karşı duracak örgütlü bir sivil toplumun varlığı da kent belleğinin yok edilmesine karşı caydırıcı bir işlev görür. Kent yönetimlerinin sivil toplumla birlikteliği kent kimliğinin korunmasının garantisidir.

Son yıllarda tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de globalizm denilen yeni bir dünya düzeni pompalanıyor. Ticaret ve sanayinin uluslararasılaşması, Avrupa ve ABD merkezli yaşam alışkanlıklarının da günlük yaşamımıza süratle nüfuz etmesine neden oluyor. Yeni tüketim alışkanlıkları, giyim-kuşam akımları, yiyecek-içecek kültürü, sosyal yaşam değerleri olağanüstü bir hızla başkalaşiyor. Çok değil, yirmi yıl öncesine kadar kentlerimizde hiç görmediğimiz alışveriş merkezleri-AVM'ler kent yaşamının öne çıkan bir aktörü haline geldi. Yeni bir hayat tarzı oluşuyor. Oluşan yeni tarz giderek daha standart ve tek tip bir kültürü zorluyor. Kentlerimizin giderek aynı olmasını, aynı mimariyi, aynı davranış kalıbını, aynı yeme içme alışkanlıklarını, aynı giyim tarzlarını, aynı eğlenme biçimlerini dayatıyor. Gelişme, kültürel çeşitliliği ve zenginliği öldürmeye ant içmiş gibi.

Oysa Mardin'i Eskişehir'den, Trabzon'u Antalya'dan farklı kılan bir kent belleği var ve olmalı da. Kentlerimizin tarihsel geçmişi, insanının biriktirdiği yaşam alışkanlıkları ve kültürü onun farklılık yaratan zenginliğidir. Yerel olana sahip çıkmak, gelişmenin karşısına değil yanına koyacağımız bir yaşam refleksidir. Kent zenginliğinin ve belleğinin nasıl yok olduğunu canlı bir tanıktan dinleyelim:

*"Altmışlı yılların sonları olmalı, ailecek Konya ve Bursa'ya gitmiştik. Döndüğümüzde bizimkilerin bu iki şehri günlerce anlatışını anımsarım. Anlattıkları ne sadece Mevlana Türbesi idi ne de sadece Karagöz ve Hacivat. Farklı yaşamlar, farklı mekânlar, farklı tınılardı. Yıllar sonra babamı bu kez Konya ve Bursa'ya götürdüm. Nostalji olsun diye. Her iki şehri de sevemedi. Ya mazi yanlıştı ya da her şey çok bozulmuştu."*⁴⁹

Kent tarihi ve kültürüne sahip çıkmak, hemşerilik ve komşuluk değerlerini bilmek ve yaşatmak, geleneksel yaşam değerlerini sürdürmek ve bu amaçla yerel tarih bilinci oluşturmak ve sürdürmek hem sivil girişimlerin hem de kent yöneticilerinin derdi olmalıdır.

Kent Müzesi Kent Belleğinin Simgesidir

Kent belleğinin araştırılması, kentin tarihi ve kültürel mirasının yaşayan veya yok olmaya yüz tutan değerlerinin ortaya çıkarılması, geleneksel yaşam değerlerine dikkat çekilmesi açısından en önemli girişimlerden biri kent müzesidir.

Kent belleği bir kenti diğerlerinden farklı kılan kendine özgü kimliği ise, bu kimliği oluşturan değerleri bir araya getirecek bir kent müzesi bu belleğin oluşturulmasının olmazsa olmaz bir unsurudur. Böyle bir müze kentin tarihi, sosyal, kültürel ve ekonomik gelişme öyküsünü yazılı, sözlü ve dijital araçlar, fotoğraf, grafik, sinema, resim, canlandırma teknikleri ve daha birçok araçla anlatmak için çok önemli bir olanaktır. Kent müzesi, arşivleri sergilemekle yetinmeyen, eğitici, yaşayan ve kent kimliğinin yeniden üretilmesini özendiren yerler olmalıdır.

Kent müzesi, kentlilerin ortak anılarının buluşma mekânıdır. Bir kent müzesi ziyaretçi bir çocuğun kenti çocuk dilinde kavramasına vesile oluyorsa, çocuk bu müzeyi arkadaşlarına anlatıyor, ondan ilham alıyorsa, bu müze kent belleğine katkısını sunmuş demektir.

ÇEKÜL Vakfı, 90'lı yıllarda kültürel sürekliliği vurgulamak amacıyla kentlerde açtığı Çevre Kültür Evleri'nin ardından, 2000 yılından başlayarak her kente bir kent müzesi açılması düşüncesini gündeme getirdi. Yerel yönetimlerin ve sivil toplum örgütlerinin girişimleriyle, işlevini yitirmiş tarihi bir yapıyı onarıp kent müzesine dönüştürme çabaları böylece hız kazandı. Aynı yıl vakıf öncülüğünde kurulan "Tarihi Kentler Birliği" de bu çalışmalara kurumsal destek verdi. Büyük kentlerde dünya standartlarında örnek kent müze ve arşivleri kurulurken, küçük ölçekli yerleşim yerlerinde de yitirilmiş tarihsel kimliğin izini süren kent müzeleri açıldı.⁵⁰

ÇEKÜL'ün öncülüğünde Kemaliye Kent Müzesi, Edirne Kent Müzesi, Kastamonu Kent Tarihi Müzesi, Bursa Kent Müzesi, İzmir Kent Arşivi ve Müzesi, Elmalı Kent Tarihi Müzesi, Akseki Kent Müzesi, Safranbolu Kent Tarihi Müzesi, Gaziantep Kent Tarihi Müzesi gibi büyük ya da küçük ölçekli birçok kent müzesi açıldı.⁵¹

49 KÖSE, A., "Giriş", Kandemir, N., Benim Amarcord'um, NotaBene, Ankara, 2014 içinde.

50 <http://www.cekulvakfi.org.tr/proje/cekulun-kulturel-miras-anlayisi>

51 Çekül Vakfı, Kent Müzeleri ve Arşivleri broşürü.

ÇEKÜL, Profesör Dr. Metin Sözen başkanlığında, yalnızca kent müzeleri değil, kültürel ve doğal mirasın korunmasının başka alanlarındaki faaliyetleri ve önderlik ettiği Tarihi Kentler Birliği örgütlenmesiyle kaybolmaya yüz tutmuş geleneksel değerlere ve kimliklere sahip çıkılması için çalışmaya halen devam etmektedir.

Baksı Müzesi



Bir kent müzesi olmasa da, geleneksel toplumsal yaşamı çağdaş yaşamla buluşturmanın şapka çıkarılacak örnek bir girişimi olarak "Baksı Müzesi"nden bahsetmeden geçmemeliyiz. Akademisyen ve sanatçı Hüsamettin Koçan'ın Bayburt'a 45 km. mesafede bulunan Baksı (Bayraktar) köyüne kurduğu Baksı Müzesi geleneksel toplumsal yaşamın yeniden canlandırılıp dönüştürülmesi hayalinin canlı bir ifadesidir. Koçan bu müzeyi "yok olmaya, insanların birbirini inkâra yönelik davranışlarına karşı bir kafa tutma" olarak tanımlıyor.⁵² Web sitesinde yer alan hakkında yazısında, müzenin nasıl bir ufuk içinden doğduğu şu sözlerle anlatılıyor:

Baksı Müzesi, yoğun göç veren ilimiz Bayburt'tun Bayraktar köyünde; gurbetin, kaybolan geleneklerin, unutulmuş değerlerin neden olduğu sorunlara ve sonuçlara bir çözüm arayışidir.

Tersine göçü başlatacak çalışmaları; gelenek-gelecek ve süreklilik bağlantılarını kuran, bu bağları istihdam-beklenti ve moral unsurları ile güçlendiren bir anlayışa sahiptir.

Geleneksel kültürü koruyarak, gelecek kuşaklara aktarmak için araştırmalar yapan, bu zeminden hareketle özellikle kadın istihdamı projelerini uygulamaya koyan bir müzedir.

Bulunduğu bölgede öz yetenekli çocukları tespit edip, burslarla eğitimlerine katkıda bulunarak, özellikle tasarım, sanat ve kültür alanlarında gelişmeleri için projeler uygulamaktadır.

Kültür turizmi aracılığıyla bulunduğu bölgeye istihdam sağlayan Baksı Müzesi, Baksı köyünü uzmanların önerileri doğrultusunda geleneksel yapısını koruyarak örnek bir köy olarak yeniden tasarlamayı planlamaktadır.

⁵² Ceren Çıplak'ın haberi, Cumhuriyet Gazetesi, 22 Haziran 2014.

Baksı Müzesi, kendisini sadece seyirlik bir müze olarak sınırlamayan, o bölgede yaşayan insanlara imkânlar sağlayan, eğitim veren, o topraklarda yaşamayı bir sevinç haline getirmek isteyen bir müzedir.

Baksı Müzesi, diğer müzelerden farklı olarak gelenekselle sadece bir yöne ve döneme ait olmadan gelenekselle çağdaş aynı zeminde buluşturan, bünyesinde kurduğu üretim birimleriyle, ekonomik hedefler oluşturan özel bir kimliğe sahiptir.⁵³

Baksı Müzesi, 2014 yılında "Avrupa Konseyi" Parlamenterler Meclisi tarafından, Avrupa'nın en prestijli müze ödülleri arasında biri olan Avrupa Müze Ödülü'ne layık görüldü. Ödül jürisi, Baksı Müzesi'ni yerel halkın kültürel ve ekonomik olarak kendi toprağında kök salmasına destek olma ve merkez ile çevre arasındaki mesafeleri azaltma misyonu nedeniyle "2014 Avrupa Yılın Müzesi" seçtiğini açıkladı.⁵⁴

Ne diyelim, Hüsamettin Hoca'm, fikrine ve girişimine sağlık.

Koruma ve Korumacılık

Kültürel miras olarak devralınan tarihi, mimari ve kültürel yapıların korunması ve yaşatılması en başta bir anlayış sorunudur. Başka bir deyişle "kentsel doku, mimari ve mühendislik yapıtları, bir toplumun toplumsal ve kültürel sistemlerinin en açık göstergeleri olduğu için korunmaları da kaçınılmaz verilerdir."⁵⁵ Her tarihi, mimari ve kültürel yapı, kamusal otoritenin kararıyla, devlet görevlilerinin iradesiyle veya bireysel taleplerin bir sonucu olarak, bir ihtiyacı karşılamak üzere ortaya çıkmıştır. Her yapı inşa edildiği dönemin toplumsal yaşam özelliklerini yansıttığı içindir ki aynı zamanda kültürel miras olarak bir dönemin anlatıcısıdır da. Yapılara bakarak dönemin ekonomisini, kültürünü, yaşam alışkanlıklarını anlamak mümkündür. Tarih kitaplarında yer almayan tarih, bu kültürel mirasın içinden süzülerek bize ulaşmaktadır. Bu nedenle "koruma" salt binanın korunması değil, bize aktarılan ve dönemi okumamızı sağlayan kültürün de korunmasıdır. Korumacılık bir bakış açısıdır, bilinçli bir tavır alıştır, aktarılan kültürel mirasa sahip çıkılmasıdır. Kent yönetimleri korumacılık anlayışını doğrudan kurumsallaştırmalı, koruma amaçlı bağımsız bir birim kurmalı ve kent planlaması yeniden yapılırken bu birimin görüşü alınarak çalışılmalıdır. Bu birim koruma amaçlı planlara katkı sunmanın da ötesinde, kentli insanı bilinçlendirip onu kent kültürünün geliştirilmesi ve korunmasına doğrudan dahil ederek kent belleğinin oluşması ve gelişmesinde önemli bir işlev görebilir.⁵⁶

⁵³ <http://baksi.org/muze-hakkinda/>

⁵⁴ <http://baksi.org/muze-hakkinda/>

⁵⁵ TAPAN, M., Koruma Sorunlarımız, Cumhuriyet Kitapları, İstanbul, 2014.

⁵⁶ İzmir Selçuk Belediyesi kendi bünyesinde oluşturduğu Kent Belleği Gönüllüleri grubuyla, tarihine ve kültürüne sahip çıkan bilinçli kentlilerin yaratılması için teşvik edici organizasyonlar gerçekleştirmektedir. www.selcuk.bel.tr

Mimarın Hiç mi Sorumluluğu Yok?

Haddimizi aşılıyor olabiliriz ama şu fıkrayı hepimiz bilirsiniz: Nasrettin Hoca'nın evi soyulmuştur ve Hoca'nın tüm komşuları Hoca'yı suçlamaktadır. Kimi kapının kilidinin sağlam olmadığını, kimi pencerelerin hep açık kaldığını, kimi ortalık yerde değerli eşyalarını bıraktığını der de der. Hoca tüm komşularını dinledikten sonra sönüp komşularına tek bir soru sorar: "Hırsızın hiç mi suçu yok?"

Son yıllarda kentlerimizin değişen silüetlerinin tartışmalı yeni çizgileri olan binaların büyük çoğunluğu anlı şanlı mimarlarımızın imzasını taşıyor. Başta İstanbul, Antalya olmak üzere kent silüetlerinin bozulması, imar yasasına aykırılık, tahsis ve bağış amaçlarının dışında yapılaşma, izinsiz kat ve benzeri tartışmalar günlük basının manşetlerinden hiç düşmüyor. Rant silüet tanımıyor, daha fazla para hırsı imar, yapılaşma, kural falan tanımıyor. Rant doğası gereği yatırılacak paranın kurlsız artmasını hayal ediyor.

Peki ama tek sorumlu rant sahibi mi? Mimarın hiç mi sorumluluğu yok? Diğer uzmanlık alanlarını görmezden gelmek gibi bir niyetimiz elbette yok, daha ziyade mimari planın ve planı tasarlayıp üreten mimarın başlangıç aşamasındaki öneminden dolayı soruyu böyle sorma ihtiyacı hissediyoruz. İşveren olarak rant sahibinin imar dışı talepleri karşısında tavır almak, hizmet bedelini işverenden alıyor olsa da mimarın hem etik hem de kentine karşı mimari bir sorumluluğudur. "Parayı veren düdüğü çalar" anlayışının kentlerimizde yarattığı hoyratlığı düşünürsek, mimarın işverene ve daha da önemlisi kent kamuoyunun önünde "Hayır!" deme sorumluluğu ve görevi vardır.

Mimarın kentsel tahribata kendi bulunduğu yerden "Hayır!" demesi, kentsel duyarlılığın oluşmasına ve kentlilik bilincinin kentlerin tasarlanmasında belirleyici hale gelmesine çok önemli katkılar sunabilir.

Kent Meydanımız Neden Yok?

Bizde meydan yok. Abartmıyoruz, yok. En büyük kentlerimizde de gelişen ve büyüyen kentlerimizde de meydanlarımız tek tük. Neden? Meydanlar hangi ihtiyaçtan ortaya çıktı?

Antik Çağda "agora" halkın bir araya geldiği yerdi; sözcük harfiyen de "toplanma" anlamına gelir. Helenler siyasal, ticari ya da toplumsal işleri için agorada toplanırlardı. ⁵⁷ Agora yalnızca kamusal bir mekân değil aynı zamanda kentin merkezi, atan kalbiydi. Zamanla kent meclisinin toplantı yerine dönüştü, devlet konukevi, tapınaklar, bazen tiyatrolar da agora çevresinde toplandı. Giderek kent merkezi haline geliyor, yaşam alanları bu merkezin etrafında halkalanıyordu. Konuşmalar, pazar alışverişleri, dinsel törenler, şenlikler,

tiyatrolar hep agorada gerçekleştiriliyordu. Antik Çağ kentlerinin nüfuslarının 10 bin ile 40 bin arasında olduğu düşünülürse, agoranın canlı bir organizma olarak bugünün meydanlarından çok daha işlevsel ve çok daha renkli olduğu tartışmasızdır. Kent meydanında yapılan konuşmalara ve tartışmalara katılımın herkes için önemli olduğu böyle bir kent yaşamını bugün tasavvur edebilir miyiz?

Antik Çağ filozofu Platon'un kenti nasıl tanımladığını hatırlarsak, "Kent ülkenin ortasında kurulacak, kentin ortasında yuvarlak bir meydan ve bu meydanı çevreleyen tapınaklar bulunacaktır."⁵⁸ Yani **agora** alışverişin merkezi, siyasetin merkezi, yönetimin merkezi, dinin merkezi ve daha da önemlisi insanların ev ve iş dışındaki zamanlarının çoğunu geçirdiği toplumsallaşma yeri olarak tahayyül edilmektedir. Kılıçbay'ın da işaret ettiği gibi Roma'da da durum farklı değildir: "Roma **forumu** kentin toplumsal, ekonomik ve siyasal odağını oluşturan bir meydan olarak ortaya çıkmaktadır."⁵⁹

Ortaçağın ilk yarısında kırım önem kazanmasıyla varlıkları minimize olan kentler, 11. yüzyıldan itibaren ekonomik canlanma, endüstri ve dış ticaretin gelişiminin etkisiyle yeniden varlık göstermeye başlamıştır. Kuzey İtalya'dan başlayarak kentler ve meydanları yeniden önem kazanmış, bu kentlerin en önemli yeri de yine **piazza**, yani meydan olmuştur: "Antikite ve ortaçağdaki öncellerinden çok daha büyük olan piazza ekonomik ve toplumsal hayatın odağı haline gelmiştir."⁶⁰ İlk bankalar burada konuşlanmış, her kilise burada yer almaya çalışmış, gerek alışveriş gerekse seyir, gezinme piyasası burada oluşmuştur.

Bu açıklamalara dayanarak "Neden bizde meydan oluşamadı?" sorusuna daha net bir yanıt verebiliriz: "Osmanlı'da çarşı, pazar, bedesten, at meydanı ve cami avlusu gibi farklı mekânlar, ancak birleşeler Batı meydanlarının işlevini görebilirlerdi... Çarşı, pazar ve bedesten gibi mekânlar, aslında esnafın bir arada buldukları yerlerdir ... At meydanı ise kardeşi olan ok meydanı ile birlikte, daha çok savaş talimine yönelik sportif faaliyetlerin alanı olarak ortaya çıkmaktadır... Cami avlusuyusa, İslam adetlerinin de belirlediği üzere, zaten bir toplantı alanıdır ve toplumsal işlevi ağır basmaktadır."⁶¹ Üstelik ayın için haftada bir kez toplanılan kiliseden farklı olarak, her gün beş kez toplanılan bir alan.

Esnaf çarşıda, kent halkı camide. Bu parçalı toplumsal yaşam, bizde **meydanı** kentin farklı yerlerine parçalayarak dağıtmış ve Batı'da Antik Çağ'dan bu yana kent merkezlerinde meydan olarak kullanılmak üzere ayrılan büyük arazi parçalarını ihtiyaç olmaktan çıkarmıştır. Bu nedenle meydan yerine küçük parklarımız ve ana caddelerin açıldığı geçiş alanlarımız var. Batı'daki anlamı ve gelişimiyle örtüşen meydanlarımızın sayısı iki elin parmaklarını

58 Aktaran BUMİN, K., Demokrasi Arayışında Kent, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1990.

59 KILIÇBAY, M. A., Şehirler ve Kentler, İmge Kitabevi, Ankara, 2000.

60 A.g.e.

61 A.g.e.

57 WYCHERLEY, R.E., Antik Çağda Kentler Nasıl Kuruldu?, Arkeoloji ve Sanat Yayınları, İstanbul, 1993.

geçmemektedir. İstanbul Taksim Meydanı, Ankara Kızılay Meydanı, Trabzon Meydanı, Antalya Cumhuriyet Meydanı, İzmir Konak Meydanı ve benzerleri, küçücük yüz ölçümlerine rağmen meydan sözcüğünü yaşatmaya çalışmaktadır.

Meydan toplanma, seyir, eğlenme, nefes alıp huzur bulma gibi çokyönlü işlevleriyle birlikte düşünülürse, AVM'lerin sunduğu alışverişli toplumsallığa inat kent yönetimleri bu alanları planlamalı, hatta kent halkının geleceği için gerekirse yaratmalıdır. Ama yalnızca pergel ve cetvelle değil, şimdilerde sırf mimari şaheser yaratılan programlarla da değil, kent halkının katılımını sağlayarak, onun ihtiyaç ve düşüncelerini meydan planlamasına katarak...

Sözün özü meydan, kent ve kentli için gereklidir, kent yönetimleri bunu böyle bile.

Kültür Turizmi Mümkün mü?

Deniz-güneş-kum, başta Akdeniz çanağı ülkeleri olmak üzere dünyanın birçok ülkesinde turizm endüstrisinin odağını oluşturur. Sayıları hızla artan tatilcilerin ülke tercihinde, ülkeler tarafından yapılan tanıtımların yanı sıra sunulan tatil paketlerinin bedeli de belirleyici olmaktadır.

Dünyada eğitim ve gelir arttıkça tatilcilerin eğilimleri de farklılaşmakta, deniz-güneş-kum üçlemesi dışında, ülkelerin kültürel miras ve deneyimleri, geleneksel ve toplumsal yaşamları, kentsel farklılık ve özgünlüklerine ulaşma, öğrenme ve deneyimleme tercihleri de ağırlık kazanmaktadır. Buna bağlı olarak gezi türleri de çeşitleniyor: *"Kültür mirasının ekonomik değeri söz konusu olduğunda kültür turizmi ilk akla gelen seçenekler arasında yer alıyor. Kültür turizmi; doğal alanları, anıtsal ya da sivil mimari yapılarını, sanat ürünlerini, koleksiyonları, kültürel kimlikleri, gelenekleri ve farklı dilleri kapsayan, somut ve somut olmayan kültür mirasının tüm ürünlerini paylaşmayı ve tanımayı amaçlayan bir gezi türü olarak tanımlanıyor. Bu bağlamda, Anadolu coğrafyasının barındırdığı doğa, tarih ve kültür zenginliği ve çeşitliliği, Türkiye'yi kültür turizminde iddialı bir sunucu konumuna taşıyor. Kültür turizmi, ülkemizin kültür mirasını korumak ve yaşatmak için önemli fırsatlar barındırırken, özellikle küçük ölçekli tarihi kentler için yeni yatırım ve iş olanaklarını, ekonomik kalkınma ve rekabet gücünü artıran seçenekleri de gündeme getiriyor."*⁶²

Amerikalıların %70'inin Avrupa'ya seyahat etme nedeni olarak kültürel kalıntıları görmeyi belirtmesi ve İngiliz turistlerin de %67'sinin seyahatlerinin sebepleri arasında kültürel kalıntıları görmeyi sayması bu eğilimi doğrulamaktadır. Ayrıca *"Yapılan bir araştırmada, Amerika'yı ziyaret eden uluslararası turistlerin %40'ının kültürel turizmle ilgilendiği bilgisi elde edilmiştir. Amerika'da yurtiçi seyahat*

*edenlerin hemen hemen yarısı, yaklaşık 65 milyon insan, kültürel veya miras turizmi etkinliklerinin birçoğuna katılmıştır. Kaliforniya'da, deniz aşırı seyahat edenlerin %45'i tarihi yerleri ziyaret etme amacını taşımaktadır. Kanadalıların %90'ı, ülkelerin kültürel ve tarihi yerleri ile ilgilenmektedirler."*⁶³

Kültür artık merak ve seyahat etmenin önemli bir amacı haline gelmiş bulunuyor. Tatil hayalleri, yeni bir şeyler öğrenme, gidilen ülke ve kentlerde yaşamı zenginleştirecek deneyimler yaşama umuduna dönüşüyor.

Kentimizde kültür turizmi açısından nasıl bir hazırlığımız var? Kent yöneticileri, kentin sadece ziyaret edilip dönülen bir yer olmaktan çıkmasını, turizmin kent ekonomisinin bir parçası haline gelmesini arzuluyorlarsa kültür turizmi adına, envanter çalışmasında olduğu gibi, derleyici ve yol gösterici olmalıdırlar. Hazırlanacak olan kent envanteri yalnızca tarihi ve doğal alanları, ören yerleri ve müzeleri değil, her türlü güncel sanat mekânını ve galerileri, resim ve heykel sergilerini, sinema ve fotoğraf etkinliklerini, festivalleri, konserleri, etnografyayı, flora ve faunayı, folkloru, mutfağı, yerel içkileri, farklı inanç yaşamlarını, kente özgü fuarları, kentle özdeşleşmiş toplantı, kongre ve yarışmaları da içermelidir. Bir kültür turizmi varsa, kent ayakta ve yaşıyor demektir.

Mutfak Kültürü Adına Ne Yapıyoruz?

Mezopotamya uygarlıklarından Selçuklu, Bizans ve Osmanlı'ya kadar Anadolu'da kurulan tüm uygarlıklar, ekonomileri, beslenme teknikleri, toplumsal yaşam biçimleri ve inançlarına uygun olarak binlerce yeme-içme çeşidini Anadolu sofrasına çıkarmışlar, bu gelenekleri günümüze değin birbirlerine ve mirasçılarına aktarmışlardır.

Kentimizde, bu sofradan neler var, hangi mutfak kültürümüz, kaç çeşit yiyecek ve içeceğimiz var, biliyor muyuz? Bir çırpıda yöremize ait kaç kap çorba, yemek, içecek ve tatlı sayabiliriz? Bu sayı aylar, mevsimler ve toplumsal yaşam geleneklerine göre fazlalaşıyor mu, yoksa saymakta giderek zorlanıyor muyuz? O çok övündüğümüz Türk veya Anadolu mutfağı yoksa bir şehir efsanesi mi? Hele de iş veya tatil amacıyla yurtdışına gidip de mutfak kültürümüzün kebab ve dönerle düet yaptığını gördüğümüzde hüzünlenmememiz mümkün değildir. Yoğunlaşan ve hızla büyüyen kentler, yeme içmeye de kendi çarpık gelişimini dayatıyor, binlerce yılda oluşmuş olan mutfak kültürünü öğlen arasında hızlı atıştırmalarla, akşam öğün geçiştirmelerle yok ediyor.

Kent yönetimleri envanter çalışması için araştırma, belgeleme, paylaşma ve aktarmada gösterdikleri öncülüğü, sivil girişim paydaşlığı ve kentli katılımıyla mutfak kültürü alanında da göstermeli. Yöresel mutfak kültürü projeleri yalnızca

63 Aktaran BAYKAN, E., Kültür Turizmi ve Turizmin Kültürel Varlıklar Üzerindeki Etkileri, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, sayı 2, 2007.

62 <http://www.cekulvakfi.org.tr/makale/surdurulebilir-kultur-turizmi>

kayda almayı ve belgelemeyi değil, unutulmaya yüz tutan lezzetlerin kent halkının da katkılarıyla tadıma çıkarılmasını, festivallerde kent halkıyla buluşturulmasını, gençlerin meslek edindirme kurslarıyla gastronomi sektörüne kazandırılmasını da içermelidir. Yemek sırf açlığı gidermenin değil, mutfak kültürünün bilinmesi ve aktarılmasının da bir aracı olarak görülmelidir.

Web Sitesi, Kent Rehberi ve Kent Haritası Var mı?

İnternetin yaygınlaşması ve akıllı telefon kullanımının artışıyla birlikte, gidilmesi planlanan yerler hakkında bilgi için öncelikle bu kaynaklara başvuruluyor. Kentlerin tarihleri, yaşam biçimleri, gelenekleri için ilk tıkladığımız yerler arama motorları, web siteleri, bloglar ve sosyal medya paylaşımları. Böyle olunca dijital dünyada sağlıklı bilgiyi nasıl sunabileceğimiz de önemli bir soru haline geliyor.

Kentlerimizde valilik, belediye, ticaret ve sanayi odası, turizm birlikleri, kalkınma ajansı, turizm acente ve otelleri gibi kamusal ya da sivil girişimlerin hepsinin artık kendi web siteleri var. Ama kendi kurumsal kimliği olan Berlin, Amsterdam, Mikonos gibi büyük küçük kentlerin çoğunun, kenti bir bütün olarak temsil eden bağımsız web sitelerine de sahip olduğunu görüyoruz. Bu web siteleri ilgili kentin bütünü adına kenti anlatıyorlar. Kent yöneticileri, kentin kurumsal tanıtımı ve kültür turizmi paylaşımları için, kamu, özel ve sivil girişimlerin web sitelerinden ayrı olarak, kent tarafından kabul görmüş bir web sitesi de tasarlamalı, tüm kurum ve kuruluşlarla birlikte, ulusal ve uluslararası ölçekte bu siteyi kullanmalıdır.⁶⁴

Kentimizi, gelen ziyaretçilere bir gün, üç gün veya bir haftada nasıl anlatmalıyız? En özlü, basit ve yalın kent tanıtımı nasıl ve hangi araçlarla yapılabilir? Basılı ve mobil kent rehberi veya kent haritası bu ihtiyacı karşılamanın en kestirme yoludur.

Basılı veya mobil kent rehberi, kenti yerel, ulusal ve uluslararası platformlarda, özgün kimliği, doğal, kültürel, tarihi, arkeolojik, turistik özellikleri ve öne çıkan unsurlarıyla tanıtmakta önemli bir araçtır. Bu rehber hem potansiyel ziyaretçilerde kente dair güçlü bir imaj oluşturmaya yarar hem de kente gelmiş olan ziyaretçilere kenti gezerlerken rehberlik eder. Kentte konaklama, yeme-içme, alışveriş, eğlence, ulaşım, gezilecek yerler vb. hakkında pratik bilgilerin de yer aldığı kullanışlı bir tanıtım materyali işlevi görür.

Günümüzde birçok kent, kent rehberini oluşturmuştur.⁶⁵ Burada önemli olan kent tanıtımının sayfalarca uzayıp giden sıkıcı anlatımlar yerine, özlü bilgilerin belli bir sraya konarak yapılmasıdır. Rehber basit ve yalın olmalı, görsellerle desteklenmeli, ihtiyaç duyulabilecek bütün bilgilere yer vermeli, basılı ise taşınabilir bir boyutta, mobil ise kullanışlı olmalıdır

Kent rehberini nasıl hazırlamalıyız? En başta bir kent rehberi proje ekibi oluşturulmalıdır. Envanter ve kültür turizmi envanteri temel kaynaktır. Bu kaynaktan alınan bilgiler, kütüphane araştırmaları, uzman ve bilirkişilerden elde edilen diğer bilgilerle bir havuzda toplanır. Tasnif edilen bilgilere uygun bir görsel arşiv oluşturmak için fotoğraf çekimleri yapılır. İçerikler belirlendikten sonra, profesyonel metin yazarı nihai metni oluşturur. Bilimsel kontroller yapıldıktan sonra rehber basılı ve mobil (akıllı telefonlar) biçimi için ayrı ayrı tasarlanır. Kontrol ve onay işlemleri bittikten sonra rehberin basımına ya da demo sürümünün hazırlanmasına geçilir.

Kent haritası kent rehberinin en önemli tamamlayıcısıdır. Kente kısa süreli gelenler açısından pratik bir yol göstericidir. Kent rehberinin içinde yer alabileceği gibi ayrı olarak da sunulabilir. Bir kenti tanımanın en iyi yolu, yön algısıyla konumunu bellekte yaratmaktır. İyi hazırlanmış bir kent haritası statik bilgiler verebileceği gibi kenti kültür rotalarıyla da anlatabilir.⁶⁶ Kent haritası üzerinde kent merkezi ve kültürel miras rotaları gösterilerek, sokak ve mahallelerdeki doğal ve kültürel yapılar, konaklama, yeme-içme, alışveriş mekânları ve gezilecek yerler işaretlenerek ziyaretçilerin ulaşımı kolaylaştırılabilir.

Mobil Kent Rehberi İhtiyacı Var mı?

Akıllı telefonlar ve tabletler, internetin yaygınlaşmasıyla birlikte yeme -içme ve barınma güdülerine üçüncü bir el gibi eklenmişler. Vücudumuza chipler takılana kadar bu aletlerle idare edeceğiz! Bu mecralar haber, bilgi ve araştırmanın neredeyse tek kaynağı haline geldi. Hal böyle olunca, gidilecek kentler hakkında bilgi edinmek için web siteleri yerine, kullanım alışkanlıklarına daha uygun olan mobil kent rehberlerine ve telefon uygulamalarına başvuruluyor.⁶⁷ Yeni ihtiyaç ve uygulamalar çıkana kadar hüküm burada!

Mobil kent rehberi, akıllı telefon ve tablet kullanıcıları için geliştirilmiş uygulamaları indirilebildiği için, ziyaretçilerin kenti daha gelmeden tanımalarına imkân verir.⁶⁸ Bu uygulama sayesinde kullanıcı, kendi telefonuyla (akıllı telefon ve tablet) tüm kenti rahatlıkla gezebilir, gezilen yerlerdeki bilgilere, rota önerilerine ve haritalara, otel, restoran gibi pratik bilgilere rahatlıkla ulaşabilir.

Kentin tanıtımı için yer alınacak yerel, ulusal ve uluslararası fuar ve festivallerde mobil kent rehberi uygulaması da tanıtılabilir. Bu mobil rehberle kente dair daha doğru ve etkin bir algı oluşturulabilir, ziyaretçilerin uygulamayı kente gelmeden indirmesi teşvik edilerek meraklandırma unsuru bilgilendirmeyle desteklenebilir.

64 Berlin resmi web sitesi örneği

65 İstanbul Kent Rehberi, Antalya Kent Rehberi, İzmir Kent Rehberi, Çorum Kent Rehberi, Tokat Kent Rehberi, Gaziantep Kent Rehberi.

66 Yeşilirmak Havzası Çorum, Amasya, Tokat, Samsun Kent Plan Haritaları; Kelkit Havzası Sivas, Gümüşhane, Giresun Kent Plan Haritaları

67 Amsterdam, Rotterdam Mobile Guide

68 Antalya Kent Rehberi ve İstanbul Kent Rehberi IOS ve Android mağazalarından edinilebilmektedir.

6. Bölüm

MAHALLEDE VAR MIYIZ?



Mahallenin Günlük Yaşamında Var mıyız?

En küçük yerleşme alanımız mahalle. Doğduğumuz, barındığımız, varsa parkında oynadığımız, büyüdüğümüz, ilkokul yaşamına adım attığımız, belki ilk aşık olduğumuz, düğünleri, sünnetleri, cenazeleri yaşadığımız mahalle. Kentlerimiz büyüdükçe onlar da büyüyorlar ve tıpkı canlı bir organizma gibi, büyüdükçe sorunları da ihtiyaçları da talepleri de artıyor. Kent yönetimleri bu canlı organizmanın ne kadar farkında? Yönetim mahallenin nabzını tutup dinlemeyi becerebiliyor mu? Mahallede var olup sorun, ihtiyaç ve taleplere çözümler getirebiliyor mu? İyi yönetim için kent yönetiminin ilk durağı mahalledir.

Kentle, mahalleyle en yakın temas içinde olan yerel yönetimler, hizmetler konusunda günlük yaşamı yakından takip etmeli. Halk evleri, çamaşırhaneler, ibadethaneler, düğün ve cenaze gibi toplantıların yapılacağı alanlar, kütüphane, spor alanları, park alanları, tiyatro, resim, heykel ve müzik atölyeleri, bitki yetiştirme alanları, çevre ve altyapı düzenlemeleri ve çeşitli sosyal olanaklar ilk olarak mahallede sağlanmalıdır. Peki, buna dönük çalışmalar ne kadar işlevsel, günlük yaşamda yerini ne kadar buluyor? Mahallenin sesini nasıl duyabiliriz? "Dinle" bölümünde ele aldığımız mahalle meclisleri, forumlar, mahalle meclisi konseyleri ve kent konseyleri mahallenin sesinin kent yönetimine iletilebilmesinin ilk akla gelen araçlarıdır.

Dünyada Madrid, Atina, Barselona, Madison ve New York gibi kentlerde "**Kent Hakkı Koalisyonları**" kurulduğunu görüyoruz. Bu koalisyonların üyesi olan

gruplar (gençler, kadınlar, yaşlılar, emekliler, engelliler) yaşadıkları mahallelerde kendi arzu ve ihtiyaçlarını karşılayacak bir kentsel gelişimin kavgasını veriyorlar.⁶⁹ Her grubun kendi sözcüsü olduğu için, ihtiyaç ve öneriler daha rahat tespit ediliyor. Şehirde gündelik hayatın derin krizinin yarattığı acılara bir tepki olarak gelişen, bu krizle korkusuzca yüzleşip yabancılaşmamış, daha anlamlı ve keyifli bir şehir yaratma yetkisini ifade eden “şehir hakkı” bireysel olmayan, kolektif bir haktır.⁷⁰ Şehir topluluklardan oluştuğuna göre, hiç kuşkusuz hepimizin şehir yaşamında söz hakkı vardır. Mahalleye inen **mahalle meclislerine** tam da bu yüzden ihtiyacımız var. Gençler, kadınlar, yaşlılar, emekliler, engelliler adına grup sözcülerinin bir araya geldiği mahalle meclisleri sayesinde, halkın sorunlarına mahalle düzeyine inerek çözümler bulabiliriz. Böylece kent yönetimi, mahallenin günlük yaşamının gerçekten parçası haline gelebilir.

Türkiye’ye baktığımızda ise, mahallenin ve kentin kalkınma öncelikleri, sorunları ve taleplerinin sürdürülebilir kalkınma ilkeleri temelinde belirlendiği, tartışıldığı, çözüm geliştirildiği, ortak aklın ve uzmanlaşmanın esas alındığı **mahalle meclisi ve kent konseyleri, Yerel Gündem 21** deneyiminden sonra kent yaşamımızın unsurları haline gelmiştir. Asıl sormamız gereken ise, kent sorunlarını tespit etmek ve çözümler üretmek için kurulan bu yapıların ihtiyacı gerçekten ne kadar karşıladığı ya da başka yapılara gerek olup olmadığıdır. Nitekim Haziran 2013 Taksim Gezi Parkı direnişinden sonra ortaya çıkan **Park Forumları**, kent yönetimine dair mutlaka önemsenmesi gereken yeni kavramlar ve argümanlar sunmuştur.

Mahalleye Yeni Gelen “Hoş geldi” mi?

Yeni gelene bir tabak ikramla “Hoş geldin” denilen, birbirine yardım etmeye ve sahip çıkmaya dayalı bir mahalle kültürünü kimimiz bizzat yaşayarak öğrendi, kimimizse büyüklerinden dinledi. Oysa bugün metropolleşen kentlerde apartman dairelerine, sitelere kapanmış bir halde, güya steril koşullarda, birbirini tanımayan, birbirinden habersiz kocaman yalnız bireyler olarak yaşamaya mahkûm kalmış gibiyiz. Öyle ki yeni taşınan da zamanla zincirin halkası haline geliyor, zincir de böylece uzayıp gidiyor.

Yerel yönetimler mahalle içindeki fiziksel gelişmelere odaklandıkları kadar sosyal gelişime de odaklanarak, eskiden var olan ya da bazı kasabalarda halen yaşatılan mahalle kültürünü canlandırmayı ya da canlı tutmayı başarabilirler. Mahalleye yeni taşınanları takip ederek, mahalleyi tanımalarına yardımcı olabilir, ihtiyaçları olduğunda neler yapılacağı konusunda onları bilgilendirebilirler. Yeni gelenlerin

böylece tedirginliklerini üzerlerinden atmaları ve sıcak ilişkilerin kurulmasıyla, birbirini sahiplenme ve koruma güdüsü pekiştirilebilir. İsviçre’nin Basel Landschaft Kantonu’nda göçmenler dairesi, yeni taşınan herkesi bir karşılama konuşmasına davet ediyor?⁷¹ Güzel bir “Hoş geldin!” değil mi?

Site Yaşamı İçin Ne Yapıyoruz?

“Yaşlı kadın her sabah evinin önünden geçerek işine giden bir kadına, günaydın, iyi günler demekte, ancak hiçbir zaman karşılık alamamaktadır. Bu duruma birkaç kez tanık olan kadının oğlu, bir gün annesine der ki: ‘Anne... Neden her sabah bu kadına günaydın diyorsun? Sana cevap verdiğini görmedim.’ Annesi şunu der genç adama: ‘Olsun oğlum. Ben onun için söyleyiyorum ki kendim için söylüyorum.’”⁷²

Belki de site yaşamının ilk özeti bu: Birbirini görse de sadece bazen selamlaşan, aslında birbirini tanımayan bireyler. Hızlı kentleşme ve değişen iş hayatı, yüzeysel ilişkilerden ve standart davranış kalıplarından kurulu bir ağın içinde, birbirimize “Merhaba!”, “Günaydın!” bile demeden yaşıyoruz. Her gün kullandığımız asansörde dahi bir “yabancı”yla burun buruna geliyoruz.

Günümüzde her türlü sosyal olanağı barındıran apartmanlar, siteler, rezidanslar inşa ediliyor. Daha düzenli, konforlu, güvenli olduğu için birçok kişinin tercih ettiği yaşam alanları haline geldi, bu yeni yerler. Konforlu ama bir o kadar da izole yaşanan hayatlar. Aynı binada karşı karşıya oturduğumuz halde tanımadığımız ya da görmezden geldiğimiz simalar. Yabancılaşan, birbirinden uzaklaşan komşular. Oysa geçmişteki mahallelerde, insan ailesinden sonra en çok komşularıyla sosyal dayanışma ve yardımlaşma içindeydi.

Ülkemizde kentleşme, modernleşme adı altında hızlı bir yapılaşma-betonlaşma olarak devam ederken, **kent kültürünün** de geleneksel kültürümüzün çeşitli öğelerini **yok ederek** geliştiği bir gerçektir.

Evlerinin duvarları komşu olsa da birbirinden uzak yaşayan kent insanları için komşuluğun yeniden kurulması zorunlu bir ihtiyaç haline gelmiştir. Bu ihtiyacın karşılanmasında en büyük görev kent yönetimlerine düşmektedir. Apartmanları, siteleri, rezidansları dikine kuş yuvaları olmaktan çıkarıp sosyal yaşam alanlarına nasıl dönüştürebiliriz? “Komşuyu” ve “komşuluğu” nasıl yeniden keşfedebiliriz?

69 HARVEY, D., Asi Şehirler, Metis Yayınları, İstanbul, 2013, s. 37-38.

70 A.g.e, s.30-44

71 Willkommen Basel-Landschaft Kantonuna... (www.basselland.ch)

72 SAINT-EXUPERY, A., Küçük Prens, Can Çocuk Yayınları, İstanbul, 2015.

Çaya davet-çay toplantıları,⁷³ toplu konutların etrafına yapılan çardaklarda sohbetler,⁷⁴ satranç turnuvaları, yazlık sinemalar, kadınlar matinesi,⁷⁵ mahalle evleri⁷⁶, kışa merhaba-yaza merhaba etkinlikleri,⁷⁷ park buluşmaları⁷⁸ düzenleyen belediyelerin bu etkinlikleri nasıl artırılabilir? KKent yönetimlerinin kurulmasına katkı sunacağı yeni "komşuluk"lar, kentlerimizde özlediğimiz "mahalle" ilişkilerini yeniden canlandırabilir.

Doğum, Ölüm, Nikâh, Düğün, Sünnet Önemli mi?

İyi günde, kötü günde mahallelinin yanında olmak, önemsendiğinin, var olduğunun hissedilmesi, yaşama sevincine veya acının paylaşılmasına katılmak. Doğan bebeğe "Dünyamıza hoş geldin!" kartı göndermek, taziye evinin her türlü ihtiyacının karşılanması, sünnet, nişan, düğün evine ziyaretler, kent yönetimlerinin mahalle yaşamındaki en temel "Dokun" eylemleridir.

Bayramlar Bayram mı?

Bayramlar tatille aynı anlama gelir oldu. "Aradaki günleri de ekleyebilirsek, neredeyse senelik izin!" cümlelerini artık çokça duyuyoruz çevremizde. Öncesinden yapılan hazırlıklar, yeni alınan elbiseler, bayram temizliği, annemizin yemekleri ve tatlılarıyla karşılanan bayramlar gerilerde kaldı. Komşu ve akraba ziyaretleri, çocuklara bayram harçlığı, şeker ikramları, kartpostal atmak neredeyse unutuldu gitti. Şimdilerde genellikle yapıldığı gibi, telefonunuza veya e-posta kutunuza gelen, adınızın bile geçmediği, birbirinin aynı kuru mesajlarla bayramınız kutlandığında ne hissediyorsunuz?

Şüphesiz kentleşme olgusu, yeni sosyal alışkanlıklar, teknolojinin yaşamımızdaki belirleyici rolü, eski-yeni kuşak yaşam anlayışlarının farklılığı bayramları da eskitti. Yeni olanı da dikkate alan bayram kutlamaları mümkün mü? Bayramlar, hatırlamak ve hatırlanmanın güzel bir duygu olduğunu göstermek⁷⁹ açısından bir fırsat olabilir mi? Bayramlar, sevincin, bir arada bulunabilmenin, kent yaşamının yoğunluğunu azaltabilmenin günlerine yeniden dönüşebilir.

Bayramların bayram tadıyla yaşanması sadece ailelerin değil, mahalle meclisleri,

73 İstanbul, Bağcılar Belediyesi uygulaması.

74 İzmit, Belediyesi uygulaması.

75 Ankara, Yenimahalle Belediyesi uygulaması.

76 İstanbul, Kadıköy Belediyesi uygulaması.

77 İstanbul, Ataşehir Belediyesi uygulaması.

78 İstanbul, Beşiktaş Belediyesi uygulaması.

79 YAŞŞİ, G., "Nerede o eski bayramlar", hthayat.com

hemşeri dernekleriyle birlikte kent yönetimlerinin de görevi olmalıdır. Belediyeler, mahallelerde bayram şenlikleri düzenlemek, mahalle sakinlerini ziyaret etmek, bayram konferansları gerçekleştirmek, mahalleliyle kent gezileri düzenlemek gibi etkinliklerle bayramları kentte de yaşatabilmelidir.

İsviçre'nin Basel-Landschaft Kantonu, gelenekleri ve bayramlarının zenginliği ve renkliliğiyle tanınmaktadır. Cadılar Bayramı, yumurta toplama yarışması, konfederasyon kutlaması, sadece bu kantonda yapılan "apfelhauet" etkinliği gibi kutlamalar yapılmaktadır. Bu özel günler bütün mahallelerin, kentin katılımıyla şenlik içinde geçmektedir.

Cami ve Cemevi Dikkatimizde mi? Varsa Kilise, Sinagog, Havra İçin Ne Yapıyoruz?

"Gel... Gel, ne olursan ol, gel! İster kafir, ister mecusi, ister puta tapan ol, gel! Bizim dergahımız ümitsizlik dergahı değildir. Yüz kere tövbeni bozmuş olsan da yine gel!" (Mevlana).

Anadolu coğrafyasında yüzyıllarca bir arada yaşayan farklı inanç ve yaşam tarzları, ulusal azınlıklar, etnik gruplar, dil ve lehçeler bugüne kadar taşınmış, bütün otoriter ve tekçi yönetsel eğilimlere rağmen farklı inanç, gelenek ve kimlikler büyüyen kentlerin toplumsal dokusunda yaşamaya devam etmiştir. Kent yöneticilerinin duyarlı olması gereken çok önemli bir şey var: Kent yönetiminin hizmet ve katılım vesilesiyle iletişim içinde olduğu "vatandaş" inanç, dil, etnisite, cinsiyet ve gelenek açısından ikincil bir kimliğe daha sahiptir.

Vatandaş, inancının gereklerini yerine getirirken kent yönetiminin hizmetine ihtiyaç duymakta mıdır? Gördüğümüz kadarıyla evet! Cami, cemevi, kilise ve diğer ibadet yerleri bazen mali sorunlar, bazen personel eksikliği, bazen de organizasyon yetersizliği nedeniyle kent yönetimlerinin desteğine ihtiyaç duymaktadır. Kent yönetimleri, ibadet yerleri ve eklentilerinin boyası, tadilatı ve çevre düzenlemesini yapabilir, geleneksel günlerdeki toplantılarında organizasyon desteği sağlayabilir. Belediyede **Açık Kapı** takibinde, fen işleri veya ilgili birimde kurulacak "**ibadet yerleri ihtiyaç takip departmanı**", sorumluluk alanındaki bütün inanç ve ibadet yerlerinin destek gerektiren ihtiyaçlarını takip ederek buralara belirli periyotlarla hizmet götürmelidir. Azınlık olarak görülen kültürlerin inanç ve yaşam tarzlarına ötekileştirmeden, ayrımcı bir hizmet algısı yaratmadan saygı gösterilmesi, ihtiyaçlarına cevap verilmesi "eşit hizmet, adil yönetim" açısından da gereklidir.

Farklı Uyruklu Vatandaşlar, Çifte Vatandaşlar, Göçmenler Dikkatimizde mi?

Türkiye gerek coğrafi konumu, gerek komşularıyla ekonomik ve siyasi ilişkileri, gerekse de giderek artan bölgesel sorunlar nedeniyle orta vadede bir göç ülkesidir.⁸⁰

Rusya, Ukrayna, Gürcistan, Ermenistan ve yakın komşu ülkelerden göçler sebebiyle Karadeniz; turizm, sağlık, ticaret ve emeklilik gibi nedenlerle Almanya, İngiltere, Romanya'dan göç alan Ege ve Akdeniz; Irak ve Suriye savaşları ve İran yönetiminin politikaları sonucunda Arap, Türkmen, Ezidi ve Fars göçmenlerin yerleştiği birçok büyük kentimiz de dahil olmak üzere, ülkemiz dünyanın pek çok bölgesinden gelen göçmenlere ev sahipliği yapmaktadır. Her ne kadar göç yönetim politikasını belirlemek, güvenli ikamet statüsü, eğitim olanakları sunma, çalışma olanakları, sosyal güvenlik ve sağlık hizmetleri konusunda politikalar geliştirmek, sorunların üstesinden gelmek için altyapı hazırlamak devletin birincil derecede görevi ise de, göçen insanların kentlerin sosyal yaşamında yer almalarında kent yönetimlerine de sorumluluk düşmektedir.

Kent yönetimleri, bazen kent ekonomisine katkıları nedeniyle hevesle, bazen de iş olanaklarının sınırlılığı ya da yaşam tarzlarının farklılığı nedeniyle isteksizce, farklı uyruklu vatandaşlara ev sahipliği yapmaktadırlar. Yerel yönetimlerin bu konuda kendi sorumluluk alanlarındaki göçmenlerle daha yakın temasta bulunmaları; göç nedenlerini irdeleyerek, onların temel ihtiyaçlarını gözeterek projeler geliştirmeleri; iş, evlilik, zorunluluk gibi nedenlerle göç ettikten sonra vatandaş olmuş veya olamamış bu kişilere el uzatmaları kent yaşamı ve toplumsal huzur için de gereklidir.

Belediyeler kendi bünyelerinde, göçmenlerin faydalanabileceği bir **"Göçmen Danışma Ofisi"** kurabilirler. Göçmenlere yabancı dil, barınma, toplumsal yaşam konularında danışmanlık hizmeti verebilirler. Almanya'nın kuzey batısında, Kuzey Ren-Vestfalya eyaletine bağlı olan Bielefeld kentinde, Amsterdam ve Berlin'de belediyeler göçmenlere bu hizmeti vermektedir. Alanya, Didim, Trabzon, Muratpaşa, İstanbul, Urfa gibi göçmen nüfusun yoğun olduğu kent yönetimlerinin bu sorunu görmeleri ve buna yönelik örgütsel yapılar kurmaları gerekmektedir.

Ötekileştirilen, Dışlanan Kişi ve Grup Var mı?

Evsizler, madde bağımlıları, göçmenler, "ortada, göz önünde olması istenmeyenler" ve diğer ötekileştirilenler...

Kent hepimizin. Hepimiz bu kentte yaşıyor, bu kaldırımlarda yürüyor, bu parklarda soluklanıyoruz. "Ortada, göz önünde olması istenmeyenler" de kentte yaşıyor. Finansörler, müteahhitler kenti nasıl talep edebiliyorsa, evsizler, madde bağımlıları, orada yaşamasına izin verilmeyenlerin de o kenti talep etme hakkı vardır. Kent hakkı, tek bir zümreye ait değildir ve ötekileştirilmeden yaşama hakkını içerir.⁸¹

Kent hakkının herkes için eşit, adil ve kapsayıcı olması kent yönetimlerinin sorumluluğundadır. Belediyeler, semtinde, mahallesinde yaşayan kitlelerin egemen kültürün altında yok olmasına izin vermeyen, toplumsal projeleriyle dışlayıcı ve yabancılaştırıcı fikirlere ve tutumlara karşı mücadele eden bir yönetim anlayışı sergilemelidirler.

Uyuşturucu ve madde bağımlılığı, son yıllar Türkiye'sinin es geçilemeyecek bir gerçeği. Kent yönetimleri, sivil toplum girişimleriyle bu sorunu da ele almalı, rehabilitasyon ve topluma kazandırma projeleri geliştirmelidir.

Evsizler ve "dilencilik" diğer bir sosyal yara. Bu yaranın nasıl iyileştirileceği de belediyelerin gündemi olmalı.

Mahallede Park Var mı? Kent Nefes Alıyor mu?

Mahallelerimizde en fazla etrafı çevrili bir bahçe, jimnastik aleti konulmuş parklar var. Büyük kentlerimizin ana yollarının çevresinde ve kavşaklarda gözle görülür bir çiçeklendirme ve yeşillendirme çabası var ama içlerine girmek, oturmak, piknik yapmak ve çimlere basmak yasak! Hafta sonu tatilleri ve bayramlarda, kurallar ve denetim de tatile girdiği için bu alanlar bariyer atlamalı piknik alanlarına dönüşür. Hele bir de şimdilerde İstanbul'da başlayıp diğer kentlere de sirayet edeceğe benzeyen "Sev beni!" duvar peyzaj süslemeleri var. Ellemek, koklamak, üstüne yayılmak ne mümkün! Az sayıdaki bahçe ve parklarla yetinmek zorunda mıyız? Park nasıl olur görmek için, yurtdışındaki örneklerine de bakmamız gerekiyor belki.

Kastımız yalnızca güzel ve hoş kokulu çiçeklerin olduğu, çimlerin düzenlendiği bahçeler değil. O da lazım. Lakin kente **kent parkı** lazım. Ne demek istiyoruz?

80 www.turksam.org

81 HARVEY, D., Asi Şehirler, Metis Yayınları, İstanbul, 2013, s. 36.

Parklar, kentin fiziki, sosyal ve ekonomik yapısı ve yaşanabilirliği, ekolojik çevre korunması, kent estetiği, eğitimi, rekreasyonu ve çocukların eğitimi gibi pek çok açıdan katkısı olan açık ve yeşil alan sistemi bileşenleridir. İnsanların dinlenme, eğlenme, çeşitli sosyal etkinliklere katılma ihtiyacını karşılayan ve tüm kente hizmet veren en kapsamlı rekreasyon birimleri ise “**kent parkları**” olarak anılıyor.⁸²

Kent parkları, kent düzeyinde hizmet vermesi bakımından diğer park türlerinden ayrılır. Parkın planlanmasında yere ve yerleşiklere özgü özelliklerin göz önünde bulundurulması, kent parklarının işlevsel olmasının sağlanmasında son derece önemlidir.⁸³ İstanbul’da Ataşehir en başta tam da buna göre planlanmıştı. Bugün gelinen nokta, park alanlarının da imara açılarak betonla doldurulması oldu!

Gelişmiş ülkelere baktığınızda geniş meydanların, kent parklarının, yeşil alanların ne kadar da fazla olduğunu görebilirsiniz. Gerçekten kent planlanması içinde hakkını vermiş alanlardır bunlar. Sadece sıkılınca, soluk almak istendiğinde uğranılan değil, ilk hedef olarak gidilen yerlerdir.

Az gelişmiş ya da gelişmekte olan kentlerde ise betonlaşma daha hâkim görünüyor. Parklar yerine, hızlı kentleşmeye paralel olarak, kentli insanın pek çok şeyi aynı anda bulup daha fazla ve hızlı tüketebilmesi için kurgulanmış mekânlar gitgide çoğalıyor. Sokaklarda çocuklara yönelik cezbedici eğlence, verimli zaman geçirme kültürü olmayınca, insanlar doğal olarak eğlence, oyun, sosyal etkinlik, alışveriş fırsatları sunan alışveriş merkezlerine yönelmek zorunda kalıyor.

Parklara ve kent parklarına kent planlamasında yer verilmesinde belediyelere büyük görev düşüyor. Kentin ekonomik ve sosyo-kültürel dokusunu nasıl değiştireceği öngörülerek, parkların planlanmasının buna göre yapılması ve yönlendirilmesi gerekiyor. Kentlerin dönüşümünü ticari kaygılara endekslemek yerine, bireysel katılıma da açık bir kent estetiğine ve demokratik hayata daha uygun olan parkların çoğaltılması, yönetimlerin kent yaşamına bakışının bir parçası olmalıdır.

Kentleşmenin yoğunlaştığı günümüzde daha geniş ve fonksiyonel yeşil alanlara ihtiyacımız olduğuna şüphe yok. Bu yüzden yeniden planlamada kent parklarına ve yeşil alanlara daha geniş yer ayırmalıyız. Buldukları kentin akciğerleri olan New York Central Park, Vancouver Stanley Park, Londra Hyde Park, Amsterdam Vondelpark, Berlin Tiergarten gibi parkların bu kentlerin sembolleri haline geldiklerini görüyoruz.

82 EMÜR, S. H. ve ONSEKİZ, D., “Kent Parklarında Kullanıcı Tercihleri ve Değerlendirme Ölçütlerinin Belirlenmesi”, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl 2008, c.1, sayı 24, s. 70.

83 A.g.e., s. 70-71.

Kentsel dönüşümlerin başlaması, park ve kent parkı oluşturabilmek için altın fırsatlar sunmaktadır. Dönüşüm alanlarında STK işbirlikleri, uzman önerileri ve yurtdışı deneyimler dikkate alınarak kent parkları yapılması gayet mümkündür. Bu fırsatı da kaçırsak betonun egemenliği tamamlanmış olacak. Başka da gidecek yerimiz yok.

Bir Ağaç Sahiplen ⁸⁴

Kanada Melbourne belediyesinin yapmış olduğu “sosyal ağ üzerinden ağaç evlat edinme” projesi Dünya Ekonomik Forumu’nda en başarılı ve yenilikçi 10 belediyeçilik uygulaması arasında gösterildi.

Uygulama bir yandan geniş kitlelerde yeşili ve doğayı koruma, sahip çıkma üzerine farkındalık yaratmayı hedeflerken, aynı zamanda şehirlerde kamusal yeşil alanları artırma projesinin de bir parçası.

Uluslararası İklim Değişikliği Paneli özellikle gelişmekte olan ülkelerde ekstrem hava olaylarının şehirleri zorlayacağını öngörmekte. Hâlbuki araştırmalar gösteriyor ki **bir kentin yeşil alanını % 10 oranda arttırmak iklim değişikliğinden kaynaklanan negatif etkileri rahatça telafi edebilir.**

Hızla betonlaşan büyükşehirlerde insanların yeşil alanlara hasret kalmasının yanı sıra bizimle birlikte yaşayan tüm canlıları içeren ekosistem de büyük zarar görmekte.

Biz bu ekosistemi yaşatacak alanlar planlarken bir yandan da kentleşmenin getirdiği zararları minimize etmek, hatta ortadan kaldırmak için mevcut olan yeşili korumalı ve adım adım büyütmeliyiz.

Şu anda Melbourne’ün %22’si ağaçlandırılmış durumda iken 2040 yılında bu oranın %40’a çıkması hedefleniyor.

Ağaçlandırma ölçüm ve modellemesi üzerine yeni araçlar ve yöntemler geliştirerek çok başarılı proje ve kampanyalara imza atan Melbourne Belediyesi geniş kitleleri de bu proje ve kampanyaların bir parçası haline getirerek mevcut yeşili korumayı sahiplendirme ve yeşil alan oranını en hızlı artırma konusunda kendisini dünya liderliğine konumlandırmış durumda.

Melbourne belediyesi 70.000’den fazla ağaçtan oluşan ŞEHİR ORMANI STRATEJİSİ ile vatandaşları kentin yeşiliyle gurur duymaya teşvik ediyor

Tüm ağaçlar bir merkezde veri tabanında kayıt altına alınıyor. Vatandaşlar bir

84 Bu proje bilgilendirmesi için sevgili Altan Ertürk’e teşekkür ederim.

ağacı evlat edinip, isim verebiliyor, büyümesini takip edip, bu bilgileri sosyal ağ üzerinden paylaşabiliyor.

Ayrıca her ağacın kendine ait bir e-posta adresi var ve vatandaşlar bu posta adresi üzerinden ağacın sağlığı ile ilgili bilgileri bildirirken, isteyen aşk mektupları bile gönderebilmekte.

Çocuklar İçin Ne Yapıyoruz? Çocuklu Anne ve Babalarımız Sokakta Mutlu mu?

Çocuklar için ne yapmalı? Bir ülkenin, bir kentin kendine sıkça sorması gereken soruların başında geliyor bu. Doğdukları andan başlayarak, gençlik dönemlerine kadar çocuklara adalet ve koruma sağlayacak reformlar geliştirmemiz gerekiyor.

Bu vesileyle, kent yöneticileri için, ÇEKÜL Vakfı'nın "Kentler Çocuklarıdır" projesine⁸⁵ dikkat çekmek istiyoruz. Çocukların kentlilik bilinci kazanmaları, yaşadıkları kentin doğal ve kültürel zenginliklerinin farkına varmalarını sağlamak, onlarla yaratıcılıklarını öne çıkaran oyun, seramik, maket, resim çalışmaları yapmak, onları kültür elçisi olarak yetiştirmek projenin ana hedeflerinden.

UNICEF ve İçişleri Bakanlığının on iki ilde yürüttüğü "Çocuk Dostu Şehirler Projesi" de örnek alınabilecek bir proje.⁸⁶ Bu projede de, çocukların sokakta çalışmasını ve/veya yaşamasını önlemek; çocuk katılımını artırmak ve çocukları çocuk hakları konusunda eğitmek; temel eğitim alamamış olan çocuklar için telafi eğitimi sağlamak; caddeleri ve sokakları çocuklar için daha güvenli hale getirmek amacıyla daha sıkı trafik düzenlemeleri ve kontrolleri sağlamak; bebek dostu hastaneleri artırmak ve ilk altı ay sadece anne sütüyle beslenmenin yararları konusunda bilinç yükseltmek; çocuklar için yeterli bütçe ayrılması, gerekli analizlerin yapılması ve kaynak tahsislerinin artmasını sağlamak; çocuklar için daha fazla spor ve dinlenme etkinliği düzenlenmesini ve buna dönük tesisler kurulmasını desteklemek gibi hedefler yer alıyor.⁸⁷

Bebekli aileler sokak ve kaldırımlarda huzurla yürüyebiliyorlar mı? Meydan ve parklar bebekli ailelerin güvenle oturabileceği, keyif alabilecekleri yerler olarak düzenlenmiş mi?

Kent yönetimleri, bebekler ve çocuklar için kendi kentlerinin sokaklarında güven içinde dolaşabilecekleri ve eğlenebilecekleri projeleri çok daha iyi üretebilirler. Sokak çocuk için güvenli, eğlenceli, konforluysa, yaşamına dolu dolu anlam katıyorsa anne ve babalar da o kadar huzurlu olur. Bu açıdan belediyeler sokakta

85 Çekül Vakfı, "Kentler Çocuklarıdır" broşürü

86 www.unicef.org/turkey

87 www.unicef.org/turkey

anne-babaların uydusu gibidir.

Ayrıca kent yönetimleri çocukların eğitimlerini destekleyici merkezler açabilir, ilköğretim ve ortaöğretim öğrencilerine özellikle çevrimiçi uzaktan eğitim desteği verebilir.

Gençler İçin Ne Yapıyoruz? Gençlere Beceri Kazandırma Programımız Var mı?

Gençlere en yakın (veya en kolay dokunabilecek) olan idari birimler olarak yerel yönetimler, üretecekleri politikalar ve projelerle gençlerin aktif ve katılımcı olmalarının olanaklarını yaratabilir. Bu açıdan, geleceğin demokratik, katılımcı, yeniliğe açık ve dinamik toplumunun oluşumunda yerel yönetimlere önemli sorumluluklar düşüyor. "Gençlik Gelecektir" beylik cümlesini kurmak yetmiyor. Yeniliğe açık, merak eden, sorgulayan, eleştiren, üreten, ümidini yitirmeyen, başkaldıran, asi ruhlu, toplumun en dinamik kesimi için kent yönetimleri ne yapıyor?

Kent yönetimleri, Kent konseyine paralel olarak kurulacak "gençlik meclisleri"nin akif çalışmasının olanaklarını sağlayarak, gençlerin sesinin kent yönetiminde ve belediye meclisinde daha çok duyulmasını sağlayabilirler. Gençlik meclisleri, kentte yaşayan gençlerin sorun, ihtiyaç ve taleplerini tespit ederek, geliştireceği projelerle bunlara cevap verilmesinde kent yönetimine katkı sunar.

Liseli ve üniversiteli öğrencilerin bir araya geleceği **öğrenci evleri** gençlere yönelik diğer bir örgütlenmedir. Tasarımı genç, yönetimi genç, ruhu genç öğrenci evleri, gençlerin keyifli vakit geçirebilecekleri, ders çalışabilecekleri, sosyal sorumluluk projelerinde yer alabilecekleri ortamı sağlar.

Belediyelerin herkese açık, ihtiyaca uygun, sürekli, planlı, yenilikçi altyapılarla, eğitim seminerleri,⁸⁸ yarışmalar,⁸⁹ bilim ve bilişim merkezleri,⁹⁰ kütüphane,⁹¹ eğitim ve öğretim danışma merkezleri,⁹² sanat ve kültür merkezleri,⁹³ spor ve aktivite merkezleri⁹⁴ gibi gelişmeye teşvik edici mekânların kurulmasına önderlik etmesi her daim gerekli. Avrupa Birliği de özellikle "Gençlerin Yerel ve Bölgesel Yaşama Katılımına İlişkin Yeniden Düzenlenmiş Avrupa Şartı"nda (Strasbourg, 2003) bu konuda çeşitli önerilerde bulunmaktadır.

88 İstanbul Fatih Belediyesi.

89 İstanbul Fatih Belediyesi.

90 Ankara Büyükşehir Belediyesi.

91 Giresun Belediyesi.

92 Sarıyer Belediyesi.

93 Zeytinburnu Belediyesi.

94 Karşıyaka Belediyesi.

Apartman Dayanışması ve Bir Öğrenciye Burs

Mahalle Meclisleri Dayanışmasının en küçük gerçekleşme alanı olarak, Apartman ve Site Yönetimlerinin dayanışmasını kurgulayabilir miyiz? Ev sahibi ve kiracı sıfatları dışında, karşı komşuyu, alt ve üst katta yaşayanları bir araya getiren, yalnızca orada, o evde yaşamaları mıdır? Temizlik, çöp, elektrik, su, doğalgaz müşterekleri mi yalnızca bizi bir arada tutmaktadır? Yaşam ortaklığımız, isimlerimizin posta kutularının üzerinde yan yana gelmesinden daha fazlasını hak etmiyor mu?

Apartman veya site, öncelikli kamusal alanların başında gelir. Apartman ve site yönetimleri, yaşamsal ihtiyaçların planlamasından öte, buraların kamusal alan olma gerçekliğinden hareketle daha ileri gidip, komşuluğu isimlerin posta kutusunda yan yana yazılı olmasının ötesine taşıyabilir. Paydaş sözcük dayanışmadır. Yaşadığımız evin karşı kapı komşusuyla dayanışması, "karşı" yı, alt ve üst katla birlikte düşünmemize ve giderek bireyselliğimizi bütün olarak algılamamıza yardımcı olacaktır. İstmeden seçtiğimiz mülkiyet ve kiracı sıfatlı komşuluklarımız, isteyerek bir araya geldiğimiz ve giderek kolektif sesi keşfedeceğimiz yeni selamlaşma ve var olma halkaları neden olmasın? Bir kere daha sorabiliriz, bireysel varoluşlarımız için basit olan nedir? diye. Basit olan, estetik kaygısı olmaksızın doğal olanı, yani "yaşamı savunma" değil mi? Buna dair, deprem hazırlığı için kolektif dayanışma, sanat ve kültür günleri düzenlenmesi, yaşadığımız ilçede veya başka bir ilde kardeş mahalle seçilmesi, salgın günlerinde dayanışma ve benzeri örnekler sayabiliriz. Örneğin:

Her apartman bir öğrenci okutsun!

Apartman dayanışmasının en güzel örneklerinden birini Karşıyaka Belediyesi gerçekleştirdi. *Eğitimde fırsat eşitliği sağlamak ve dar gelirli ailelerin çocuklarına burs desteği vermek için harekete geçen Karşıyaka Belediyesi, Türkiye'de ilk kez uygulanan "Karşıyaka'nın Filizlerini Geleceğe Hazırlıyoruz- Her Apartmanda Bir Öğrenci Okutuyoruz" projesini hayata geçirdi.*⁹⁵

Apartman ve site dayanışması ile başlayan proje, sivil toplum kuruluşları, meslek odaları, esnaf, hakemler, muhtarlar ve dolmuş şoförleri gibi toplumun farklı kesimlerinden destek alan dayanışma örneğine dönüşmüş durumda. Darısı diğer apartman ve sitelerin çatılarına...

Öğrenci Konaklama Yerlerimiz Var mı?

Okuyanlar, özellikle kendi yaşadığı şehir dışında okuyanlar daha iyi bilirler,

öğrenciliğin ne demek olduğunu. Yeni bir yer, yeni insanlar, yeni ortamlar... "Yeni" olanın güzel yanları kadar zorlayıcı yanları da var kuşkusuz.

Öğrencilerin yaşadığı en büyük sorunlardan biri, konaklama ihtiyacıdır. Yeterli sayıda, temiz, bakımlı, güvenli, donanımlı yerlere ihtiyaç çok fazla. Kent yönetimleri de, içinde yemekhane, çamaşırhane, kafe, spor, kültür, sanat, bilim ve teknoloji alanlarını da barındıran yurtlar yapmalıdır. Hatta Danimarka'da, öğrencilerin yaşadıkları yurtlar ziyaretçilerinin de konaklayabileceği şekilde düşünülmüştür.

Çamaşırhane Bir Talep mi?

Çalışan ve yalnız yaşayan insanların günlük yaşamlarında, üniversite öğrencilerinin eğitim ve öğretim hayatında "çamaşırhane" gitgide önemli bir ihtiyaç haline geliyor. Çalışanın zaman bulamaması, öğrencininse ders ve öğrenim hayatının yoğunluğu sebebiyle, "çamaşırhane" pratik, kolay ve ekonomik bir çözüm sunuyor. Batı bölgelerinde ve büyükşehirlerde ticari olarak sunulan bu hizmet, kent yönetimleri tarafından en ekonomik biçimde sunulabilir.⁹⁶

Mahallede Kitle Sporu Var mı?

Bir yandan teknolojik gelişmelerin sağladığı kolaylıklar nedeniyle insanların giderek daha az hareket ediyor olması, bir yandan da hızlı ve düzensiz kentleşmenin yol açtığı gürültü, kirli ve sıkıntılı yaşam koşulları çeşitli hastalıklara zemin oluşturuyor. Sağlıklı bir topluma kavuşmak ise bireylerin fiziksel, ruhsal ve ekonomik yönden huzurlu olmalarına güçlü bir şekilde bağlıdır.⁹⁷

Kitle sporunun, bugün ve gelecekte daha sağlıklı olmayı sağlayacağı açıktır. Sporum gerilimi azaltıcı özelliği sayesinde, rutin işlerde çalışanlara spor yaptırıldığında işlerinde daha başarı olmaları da sağlamaktadır.⁹⁸

Kitle sporunun, özellikle daha sağlıklı olma ve daha sağlıklı geleceklere ulaşma konusunda yardımcı olduğunu söyleyebiliriz. Sporum gerilimi azaltıcı özelliğinden faydalanılarak rutin işlerde çalışanlara spor yaptırarak işlerinde daha başarı olmaları da sağlamaktadır.⁹⁹

96 www.giresun.bel.tr, www.bakirköy.bel.tr, www.nilufer.bel.tr

97 ÖZTÜRK, F., Toplumsal Boyutlarıyla Spor, Bağırhan Yayinevi, Ankara, 1998

98 KARASÜLEYMANOĞLU, A., Yeni Boyutlarıyla Spor, Engin Yayınları, Ankara, 1986, s. 15.

99 KORUÇ, Z., ACAR, P., "Kitle Sporu ve Spor Psikolojisi", haz. ERDEMLİ, A., Spor Ahlakı ve Spor Felsefesine Yeni Yaklaşımlar, Mega Matbaacılık, İstanbul, 1991 içinde, s. 115.

95 <https://www.karsiyaka.bel.tr/karsiyakanin-filizlerinde-yeni-donem-basliyor>

Bireyin kitle sporlarına katılımını kolaylaştırabilecek başlıca kamu kurumu belediyelerdir. Kitle sporunun yararına inanan belediyelerin mahallelerinde uygulama alanları oluşturması, herkese spor yapma olanağı sunması, hem daha sağlıklı bir toplumun gelişmesini hem de daha çok sayıda performans sporcusunun yetişmesini sağlar.

Türkiye’de birçok belediye bu hedeflerle çeşitli spor tesisleri kurmuştur. Şüphesiz spor tesislerini kurmakla yetinmeyip, teknik altyapı ve insan donanımının gelişmesine de destek olmak gerekiyor. Sürekli hoca ve eğitmen desteği, bunun en önemli lokomotifidir.

Amatör Spor Girişimleri Ne Durumda?

Türk Dil Kurumu’nun sözlüğünde amatör, “bir işi kârı için değil, sırf zevki için, hevesli, meraklı olarak yapan, profesyonel olmayan” olarak tanımlanıyor. Ancak sporda amatörlük ile profesyonellik arasındaki sınırları çizmek oldukça zordur.¹⁰⁰ Amatör olarak yapılan spor branşlarındaki büyük gelişmeler, gerek sporcu sayısının artması, gerek bu branşlarda seyir zevkinin yaygınlaşması bir sosyal olay olan sporun temel niteliklerinden biri olan rekabet şartlarını ve sporu yapanlar arasında profesyonelleşme eğilimi gizli de olsa artırmaktadır.¹⁰¹

Türkiye’de birçok belediyenin amatör spor kulüpleriyle başarılarla imza attığını görüyoruz. Konya Selçuklu Belediyesi, Bursa Büyükşehir Belediyesi gibi örneklerde bisiklet, basketbol, güreş, hokey, voleybol gibi alanlarda birincilik kazanıldığını, Muratpaşa Bayanlar Hentbol takımının Avrupa şampiyonluğu başarısına ulaştığını basında izlemekteyiz.¹⁰² Kent yönetimleri, spor yapma bilincini geliştirme açısından bu tür örneklerin yaygınlaşmasında teşvik edici olmalıdırlar.

100 ÖZTÜRK, F., a.g.e.

101 Erkal, E. M. Sosyolojik Açıdan Spor, Milli Eğitim Basımevi, Yayın No: 39 Ankara, 1986, s.87

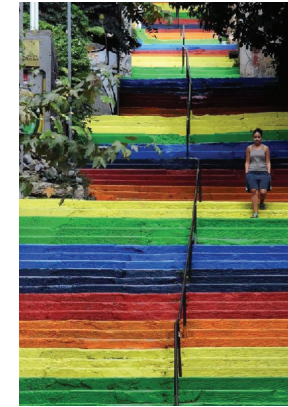
102 www.selcuklu.bel.tr, www.bursa.bel.tr, www.muratpasa.bel.tr

Kültür ve Sanatı Mahalleye Taşıyabiliyor muyuz?

Bir kent sadece fiziksel değil, zihnen de değişime ve gelişime açık olmalıdır. Metropolleşmenin etkisiyle insanların eğlence ve kültür anlayışı değişiyor. Birçoğumuz gerek ekonomik sebeplerden gerekse zaman darlığından, yaygın eğlence kültürümüz televizyona mahkûm oluyoruz. Belki arada bir konser, sinema, tiyatroya gidiyoruz ama ne kadar sıklıkla gidiyoruz, bunları hayatımıza ne kadar yerleştirebiliyoruz?



Kent demek, tiyatro, müzik, resim, edebiyat, sanat ve festival demek. Antik Çağ’daki site yaşamından beri kent kültürü, insanın varoluş biçimini kavraması, soyutlaması ve ifade etmesine dayanmış hep. Bu kültür olmasa, kent bir taş yığını, çelik ve cam olarak alır. Kuru ottan farksızlaşır.



Geniş ufuklu, kendini yeniden üreten, yaratıcı, paylaşımcı bir gelecek için kültür ve sanatın içinde yaşayan mahalleler, kentler kurmamız gerekli. Bunun için yerel yönetimlerde en etkili olan belediyelere büyük görev düşmektedir. Kent yönetimleri, mahalle sakinlerini kültür ve sanatın içinde çekebilecek alanlar oluşturmalı ve organizasyonlar yaparak teşvik edici olmalıdırlar.

Tiyatro, söyleşi, sergi, sinema, konser etkinliklerinin düzenlenebileceği bir “kültür sanat kompleksi” kurmak,¹⁰³ tarihe, doğaya yolculuk yapmak isteyenler için “kültürel geziler”¹⁰⁴ gibi herkesin katılabileceği etkinlikler düzenlenmek, kent yaşamında sıkışıp kalan kent insanına Oh! dedirtecek olmanın da ötesinde, kendisini yeniden üretip dönüştürebilmesinin olanaklarını da sunacaktır. Belediye bünyesindeki çeşitli kültür sanat merkezlerinde gerçekleştirilecek tiyatro, koro gibi faaliyetlerin yanı sıra, kent

103 İzmir ve Diyarbakır Büyükşehir Belediyeleri

104 Zeytinburnu Belediyesi. (www.zeytinburnu.bel.tr)

merkezinde bulvar ve sokaklarda gerçekleştirilecek yer ve duvar boyama sanatları da kente ruh katacaktır. 2005 yılında, Vietnam Devrimi'nin 30. yılı dolayısıyla kent yönetimi, sanatçılardan desenlerini ana yol duvarlarına uygulamalarını istemiş ve otuz kilometre boyunca bugün bile keyifle izlenen rengârenk duvar resimleri ortaya çıkmış. Kadıköy Yeldeğirmeni'nde yapılan duvar grafitileri ve Gezi Parkı protestoları sırasında rengârenk boyanan merdivenler, uluslararası sanat/tasarım sitelerinde dünya çapında en iyi 20 sokak sanatları sıralamasına girdi.¹⁰⁵



Ayrıca son zamanlarda sosyal medyada sık sık paylaşılan #şiirsokakta şiirleri, kitapları ve defterleri aşarak şehrin duvarlarına yayılıyor.

Kentimizin Kimliğiyle Örtülecek Festivalimiz Var mı?

Festivaller, düzenledikleri kentlere dikkat çekmenin ve kentlerin tanınırlığını sağlamanın en önemli araçlarından. O kentin farklı kimliğini, ürününü, ya da yönünü ortaya çıkarmak, belirginleştirmek için düzenlenirler. Türkiye'ye kültür, edebiyat, opera, bale, tiyatro, caz, rock, koro, şiir, film, piyano, klarnet, flüt, karikatür festivallerinin yanı sıra kentin ya da yörenin yiyecek, içecek, tekstil gibi ürünleri etrafında da festivaller düzenlenmektedir.¹⁰⁶

Belediyeler, kent sakinlerinin festivallerinin önemini anlamalarını, festivale katılmalarını ve sahip çıkmalarını sağlamalıdır. Yurtdışında kültür, eğitim, eğlenme, yenilenme fırsatı olarak görülen festivallerin programları birkaç yıl önceden belirlenir. Buna en güzel örneklerden biri Rotterdam'dır.¹⁰⁷ Avrupa'nın

105 <http://www.boredpanda.com/best-street-art-cities/>

106 İstanbul Caz, Tiyatro, Film, Müzik ve Tasarım Festivalleri, Ankara Tiyatro, Film ve Caz Festivalleri, Antalya Altın Portakal Festivali, Bursa Festivali, İzmir Kadın Festivali, İstanbul-Fatih Balık Festivali, İstanbul-Beyoğlu Sahaflar Festivali, Adana Portakal Çiçeği Festivali, Çanakkale Troia Kültür Festivali, Mersin Müzik Festivali, Side Festivali, Afyonkarahisar Klasik Müzik ve Caz Festivalleri, Assos Athena Festivali, Kahramanmaraş Şiir Festivali, Ordu Edebiyat Festivali gibi örnekler verebiliriz.

107 htr.euronews.com

festival kenti olarak adlandırılan Rotterdam, çok sayıda farklı kültürün birarada bulunduğu kozmopolit bir kent olma avantajını kullanarak çok sayıda uluslararası festivale ev sahipliği yapmaktadır. Yapım maliyeti düşük, getirisi büyük olan bu tür organizasyonların belediyeler tarafından desteklendiğini, kent ekonomisine önemli bir gelir sağladığını görüyoruz. Kentin güzelleşmesi, güçlenmesi ve yeni bir kent kültürü yaratmak için festivalleri bir fırsat olarak görmeliyiz.

Kitap ve Kütüphane Günlük Yaşamın Parçası mı?

Okumak bir insanı doldurur, konuşmak hazırlar, yazmak ise olgunlaştırır.¹⁰⁸ İnsanın, kendini keşfetmesi, dünyayı tanınması ve anlaması için çaba sarf etmesidir okumak. Ama kitap baskılarımız bin-üç bin arasında, gazete tirajlarımız yerlerde geziyor, dergilerse daha ziyade vitrin süsü işlevi görüyor. Şüphesiz ki bu çok büyük ve önemli bir sorun. Kent yönetimleri bu konuda da adımlar atabilir mi?

Sokakta kitapların bulunduğu bir otobüs veya tramvay durağı düşünün, herkes buraya gelip istediği kitap, günlük gazete ve dergileri okuyabiliyor.¹⁰⁹ Belki küçük ama bir şeyleri değiştirecek bir adım. Kitap okumak bir kültür işidir, davranış ve alışkanlıktır. Bu alışkanlığın yaratılması ve zenginleştirilmesi için kent yönetimleri STK'ler ile projeler geliştirmelidir.

Günümüzde bütün dünya sanal âlemde gezse de, internetteki bilgi ve kaynakların sahiçilikten uzaklığına karşı kitapların asıl başvuru kaynağı olmasını sağlayabilmeliyiz.



Kent kütüphaneleri hem öğrenciler için ders çalışma alanı hem de araştırma yapmak isteyenler için iyi bir arşiv olarak hizmet edebilir.¹¹⁰ Bu kütüphanelerde, araştırmacının bir internet şifresiyle kitaplara ve arşive istediği yerden ulaşabileceği¹¹¹ uygulamalar da geliştirilebilir.

108 Francis Bacon'un sözü.

109 Giresun Belediyesi

110 Bursa Büyükşehir Belediyesi Halk Kütüphanesi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Atatürk Kitaplığı örnekleri.

111 İstanbul Almanya Konsoloslugu Arkeoloji Kütüphanesi örneği.

Tiyatro ve Sinema İçin Ne Yapıyoruz?

Bugünkü anlamıyla modern tiyatro, Yunan Tanrısı Dionysos için düzenlenen törenlerden çıkmıştır.¹¹² Anadolu'nun antik site devletlerinin her birinde gelişmiş olan tiyatro ve gösteri sanatlarını ancak iki bin yıl sonra yeniden canlandırabiliyoruz!

Kent yönetimleri gerek amatör tiyatro topluluklarını teşvik ederek, gerekse de kendi kent tiyatrolarını kurarak¹¹³ oyun ve gösteri sanatlarına alan açabilirler. Tiyatro, sahne sanatları ve sinema faaliyetleri ne kadar yaygınlsa kültür ve sanat kent dokusunda o kadar daha kalıcı olacaktır. Belediyeler sinema matinelere¹¹⁴ organize etmenin yanı sıra gençlere yönelik senaryo ve sinema atölyeleri kurabilir, yaratıcılık kursları açabilirler.

Çevreci Yönetim Anlayışımız Var mı?

Tüm doğal nimetlerini katkısız, saf haliyle koruyabilmeli bir kent. Korusun ki içerisinde yaşayan canlıları da yaşatabilsin. Yoksa kendi yaşamayan bir kentin başka birini yaşatması nasıl beklenir? Her bir ağacın tuttuğu toprağın, sağladığı oksijenin, verdiği meyvenin önemini kavramak ve tüm sistemi bu denge üzerine kurmak gerek. Bu ekosisteme göre bir kent planlaması yapılabilir, buna uygun bir kent mimarisi oluşturulabilir mi?

Yerleşim yerlerimizin yaşam kalitesini iyileştirmek için, sürekli ve dengeli üretim, tüketim ve ulaşım yöntemleri ve yerlerinin gelişmesi, kirliliğin önlenmesi, ekosistemlerin taşıyıcı kapasitelerine saygılı olunması ve gelecek kuşakların önündeki fırsatların korunması konularında yükümlülükler alıyoruz. Bununla ilgili olarak, dünya ekosisteminin sağlığını ve bütünlüğünü korumak ve onarmak adına küresel bir ortaklık ruhu içinde işbirliği yapmalıyız.¹¹⁵

Çevre sorunlarının uluslararası düzeyde dikkati çekmesi ve çözüm arayışları 1972 yılında düzenlenen Stockholm Konferansı'yla başlamış, 1987 yılında Birleşmiş Milletler Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu tarafından yayınlanan Ortak Geleceğimiz Raporu'nda detaylı biçimde ele alınan sürdürülebilir kalkınma kavramıyla birlikte çevreyi korumaya dönük kaygılar somut adımlara dönüşmüştür.¹¹⁶ 17-19 Mayıs 1992'de ise, Avrupa Konseyi'nin "Yerel Yönetim

Avrupa Kentsel Şartı'nı kabul etmesi, kentsel sorunlara insan hakları çerçevesinde yaklaşılması konusunda önemli bir adım olmuş ve "şart" kentli haklarının kurumsallaşması açısından bir başlangıç olarak kabul edilmiştir.¹¹⁷ Kısacası yasalarla da değeri belirlenen kentte, hem kentli hem de diğer canlıların yaşama özgürlüğü hiçbir şekilde ısıtılmamalıdır. Doğası, mimarisi, tarihi yıpranmadan, yıpratılmadan muhafaza edilmelidir.

Belediyeler kendi semtlerinde çevreci politikalar üretmeli ve vatandaşı buna teşvik etmelidir. Beşiktaş Belediyesi, tam da ilçenin merkezinde, apartmanların arasında 30 bin metrekarelik bir alanda dört bin meyve ağacının olduğu büyük bir **meyve bahçesi** kurarak örnek bir çevre uygulaması gerçekleştirdi. Üstelik Beşiktaşlılar, bahçenin meyvelerini dalından koparıp yiyebilecekler. Bu meyve bahçesinde yeşil alanların yanı sıra basketbol sahası, çocuk parkı, seyir terasları, yürüyüş yolları ve bir de kafe bulunuyor. Vatandaşlar burada doğayla iç içe vakit geçirirken, Beşiktaş Belediyesi'nin her yıl düzenlediği Uluslararası Heykel Sempozyumu sırasında sergilenen heykelleri görme imkânı da buluyor. Bahçenin en önemli özelliklerinden biri de eğimli bir arazi üzerinde yer almasına rağmen engelli kullanımına tamamen uygun bir biçimde tasarlanmış olması. Ne diyelim, fikri geliştirenlerin ve yapanların ellerine sağlık.

Çevre insanlığın ortak mirasıdır ve korunması tüm uluslararası topluluğun sorumluluğundadır. Bu nedenle, ulusların ve insanların tüm eylemleri, yaşamın temelini oluşturan çevre kaynaklarının korunmasına duyulan derin bir saygıdan esinlenmelidir.¹¹⁸ Çevre sorunları, kentin ve kentlinin başlıca sorunu olarak, belediyeleri de elbette doğrudan ilgilendiriyor. Öyle ki "belediyelerin çevre korumasındaki temel görev ve yetkileri yönetsel kolluk hizmeti niteliğindedir. Bunun yanı sıra, yerel ortak gereksinimleri karşılamakla görevli olan belediyenin, çevreye yönelik gerekli tüm hizmetleri görmesine de hukuk dizgemi olanak sağlamaktadır."¹¹⁹

Belediyeler ev, okul, işyeri, kamu kurumları ve kuruluşlarından atık piller, bitkisel atık yağlar, ömrünü tamamlamış lastikler, ambalaj atıkları, elektronik atıklar toplayarak **geri dönüşümlerini** sağlayabilir.¹²⁰ Her mahalleye karbonmonoksit ve meteoroloji verilerini gösteren, yağmur, sıcaklık ve nem ölçümlerini yapan **hava kalitesini ölçme** cihazı yerleştirilerek insanların soludukları havanın kalitesini öğrenmesine imkân tanınabilir.¹²¹ Maksimum enerji verimliliğinin sağlandığı akıllı binaların yapılması teşvik edilebilir.¹²² Böylece gereksiz enerji tüketimi en aza indirilebilir.

112 Eczacıbaşı Sanat Ansiklopedisi, İstanbul, 1997, s.1780.

113 İstanbul Büyükşehir Belediyesi Şehir Tiyatrosu.

114 İstanbul Beşiktaş Belediyesi, Cuma Sinema Matinelere.

115 KELEŞ, R., HAMAMCI, C., ÇOBAN, A., Çevre Politikası, Ankara, 2012, s. 123.

116 NEMLİ, E., "Çevreye Duyarlı Yönetim Anlayışı", İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Ekim 2000-Mart 2001, s. 23.

117 GÜLER, M., Kentsel Haklar, Kapitalizm ve Katılım, Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, s. 61.

118 KELEŞ, R., HAMAMCI, C., ÇOBAN, A., a.g.e., s. 124-125.

119 A.g.e., s. 520.

120 İstanbul Arnavutköy Belediyesi.

121 İzmir Bornova Belediyesi.

122 İstanbul Kartal Belediyesi.



Belediyelerin çevreci uygulamalara kendi bünyelerinde gerçekleştirdikleri faaliyetlerden bile başlaması mümkündür. Örneğin Kartal Belediyesi'nin elektrikle çalışan çöp arabaları buna iyi bir örnektir. Elektrikli bisiklet uygulaması da benzer bir çevreci uygulamadır.¹²³

Belediyeler, böyle uygulamaların yanı sıra çevre bilincini geliştirmek için kampanyalar ve etkinlikler düzenleyerek konuyu sürekli kentin gündeminde tutmalıdır. Siirt Belediyesi'nin "Siirt Sokaklarını Uzaylılar mı Kirletiyor?" afişleri çevre duyarlılığının yaratılmasında son derece etkili olmuştur. Bu afişlerde, çevreyi uzaylıların değil o kentte yaşayanların kirlettiği ve bu konuda sorumluluk almaları gerektiği herkesin ilgisini çekecek bir iletişim diliyle vurgulanıyor.



Plastic Bank: Atığı Getir Mamayı Götür

Atıkların kaynağında ayrıştırılması ve yönetimi eğitim, bilinç ve organizasyon gerektiren, gelişmiş ülkelerin de oldukça zorlandıkları bir süreçtir.

Atıkları ödüllendirebilir miyiz? Latin Amerika'nın bazı ülke ve kentlerinde uygulanmaya başlanan "Plastic Bank" bu bakımdan oldukça dikkat çekici bir proje. Plastik atıkları toplayıp, istenilen yere getirenlerin mama, oyuncak gibi bir fayda sağlayacak ürünle ödüllendirildiği bu uygulama, atıkların değerlendirilmesinde yeni bir açılım sağlamıştır.

2015 yılında Muratpaşa Belediyesinde başlayan "Çevreci Komşu Kart", 2020'de "Şişli KOMŞU KART" projeleri bu düşüncenin iki başarılı uygulamasıdır.

Yurtdışındaki diğer bazı deneyimler de bu konuda özel sektör-kamu işbirliğinin nasıl sağlanabileceğini göstermesi bakımından oldukça ufuk açıcudur. Örneğin,

123 Kadıköy ve Karşıyaka Belediyeleri.

Almanya'nın Hannover kentinde, her belediyenin mücavir alanı içinde kurulmuş olan "Bölgesel Atık Toplama Merkezi" belediyelerin denetiminde firmalar tarafından işletiliyor. Her atık ayrı konteynelerde toplanıyor, dolduğunda toplama merkezi yetkilileri hangi firmaya ait ise haber vererek boş bir konteyner getirilmesi kaydıyla dolu olanı bu firmaya teslim ediyorlar. Atıklar kendi içinde ayrıştırılarak geri dönüşüm sağlanıyor. Bu da ülke ekonomisine büyük girdi sağlıyor.¹²⁴

Kent yönetimleri, çevresel atıkların geri dönüşümünü ya da insanların doğaya gerçekten zarar verecek atıkları toplamasını teşvik eden projeler geliştirmelidir. Örneğin atık bitkisel yağ getirenlere çiçek yağı ödülü verilebilir.¹²⁵ Bitkisel yağ sanayicileri derneği ve atık yağları toplayan firmanın işbirliğiyle gerçekleştirilen bir proje kapsamında, ev kadınlarına getirdikleri atık yağı miktarına oranla belli bir para ödülü veriliyor. Böylece atık yağların denizi, yeraltı kaynaklarını ve toprakları kirletmesi önlenerek çevre kirliliği kontrol altına alınmış olunuyor. Yine "Atık pilleri getir kitap götür"¹²⁶ "atık plastik ve metal atıklarını getir sokak hayvanları için mama götür"¹²⁷ gibi atık toplama teşvik edici projeler üretilerek geri dönüşüm sağlanabilir.

Hayvanlar İçin Ne Yapıyoruz? Hayvan Barınağı ve Oteli Var mı?

Bütün canlılar yaşama hakkına sahiptir. Hiçbir canlı diğerinden daha önemsiz değildir. Kuşlar, kediler, köpekler sokakta veya evde yaşayan hayvan dostlarımızı asla unutmamamız gerekir.

Kent yönetimleri hem halk sağlığını koruma hem de çevre sağlığının teminine dönük olarak bilinçli bir hayvan sevgisi inşa etmek ve sahihsiz hayvanları sahiplendirmek için, evcil ve sahihsiz sokak hayvanlarını kontrol altına alıp, üremelerini sağlıklı şekilde yapmalarını sağlayabilir, modern imkânları kullanarak hayvan sağlığını en üst seviyeye çıkarabilir, hayvan kayıt ve takip sistemiyle başıboş hayvan sorununa köklü çözümler getirebilecek evcil hayvan sağlık merkezleri kurabilir¹²⁸ ve online sahiplendirme hizmeti sunabilirler.¹²⁹

Sokak hayvanlarının özgür kalabileceği genişlikte çim alanları, ameliyathanesi, misafirhanesi, veteriner hekim odası, tekniker odası, personel odası, kafeterya, hayvan barındırma odaları, hayvan gezi alanları, bahçe kulüpleri olan hayvan barınakları inşa edebilirler.¹³⁰

124 ACAR, A., Atık Toplama Sistemleri'nde Almanya Örneği, 2009, s. 54.

125 Balıkesir Belediyesi.

126 İzmit Belediyesi.

127 İstanbul Şişli Belediyesi.

128 Ankara Büyükşehir Belediyesi, Bakırköy Belediyesi.

129 İstanbul Üsküdar Belediyesi.

130 İstanbul Esenyurt Belediyesi.

Yönetimler, hayvansesverlerin beğenisini kazanan hayvan rehabilitasyon ve bakım merkezi gibi, butik otel konseptini geliştirebilirler. Bugün hayvan oteli genellikle özel sektörün verdiği bir hizmet olsa da, belediyeler de hayvan sahiplerinin tatil, iş vs. gibi sebeplerle evden uzaklaştıklarında evcil hayvanlarını gönül rahatlığıyla bırakabilecekleri alanlar yaratabilir.

Kartal Belediyesi'nin sokak hayvanları için başlattığı "Akıllı Geri Dönüşüm Kutuları" uygulaması kapsamında, plastik atıklar karşılığında sokak hayvanlarına su sağlanması oldukça yaratıcı ve örnek alınabilecek başka bir uygulama. Milliyet gazetesinin 24 Mayıs 2014 tarihli haberinde aktarıldığı gibi:

"Akıllı geri dönüşüm kutularına atılan pet şişeyi algılayan sistem, makinenin aşağıda bulunan bölüme mama veriyor. Şişelerin içinde kalan sular ise makineye dökülerek hayvanların su içeceği hazneye aktarılıyor."

Makinenin su ve mama aksamı paslanmaz çelikten yapılmış olup yanında bulunan fırça ile gönüllüler periyodik zamanlarda servis tabaklarının temizliğini yapabiliyor. Makine tamamen doğa dostu olup güneş enerjisi ile çalışıyor. Sistem, 1700 pet şişe kapasiteli ve her defasında 10 kilo mama alabiliyor."

*Türkiye'de yıllık kişi başı geri dönüşüm tüketimi 65 kilo olup, kullanılan plastiğin geri dönüşümü sadece yüzde 12 ve bir plastik, doğada bin yılda kayboluyor."*¹³¹

Sokak hayvanlarını koruyan, temiz enerjiyle çalışan, suyun değerini hatırlatan ve doğadan yok olması yüzlerce yıl alan pet şişelere dikkat çeken bu kampanya bir belediye bünyesinde gerçekleştirilebilecek güzel işlerden.

Hobi Bahçesi Kurabilir miyiz? Kent Bostanı Mümkün mü?

Şehir kalabalığı, aktif iş hayatı, apartman hayatı koşulları insanları strese sokabiliyor. İnsanların bu yoğun hayatına renk katacak hobi projeleri üretilebilir mi? Kentlilerin yoğun iş hayatları yüzünden bir türlü gerçekleştiremedikleri toprakla uğraşma ve kendi yetiştirdiği sebze ve meyveleri tüketme hayalleri için hobi bahçeleri oluşturulabilir mi?¹³² Bu hobi bahçeleriyle insanlar toprağa ve doğaya olan özlemlerini gidermiş olacak, birbirlerinden uzaklaşanlar toprak ve doğa sayesinde yeniden yakınlaşacaklar

130 <http://blog.milliyet.com.tr/kartal-belediyesi-sokak-hayvanlari-icin-akilli-geri-donusum-kutulari-projesi-baslatmis/Blog/?BlogNo=463162>

131 Beykoz Belediyesi, Bakırköy Belediyesi, Arnavutköy Belediyesi, Eskişehir tepebaşı Belediyesi, İzmir Bayraklı Belediyesi, Balıkesir Belediyesi, Seferihisar Belediyesi, Afyonkarahisar Belediyesi.

Tarihi Osmanlı Dönemi'ne kadar uzanan, küçülerek de olsa bugüne kadar ayakta kalmayı başarmış olan bostanlar sayesinde tarımı ve biyolojik çeşitliliği kentleşmeyle birlikte de sürdürmek neden mümkün olmasın. Kentin kimliğinin ayrılmaz bir parçası olan bitkilerin yaşam alanı olan bu bostanlar kentteki örnekleri gitgide azalmakta olan yeşili, çevreyi, kültürü ve tarihi temsil ediyorlar. Çocuklar ve gençlere doğayla tanışma ve buluşma fırsatı sunarak, bir açık hava eğitim alanı olarak da işlev görüyorlar.

İşte bunlar gibi daha birçok sebepten dolayı, kent yönetimleri bostan girişimlerini desteklemeli, özenle korunmalı. Bugün tartışmalı uygulamalar ve kararlar yüzünden tehdit altında olan Kuzguncukilya'nın Bostanı, İmrahor Bostanı, Yedikule Suriçi Bostanları gibi bostanlara sahip çıkmak, İstanbul'un ve diğer kentlerin bütünlüğünü ve tarihini korumak anlamına da geliyor.

Kent forumları bu anlamda etkin bir takip ve mücadele yürütüyor. Üsküdar'daki İmrahor Bostanı atıl durumda iken, Üsküdar Doğancılar Forumu taşları ve molozları kaldırıp bostanı eski haline getirdi. Forum, mevsimine göre çeşitli sebzelerin üretildiği ve çevre halkıyla paylaşıldığı, yararlı atıkların bostandan ürün alanlar tarafından geri getirildiği bir sistem kurmaya çalışıyor. Bostan sayesinde mahalle kültürü ve dayanışması da gelişiyor. Bostanlar, çevreye ve kültüre katkısının yanı sıra mahalleliler arasında yarattığı dayanışma ve paylaşma duygularıyla başka bir amaca daha hizmet etmiş oluyor.

Ekolojik Yaşam Yönetimimizin Parçası mı?

Yaşam savaşının koşullarını oluşturan karmaşık ilişkiler bütünü, bir başka deyişle, hayvanların, bitkilerin ve diğer canlıların da bulunduğu organik ve inorganik ortamları sürdürülen dostça ya da düşmanca ilişkilerin tümü ekolojinin konusudur.¹³³

Kent yaşamı insanlar ve diğer canlılar için yaşanır doğa alanı olmalıdır. Kentlerde kırsal bölgelerde ortaklaşa bir denge oluşturmak gerekir. Sürdürülebilir bir gelecek için, arıtılmış kanalizasyon atıklarından gübre üretilmeli, enerji için güneş ve rüzgâr jeneratörleri kullanılmalı, dayanıklı yenilenebilir ve geri dönüştürülebilir eşyalar ve daha az enerji harcayan toplu taşıma sistemleri tercih edilmelidir.¹³⁴

Raylı sistemli ulaşımı kullanan, yeşil çatıları olan, kendi atığını kendi yöneten, kendi yağmur suyunu toplayan, gri suyunu arıtan, mahalle ölçeğinde merkezi ısıtma ve soğutma sistemleri olan, yenilenebilir enerji kaynaklarına sahip bir "ekolojik kent" kurulabilir.¹³⁵ Bu tür örnekler yerel yönetimler tarafından teşvik

133 KELEŞ, R., HAMAMCI, C., ÇOBAN, A., a.g.e., s. 46.

134 CALLENBACH, E., Ekoloji Cep Rehberi, Sinek Sekiz Yayınevi, İstanbul, 2011.

135 Gaziantep Büyükşehir Belediyesi.

edilerek, ekolojik yaşam desteklenebilir. Yaşam birçok canlının birlikte dokuduğu bir ağıdır ve bütün olarak korunmalıdır.

Kentler, sağlık, eğitim, kültür ve daha pek çok sosyal alanda sunduğu olanaklarla birçok ihtiyaca cevap verecek durumda olsa da, nüfusun gitgide yoğunlaşması bir sürü sorunu da beraberinde getiriyor. Öte yandan yaşamın yol açtığı sağlıksız yaşam, yazılı ve görsel basındaki bilirikşiler tarafından da doğrulandıkça, insanlar ekolojik yaşam konusunda daha duyarlı ve daha talepkâr hale de geldiler. **Ekolojik pazarlar** bu sayede doğan hizmetlerden biridir. Belediye yönetimi, ekolojik pazarlar aracılığıyla tarım ürünleri tedarik etmenin yanı sıra, ekolojik yaşamın parçası olan gıda ürünlerinin yetiştirilmesini teşvik etmelidir.

Ekolojik yaşamı yaygınlaştırmak adına küçücük bir girişim de olsa, balkonları ya da bahçeleri bir fırsat alanı olarak düşünebiliriz. Kent yönetimleri, balkonların canlandırılması, bahçelerin işlenmesi için bitki ve çiçek desteği verebilir.¹³⁶ Komik gelebilir ama saksıda sebze yetiştirmek de mümkün.¹³⁷

Tohum Dostu Olabilir miyiz?

Ekolojik hayatı desteklemek için toplumda ekolojik yaşam bilinci ve duyarlılığı oluşturmak, ekolojik dengenin geri dönüşü olamayacak bir hız ve biçimde bozulmasının yol açtığı sorunlara çözüm yolları sunmak ve doğayla uyumlu bir yaşamın koşullarını yaratmak gerekir.

Yerel yönetimler geleneksel üretimin korunmasına yardımcı olabilir, çevreye ve insan sağlığına zarar vermeyen sürdürülebilir tarım yöntemlerini yaygınlaştırabilir.

Buğday Ekolojik Yaşamı Destekleme Derneği, çiftçileri ve kentlerde kendi gıdasını yetiştirenleri yerel tohum takasına teşvik ediyor. Tohumdan tohuma devinimle yerel tohumun devamlılığı sağlanıyor.¹³⁸

Belediyeler, çiftçilerimizin tohumlarının da takas edileceği şenlikler, ülkemizde ve dünyada yerel tohumun önemi konusunda farkındalık yaratmaya ve kır ile kent arasında adil bir dayanışmanın kurulmasını sağlamaya dönük etkinlikler düzenleyebilirler.¹³⁹

136 İstanbul Silivri Belediyesi

137 Ankara Keçiören ilçesinde Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü "Saksıda Domates Yetiştirme Yarışması" düzenlemiştir.

138 www.tohumtakas.org

139 Ankara Çankaya Belediyesi.

Kadını Koruyan Bütçemiz ve Projelerimiz Var mı?

Kadınların toplumda güçlendirilmesi ancak onlara ayrılan bütçeler ve projelerle mümkündür. Belediyelerin tabii olduğu yasalarda yer almasa da, belediyeler kendi idari yapılarında çalışan kadın sayısı kotasında bir standart getirebilir. Bütçe ve faaliyetlerini planlarken **cinsiyete duyarlı bütçe** stratejisi geliştirebilirler.

Bütçe kapsamına giren işlerde kadınlara özel yer ayrılabilir, aile ekonomisine katkı sunabilmeleri ve kişisel gelişimlerine emek verebilmeleri için, meslek edindirme kursları ve el sanatları merkezleri kurulabilir.¹⁴⁰ Kadınların sorunlarını araştıran ve çözümler üreten **kadın koordinasyon merkezleri** kurulabilir.¹⁴¹

Evde veya dışarıda çalışan veya öğrenci olarak yaşayan kadınlar, boş zamanlarını sosyal faaliyetlerle geçirebilecekleri bir merkeze sahip olmalı. Kent yönetimlerinin desteğiyle, aralarındaki sosyal iletişimi, dayanışma ve komşuluk kültürünü geliştirebilecekleri, kentteki ortak paylaşım alanlarını artıracak, spor yapabilecekleri, yaşadıkları problemler konusunda bilgilenebilecekleri ve problemlerinin çözümünde destek alabilecekleri, yeni davranış biçimleri edinebilecekleri, paneller ve seminerler düzenleyebilecekleri, iş ve ev ortamından uzaklaşabilecekleri, ev kadını iseler evin dışında bir sosyal hayata katılabilecekleri **kadın lokalleri** kurulabilir.¹⁴²

Kadın Sığınma Evimiz Var mı?

Zor durumda olan, tacize ve şiddete uğramış kadınların başlarını sokabilecekleri mekânlara ve yaşadıkları travmaları onarmak için tedavi merkezlerine halen çok ihtiyaç var. Belediyeler kendi sorumluluk alanlarında şiddet gören kadınlar için kurdukları kadın sığınma evleriyle bu toplumsal açığın kapatılmasına katkı sunuyorlar.¹⁴³

140 Eskişehir Büyükşehir Belediyesi

141 İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kadın Koordinasyon Merkezi

142 Nilüfer Belediyesi

143 Afyon Belediyesi, Aydın Belediyesi, Erzurum Yakutiye Belediyesi, Eskişehir Tepebaşı Belediyesi, Kadıköy Belediyesi, Küçükçekmece Belediyesi, Kartal Belediyesi, Kastamonu Belediyesi, Mersin Yenişehir Belediyesi, Van Belediyesi, Erzincan Belediyesi, İzmir Ödemiş, Karşıyaka, Tire ve Aliağa Belediyelerine bağlı kadın sığınma evleri bulunmaktadır.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği, İstanbul Sözleşmesi ve Yerelin Görevleri

Tarih, bir anlamda, bir tarafta güç ve iktidar savaşları, diğer tarafta kurulan iktidarlar altında yaşayanların hak mücadelesi süreci olarak gerçekleşmiş hep. Antik Yunan'da "vatandaş" tanımı yalnızca köle sahiplerini kapsarken, köleler, yabancılar ve çocuklar gibi kadınları da hak sahipliğinden dışlıyordu. 1789 Fransız Devrimi'nin ilan ettiği "İnsan ve Yurttaş Hakları Bildirgesi" insanlık tarihi açısından önemli bir gelişme olmasına rağmen, Olympe de Gouges'un itirazı üzerine, "insan" (homme) sözcüğünün yalnızca erkeği kastetmesi nedeniyle, 1791 yılında "**Kadın ve Yurttaş Hakları Bildirgesi**" olarak yayımlanır. Bu insanlık tarihindeki ilk kadın hakları bildirgesidir. Ve bugüne kadar devam eder kadın hakları ve kadın mücadelesi.

*Erkek egemen anlayışın, ataerkil toplum düzeninin dayatması, dinsel ve yerel etkiler sonucu nüfusun yarısını oluşturan kadınlar pek çok toplumda uzun yıllar ikinci planda tutulmuşlardır. Ayrıca kadın ve erkek arasındaki biyolojik farklılık, toplumsal farklılığa dönüştürülerek cinsler arası eşitsizliğin gerekçesi sayılmış ve erkek kadına göre üstün kabul edilmiştir. Kadınların cinsiyetleri sebebiyle aşağılanmaları ya da geri planda tutulmaları sadece yerel nitelikte bir sorun olmayıp, her toplumda zaman zaman yaşanan ve hatta yaşanmakta olan evrensel bir sorundur.*¹⁴⁴

Günümüzde ise "kadın-erkek eşitliği" anlayışı "toplumsal cinsiyet eşitliği"ne evrilmiştir. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği erkeklerle kadınların kamusal ve özel yaşamın tüm alanlarına eşit ölçüde yetkinleştirilmiş şekilde eşit katılımları anlamına gelir. Bu, yasa ve yönetmeliklerde "eşitlik" sağlanmasından da öte, aile ve toplum içerisindeki toplumsal fırsatlar ve hizmetlerden de eşit olarak yararlanılması anlamına gelir. Bu anlamda Birleşmiş Milletler tarafından 1979 yılında kabul edilen **Kadınlara Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi (Convention on The Elimination of All Forms of Discrimination Against Women- CEDAW)** ilkesel bir yaklaşımı benimsemiştir.¹⁴⁵ Özel olarak kadın haklarını düzenleyen belgelerden en önemlisi olarak kabul edilen bu Sözleşme, kadınlara karşı cinsiyet sebebiyle yapılan her türlü ayrımcılığı yasaklayarak, taraf devletlere ayrımcılığı önleyici tedbirler alma yükümlülüğü getirmiştir.

Toplumsal Cinsiyet eşitliğinde geline son aşama ise **İstanbul Sözleşmesidir**. *Özel olarak kadın haklarını düzenleyen/kadını koruyan uluslararası belgelerden*

yakın tarihte kabul edilen ve özellikle önem taşıyan bir diğeri ' Kadına Yönelik Şiddet ve Ev İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadeleye İlişkin Avrupa Sözleşmesi' -diğer adıyla İstanbul Sözleşmesi'dir. 11 Mayıs 2011 tarihinde İstanbul'da imzaya açılan Kadınlara Yönelik Şiddet ve Ev İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadele Hakkındaki Avrupa Konseyi Sözleşmesi (İstanbul Sözleşmesi), 1 Ağustos 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Kadınlara karşı toplumsal cinsiyet ayrımcılığının gelmiş olduğu son nokta, kadına yönelik şiddet olaylarında kendini gösterir. İstanbul Sözleşmesi, kadına yönelik şiddet konusunda Devletlerin daha somut önlemler almaya teşvik edilmesi ve artık kadının toplumdaki yeri ve toplumsal cinsiyet rollerine ilişkin daha üst bir bilinç oluşturulmasına yönelik ihtiyacın neticesi olarak ortaya çıkmıştır. (Ş.P. Börü)

İstanbul Sözleşmesinin Amacı ve İçeriği

a) Amacı:

İstanbul Sözleşmesi'nin amaçları (md.1) kadınları her türlü şiddete karşı korumak, kadına karşı şiddeti ve ev içi şiddeti önlemek, kovuşturmak ve ortadan kaldırmaktır. 'Her türlü şiddet' ifadesiyle, yalnızca fiziksel şiddete karşı değil, ayrıca psikolojik, ekonomik, sosyal ve cinsel şiddet gibi diğer şiddet türlerine karşı da taraf devletlere yükümlülükler getirilmiştir. Bunun yanında ikinci bir amaç olarak, her türlü ayrımcılığın önlenmesi için çalışılarak, kadınları güçlendirme ve kadın erkek eşitliğini yaygınlaştırma vurgusu yapılmıştır. Böylelikle CEDAW'ın daha ilk maddesinde ele aldığı ayrımcılık yasağının diğer uluslararası belgelerde de düzenlendiği görülmektedir. Kadınları güçlendirme yolu ile kadınlarla erkekler arasındaki fiili eşitliği sağlamak; ev içi şiddetin tüm mağdurlarının ve kadına yönelik şiddet mağdurlarının korunması ve bunlara yardım edilmesi için kapsamlı politika ve önlemler geliştirmek; kadına yönelik şiddeti ve ev içi şiddeti ortadan kaldırma amacıyla uluslararası işbirliğini yaygınlaştırmak; kadına yönelik şiddet ve ev içi şiddetin ortadan kaldırılması için bütüncül bir yaklaşımın benimsenmesi maksadıyla kuruluşların ve kolluk kuvvetleri birimlerinin birbirleriyle etkili bir biçimde işbirliği yapmalarına destek ve yardım sağlamak İstanbul Sözleşmesi'nin diğer amaçları arasında sayılmaktadır. Tüm bu amaçların taraflar tarafından etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesini sağlamaya yönelik olarak Sözleşmede ayrıca spesifik bir izleme mekanizması oluşturulmuştur.

b) İçeriği:

İstanbul Sözleşmesi, daha önce kabul edilmiş kadınlara yönelik ayrımcılık ve şiddetle ilgili uluslararası standartları, Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi ve BM Kadınlara Yönelik Her Türlü Ayrımcılığın Ortadan Kaldırılması Komitesi'nin içtihatlarını, öğretilerindeki görüşlerin yanısıra en iyi ülke uygulamalarını da kodifiye etmiştir.

144 Kadının Korunmasına İlişkin Uluslararası Sözleşmeler ve Türkiye'nin Konumu, Şafak PARLAK BÖRÜ, TBB Dergisi 2017 (özel sayı)

145 Cedaw Nedir? Federal Başbakanlık – Federal Kadın, Medya ve Kamu Hizmeti Bakanlığı Redaksiyon, içerikten sorumlu Sylvia Kölbl Grafik Düzenleme neuwirth+steinborn, www.nest.at Baskı Druckerei Friedrich VDV Viyana 2007

İstanbul Sözleşmesi'nin en önemli özelliği, biyolojik veya hukuki, ailevi bağ aranmaksızın ev içi şiddetin (örneğin eski veya mevcut eşler, evlilik dışı partnerler, birlikte ikamet edilen aile fertleri, akrabalar veya birlikte ikamet edilen başkaları tarafından yöneltilen şiddetin) ve kadınlara yönelik her türlü şiddetin önlenmesi ve bunlarla mücadeleye ilişkin standartlar öngören ve Avrupa ülkelerini hukuki olarak bağlayan ilk belge olmasıdır. Dolayısıyla hem kadınlara yönelik şiddet hem de ev içi şiddetle mücadele Sözleşme kapsamı içinde kabul edilmektedir. Sözleşme, kadınlar ve erkekler arasında hukuki ve fiili eşitliğin gerçekleştirilmesinin kadına yönelik şiddeti önlemede anahtar bir unsur olduğunu benimsemekte, kadınlara yönelik ayrımcılığı yasaklamaktadır. Sözleşme gerek özel alandaki gerekse kamusal alandaki şiddeti yasaklamaktadır. Şöyle ki, 'kadına yönelik şiddet'ten anlaşılması gereken, ister kamusal ister özel yaşamda gerçekleşsin, toplumsal cinsiyete dayalı tüm şiddet eylemleridir (md.3/a). Sözleşme ile taraf devletler gerek kamusal gerekse özel alanda tüm bireylerin özellikle de kadınların şiddete maruz kalmaksızın yaşama hakkını sağlamak ve korumak için gerekli olan hukuki ve diğer önlemleri almayı taahhüt etmektedirler (md.4/1). Böylelikle Sözleşme, yalnızca ev içindeki (genellikle eş veya partnerler ya da ebeveyn ve çocuklar gibi farklı kuşaklar arasında meydana gelen) kadınlara yönelik şiddeti değil, aynı zamanda kamusal alandaki (örneğin aynı evi paylaşmasa bile eski eşin veya partnerin kamusal alanda yönelttiği) şiddeti, işyerleri, okullar, karakollar, hapishaneler vb. kurumlardaki kadınlara yönelik şiddeti de yasaklamaktadır. (Ş.P.Börü)

c) Yerelin Görevi:

Şüphesiz uluslararası antlaşma ve uygulamalar, toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanmasında hükümetlere önemli görevler yüklemektedir. Fakat yerel yönetimler ve özellikle belediyeler, bu görevlerin günlük yaşamda, mahalle ve sokakta hayata geçmesinde, güncel politikalar oluşturulması ve uygulamasında son derece önemli role sahiptirler. Belediye stratejik planından başlayarak performans programlarında cinsiyet eşitliğine dikkat etmek, cinsiyete dayalı bütçe yapmak, belediye personeline farkındalık oluşturmak, gerek işe alımlarda gerekse hizmetlerin yerine getirilmesinde kadının güçlendirilmesi uluslararası antlaşmanın mahalleye inmesi anlamına gelecektir.

Kadın Emeği ve İstihdamı Girişimi (KEİG), 2015 yılında Adana, Ankara, Antalya, Bursa, Denizli, Diyarbakır, İstanbul, İzmir, Mersin, Trabzon, Urfa, Van Büyükşehir Belediyeleri ile Bağlar (Diyarbakır), Çanakkale, Çankaya (Ankara), Çiğli (İzmir), Erciş (Van), Eyyübiye (Şanlıurfa), Maltepe (İstanbul), Merkezefendi (Denizli), Muratpaşa (Antalya), Nilüfer (Bursa) ve Ortahisar (Trabzon) Belediyelerinin stratejik planlarındaki misyon, vizyon ve temel ilkeler ile stratejik plan alanlarında toplumsal cinsiyet eşitliği yaklaşımlarını değerlendirmeye odaklanarak önemli bir çalışma gerçekleştirmiş. Aşağıda, örnek olması açısından bazı belediyeleri verebiliriz.

Bağlar Belediyesi, demokratik, ekolojik ve cinsiyet özgürlükçü yerel yönetim modeli olmayı vizyonu olarak sunmakta; cinsiyet özgürlükçü yerel yönetim ilkesini benimsemektedir. Bu bağlamda planda şu ilkelere yer verilmiştir: "Toplumsal cinsiyet rollerinin demokratik ve özgürlükçü temelde dönüşümünü ve kadınların idari, ekonomik, toplumsal, kültürel tüm yaşam alanları ve karar süreçlerinde yer almasını sağlamanın Belediyenin temel bir misyonu olarak kabul edilmesi ve buna uygun yaklaşım ve uygulamalar üretilmesi. Kadına yönelik pozitif ayrımcılık yaklaşımının içselleştirilmesinin temel bir politika ve yaklaşım olarak esas alınması. Toplumsal cinsiyet özgürlükçü yaklaşımın sadece pratik ve güncel ihtiyaçlar çerçevesinde değil, kadın özgünlüğü ve farklılığını açığa çıkaracak ve geliştirecek şekilde kabul edilerek esas alınması."

Nilüfer Belediyesi ise "Kentleşme Politikamız" başlığı altında; hem kurum içi organizasyon ve çalışma ortamında hem de hizmet sunumunda toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlandığı; her türlü ayrımcılıktan uzak, kültürel, sosyal, cinsiyet kimliği, cinsel yönelim, etnik ve ekonomik farklılıkların benimsendiği ve yönetildiği; yayaları, kadınları, engellileri, bisikletlileri hareket kısıtlılığı olan bireyleri kapsayan insan odaklı ulaşım altyapısının oluşturulduğu" bir kent anlayışından söz etmektedir. Ortahisar Belediyesi, "Temel Değerlerimiz" başlığında toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin önüne geçmek, kadınlara yönelik pozitif ayrımcılık yapmak gibi ilkelere yer vermiştir.

Adı geçen çalışmada, Belediyeler stratejik planlarında, "stratejik alanlar", "stratejik amaç ve hedefler" gibi başlıklar altında belirledikleri çeşitli alanlara yönelik amaç, hedef ve faaliyetlere yer vermektedirler. Bazı belediyelerin, doğrudan toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamaya yönelik amaç ve hedeflerinin olduğu görülürken kimi belediyelerin kadınların pratik ve gündelik ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik amaç ve hedefleri olduğu görülmektedir.

d) Belediyeler neler yapabilir?

Kadına yönelik erkek şiddetinin önlenmesi başlığı, ele alınması gereken öncelikli konulardandır. Bu anlamda Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu (TKDF) tarafından kurulan ve desteklenen **Aile İçi Şiddet Acil Yardım Hattı**, belediyelerin işbirliği protokolü ile Türkiye genelinde katılabilecekleri bir ağ olarak yorumlanmalıdır.

Belediyelerin kurumsal kapasitelerini, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği odaklı güçlendirme amaçlı bakış açısı geliştirmeleri ve buna paralel eylem planı oluşturmaları yönetim ve çalışanların bakış açısını yansıtacaktır. **Cinsiyete dayalı bütçe, Kadın Sığınma Evi, Eşitlik Birimi, Meclis Üyeleri başta olmak üzere yönetim ve personele Toplumsal Cinsiyet Farkındalığı Eğitimleri, Cinsiyet**

Kotası, atamalarda eşitler arasında kadınların tercih edilmesi, **kadın destek projeleri**, çocuk oyun ve bakım evi hizmetlerini yaygınlaştırmak, LGBTİ bireyleri odağa alan hedef ve faaliyetler ilk planda sayılabilecek çalışmalar olacaktır.

Eşitlik Birimi, toplumsal cinsiyet eşitliği anlayışının gerek belediye içerisinde gerekse kent özelinde yürütülecek projelerde kurumsal bakış açısının sürdürülebilirliğinin bir anlamda gözü, kulağı ve klavyesidir.

Eşitlik Birimleri ve Şişli Belediyesi Eşitlik Birimi¹⁴⁶

Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu desteğiyle İzmir, Kars, Şanlıurfa, Nevşehir, Trabzon ve Van Belediyelerinde “Kadınların ve Kız çocuklarının İnsan Haklarının Korunması ve Geliştirilmesi Ortak Programı” başlatılmıştır. 2006-2009 yılları arasında devam eden bu program kapsamında 6 pilot ilde yerel yönetimler ve sivil toplum örgütleri ile “yerel eşitlik eylem planı” hazırlanmış ve il genel meclisi ve belediye meclisi tarafından onaylanarak uygulanmaya başlamıştır. Bu sürecin çıktısı olarak İçişleri Bakanlığı 2010 yılında bir genelge ile il özel idaresi, il genel meclisi, valilik, kaymakamlık ve belediyelerde eşitlik birimlerinin ve eşitlik komisyonlarının kurulmasını ve yaygınlaştırılmasını tavsiye ettiği kararları yayınlamıştır. Buna göre eşitlik birimlerinin toplumda cinsiyet eşitliğinin hayata geçirilmesi; insan hak ve onurunu koruyan politika ve hizmetlerin yerelde uygulanmasının sağlanması için çalışması amaçlanmıştır. Türkiye’de şu an (2020 itibarı ile) 20 belediyede hizmet veren eşitlik birimlerinin İstanbul’da ilk kurulanı **Şişli Belediyesi Eşitlik Birimi**’dir. 2015 yılında LGBTİ+ aktivisti ve dönemin başkanı Hayri İnönü’nün danışmanı olan Boysan Yakar tarafından kurulan birim, kadın, çocuk, genç, LGBTİ+, mülteci, yaşlı, engelli, azınlık olarak belirlediği 8 ana başlıkta çalışır. Hak temelli çalışan sivil toplum örgütleri ile sürekli iletişim halinde olan ve işbirliği yapan birim belediye hizmetlerinin hak temelli olması için politika hazırlar, eğitim yapar ve danışmanlık sağlar; belediye içindeki tüm müdürlük ve birimlerle birlikte çalışır.

LGBTİ ve Yerel Yönetimler

Mart 2014 yerel seçimlerine kadar hiçbir yerel seçimde LGBTİ (lezbiyen, gey, biseksüel, transseksüel ve interseks) bireyler bu kadar görünür olmamıştı. Farklı partilerden belediye meclislerine girmek için aday oldular. Konuyla ilgili siyaset okulları düzenlendi ve LGBTİ protokol metni oluşturuldu. Bu protokol temel hak ve özgürlükler temelinde hazırlanmış, yerel yöneticilere seslenen bir talep metni niteliğindedir. Aşağıdaki metin Sosyal Politikalar Cinsiyet Kimliği ve Cinsel Yönelim

¹⁴⁶ Bu başlık altındaki metin, Şişli Belediyesi Eşitlik Birimi görevlisi Ceren Suntekin’in katkısıyla hazırlanmıştır.

Çalışmaları Derneği (SPoD) tarafından 2014 yerel seçimlerinde belediye başkan adaylarına sunmak ve LGBTİ haklarının hayata geçirilmesinde sorumluluklarını hatırlatmak amacıyla hazırlanmış olan metindir:

“LGBTİ Dostu Belediyecilik Metni

Ben aşağıda imzası bulunan Belediye Başkan adayı olarak;

** Aday olduğum kentte eşitlikçi ve özgürlükçü, şeffaf ve katılımcı bir yerel yönetim anlayışının hayata geçirilmesi ve LGBTİ bireylerin hak ve özgürlüklerinin korunması ve iyileştirilmesi için somut adımlar atmayı,*

** LGBTİ’lerin yerelde kamu hizmetlerine erişebilmeleri, sağlık hakkı, barınma hakkı, çalışma hakkı ve ulaşım hakkından eşit olarak yararlanabilmeleri için gereken politikaları hayata geçirmeyi,*

** Bütçelerimizi hazırlarken bu politikaları göz önünde bulundurmamayı,* Şehir hizmetlerinin kapsayıcı biçimde sağlanması amacıyla LGBTİ dernek ve oluşumlarıyla iş birliği yapmayı,*

** Belediye içinde cinsel yönelim ve cinsiyet kimliğini de kapsayan ayrımcılık karşıtı yönetmelik hazırlamayı,*

** Belediye çalışanlarına LGBTİ hakları ve ayrımcılık konusunda meslek içi eğitimler düzenlemeyi,*

LGBTİ dostu kent ve belediye başkanı olacağımı taahhüt ederim.”

Yaşlılar Gerçekten Düşünüyor mu?

Yaşlı ve bakıma muhtaç yaşlılarımızın sosyalleşebileceği, bakılabileceği, vermiş oldukları onca emeğin karşılığı olamasa da, yüzlerini güldürmek adına **gündüz yaşlı bakım ve dinlenme evi** yapılabilir.¹⁴⁷ Bu evlerde psiko-sosyal destek hizmetleri, eğitsel hizmetler ve sağlık hizmetleri sunarak, kişisel gelişim faaliyetleri, sosyo-kültürel faaliyetler düzenleyerek, boş zaman uğraşları için alan açarak onların yanında olduğumuzu gösterebiliriz.

¹⁴⁷ Eskişehir Büyükşehir Belediyesi

Alzheimer Dikkatimizde mi?

Alzheimer hastaları ve aileleri için, bakım, zihinsel egzersiz, düşme ve kazaları önlemek için eğitim faaliyetlerinin yürütüldüğü “**alzheimer gündüz bakım evi**” merkezleri geliştirilebilir.¹⁴⁸ Örneğin Nazilli Belediyesi ve Akdeniz Üniversitesi'nin işbirliğiyle gerçekleştirilen “alzheimer merkezi”, düşme kazalarını önlemek için tasarlanmış Türkiye'nin ilk model evidir.¹⁴⁹

Evde Bakım Gerçekleştirebiliyor muyuz?

Evde yardıma ihtiyaç duyabilecek gruplar arasında yer alan yaşlılar, engelliler ve çocuklar için ulaşım ve güvenliğin daha etkin bir biçimde sağlanmasına yardımcı olmak gerekir. Belediyeler, kendi mahallelerinde evde bakıma muhtaç kişileri takip edip ihtiyaçlarını gidermeye dönük projeler üretmelidir.

Evinde yatalak bulunan kişiye hastane, hemşire, ambulans desteğinde bulunabilir.¹⁵⁰ **Acil destek butonu** dağıtarak, ihtiyaç sahiplerine yardımcı olunabilir¹⁵¹ 75 yaş üstü kentlilerin yaşam standartlarını yükseltmek amacıyla, evlere bırakılan **sosyal alarm cihazı** ya da bileğe takılan bilezikle kişinin tek tuşla polis, itfaiye, ambulansa erişebilmesi sağlanabilir.¹⁵²

Emekliler Nasıl Yaşar?

Hayatın herkesle birlikte yürümesi gerektiğini hiç unutmadan, emekli vatandaşlarımızın sosyalleşmesini devamlı kılmak, boş zamanlarını dolu dolu geçirmelerini sağlamak için, emekliler evi adı altında, kafeteryası, spor aletleri, otoparkıyla modern bir tesis olarak hizmet verilebilecek ücretsiz mekânlar inşa edilebilir.¹⁵³ Bugün emekli erkekler genellikle kahvehanelerde, emekli kadınlar ise evde zaman geçirmektedir. Bu durumu düzeltecek, emeklilerin sosyal hayata aktif katılımını teşvik edecek, emekliye var olduğunu ve ona ihtiyacımız olduğunu hissettirecek projeler üretmek gerekir.

Engelliler Günlük Yaşamımızın Bir Parçası mı?

Ülkemizde engelliler, kendileri için pozitif ayrımcılık yapılmadığından yaşama katılmıyorlar. Engellilerin yaşam hakkını savunmak, sosyal ve ekonomik

148 <http://www.milliyet.com.tr/muratpasa-dan-basarili-yaslilik-semineri-antalya-yerelhaber-184481/>

149 Nazilli Belediyesi.

150 İstanbul Beşiktaş Belediyesi.

151 İstanbul Bakırköy Belediyesi.

152 İstanbul, Beşiktaş Belediyesi.

153 İstanbul, Kadıköy Belediyesi.

yaşama katılmalarını sağlamak için hem eğitim hem gelişme olanakları sunabilecek merkezler oluşturmak gerekir.¹⁵⁴ Temel amaç, engellilerin onları izole eden değil, yaşamın içine katan kentsel faaliyetlere erişimlerini sağlamak olmalıdır. Helsinki kent yönetimi, engelliler için yaptığı projelerle, kenti “**Erişilebilir Helsinki**” hedefine ulaştırmıştır. Engellilere ve ailelerine yaz aylarında belirli sürelerle ücretsiz tatil imkânı sunmak amacıyla engelli yaz kampı projeleri geliştirilebilir.¹⁵⁵ Zihinsel engelli bireylerin çalıştığı, ürettiği ve karşılığında sürekli bir gelir elde ettiği istihdam alanları yaratabiliriz.¹⁵⁶

Kent Stresinin Kaynağı Olan Trafik ve Ulaşım İlgili Ne Düşünüyoruz?

Nüfus, sürücü ve motorlu araç sayısındaki hızlı artışın yanı sıra, sanayileşmeyle ortaya çıkan kaynak yetersizliği ve plansız uygulamalar sonucu, motorlu taşıtlar ulaşım faydası sağlamaktan ziyade stres yükünün kaynağı haline geldi.

Şehir içinde ulaşımı etkileyen faktörler arasında hızlı kentleşme, planlama (veya plansız ulaşım kararları), yönetim, uygulama sıkıntısı, kullanım gibi pek çok şeyi sayabiliriz. Trafik stresiyle baş etmek, trafikle baş etmek kadar önemli bir sorun haline gelmiştir.

Kent yönetimleri uzun vadeli trafik planı, metro ve tramvay gibi toplu taşıma projeleri gibi çözüm yollarını, kent merkezine bireysel motorlu taşıtların ulaşımını ve parkını maliyetli hale getirmek (Londra), özel otobüs hatları yapmak (Milano, Berlin, İstanbul, Ankara), özellikle toplu taşımayı teşvik edici kentsel uygulamalar (çok fonksiyonlu kent kart) gibi adımlarla destekleyebilir.

Kent içinde trafik güzergâhlarını kontrol eden, yola çıkmadan yol durumu hakkında bilgi veren sistemler geliştirilebilir. Böylece sürücülerin yoğunluğa göre trafiğe çıkması sağlanarak karmaşıklık en aza indirilebilir.¹⁵⁷ Fransa'nın Niort kentinde, özellikle sabah ve akşam saatlerindeki sıklığı azaltmak amacıyla “akıllı” bir trafik sinyalizasyon sistemi geliştirilmiştir. Sistem, trafik durumuna göre esnek trafik ışıkları uygulaması ve ana yol trafik sıklığına yan yollara kaydırmak prensipleriyle işliyor.¹⁵⁸ Bu yöntemler, parçacı çözümler sunsa da, trafik sorununda kısmi rahatlama sağlayabilir.

Ancak şunu da söylemeden geçmemek gerekiyor: Yerel yönetimler, özellikle de

154 İzmir Büyükşehir Belediyesi.

155 İstanbul, Sarıyer Belediyesi.

156 Şişli Belediyesi'nin down cafelerinde engelli vatandaşlar çalışmaktadır.

157 İBB Trafik Kontrol Merkezi'nden akıllı telefonlar aracılığıyla trafik güzergâhı hakkında bilgi alınmaktadır.

158 Yerel Yönetim ve Bilgi Teknolojileri, s. 39.

büyükşehirler, ulaşım sorununu tek başlarına çözemeyebilirler. Kalıcı çözümler için merkezi idarenin desteğine ihtiyaç vardır. Kalıcı çözümler için merkezi idarenin desteğine ihtiyaç vardır.

Otopark Bela mı?

Kalabalık kentlerde trafik yoğunluğu otopark sorununu da beraberinde getirmektedir. Belediyeler bu kent kaosunu önlemek adına, trafik sorununa çözüm getirecek, görüntü kirliliği yaratmayacak, geniş kapasiteli yeraltı otopark projelerini gündemlerine alabilirler. Yeraltı otoparklarıyla sokakta yaşanan park yoğunluğunun azaltılması sayesinde görüntü kirliliği de önlenmiş olacaktır.¹⁵⁹ Yeraltı otoparklarının park alanlarından tasarruf edilmesini sağlaması çevre açısından artı bir kazanım olacaktır.¹⁶⁰

Yoksulluk Programımız Var mı?

Yoksulluk, günlük temel ihtiyaçların tamamını veya büyük bir kısmını karşılayacak gelire sahip olmama durumudur.

Ancak yoksulluk artık sadece konuta ve gıdaya erişimle sınırlı olarak düşünülüyor. Değerlendirmelerde **İnsani Gelişme Endeksi** (İGE) daha yaygın olarak göz önünde bulunduruluyor. İnsani gelişme endeksi, insani gelişmenin şu üç temel boyutunda uzun vadeli gelişmeyi değerlendirmek için kullanılıyor: uzun ve sağlıklı bir yaşam, bilgileri erişim ve insana yakışır yaşam koşulları.

UNDP'nin 2013 İnsani Gelişme Raporu'nun "Türkiye Değerlendirmesi" bölümünde şu kısımlar oldukça dikkat çekici: *"Türkiye'nin 2012'deki İGE değeri 0,722 oldu. Bu değerle Türkiye, yüksek insani gelişme kategorisinde yer aldı ve 187 ülke ve bölge arasında 90. oldu. Türkiye'nin 2012'de 0,722 düzeyinde ölçülen İGE değeri, yüksek insani gelişme kategorisindeki ülkelerin 0,758 ve ayrıca, Avrupa ve Orta Asya ülkelerinin 0,771 düzeyindeki ortalama gelişme değerinin altında kaldı."*

Bu genel değerlendirmeyi bir kenarda tutarak, kentlerimizde yiyecek, içecek, barınma, giyim-kuşam gibi temel ihtiyaçlara erişemeyen vatandaşlarımız varlığıyla yüzleşiniz. Onları görmezden gelmek mümkün olmayacağına göre, kent yönetimlerinin bu vatandaşlarımızın ihtiyaçlarını karşılayacak projeleri gündemlerine alması şarttır.

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'ne göre, her insanın yiyecek, giyecek, konut, sağlık hizmetleri ve gerekli toplumsal hizmetler de içinde olmak üzere; kendisinin

159 İzmir Büyükşehir Belediyesi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Adana Büyükşehir Belediyesi.

160 Nilüfer Belediyesi, İhsaniye yeraltı otoparkı.

ve ailesinin sağlık ve refahını sağlayacak uygun bir yaşam düzeyine hakkı vardır. İşsizlik, hastalık, sakatlık, dulluk, ihtiyarlık ya da geçim olanaklarından iradesi dışında yoksun kaldığı diğer hallerde de sosyal güvence hakkına sahiptir.¹⁶¹

Yoksulluk küresel düzeyde görülen bir olgu olmasına rağmen, yoksulluğun şiddetini ve yoğunluğunu ancak yerel düzeyde gözlemek mümkündür. Yoksulluğun farklı boyutları, ancak yerel düzeydeki gözlemler ve araştırmalarla anlaşılabilir.¹⁶² Belediyeler kendi mahallelerin yaşayan ailelere iş, eğitim, sağlık, konut konularında yardımcı olmalıdır. Belediye teşviki ile kurulacak olunan yoksullukla mücadele eden dernekler ve projeler sayesinde yoksullukla ilgili tüm gelişmeleri yakından takip edip, faaliyetlerini eyleme geçirebilirler.¹⁶³

İşsizlik İçin Ne Yapıyoruz?

İşsizlik, ülkelerin sosyoekonomik durumlarına göre farklılık gösterse de çoğu ülkenin önemli sorunlarının başında gelmektedir. Bu sorunun hafifletilmesi, hatta mümkünse ortadan kaldırılması, en büyük hedeflerden biridir. Çünkü birçok sorunun kaynağı ve destekleyicisi işsizliktir. Standart tanımlara göre işsizlik, genel olarak piyasadaki ücret düzeyinde çalışma istek ve gücünde olup iş arandığı halde iş bulunamaması durumu olarak kabul edilmektedir.¹⁶⁴

Türkiye, 1960'lardan beri hemen her dönem yüksek işsizlik oranlarıyla mücadele etmek zorunda kalan bir ülkedir. Özellikle 1980'lerden sonra küreselleşme ve teknolojik ilerleme nedeniyle artmaya başlayan işsizlik, 1990'larda evrensel ölçülere göre yüksek sayılan düzeylere ulaşmıştır. 2001 kriziyle birlikte, işsizlik daha da derinleşmiş ve kriz sonrası istihdamdaki toparlanma ekonomik büyümedeki toparlanmanın aksine çok yavaş ve sınırlı olmuştur. Hızlı nüfus artışı, eğitim politikasındaki sorunlar, yatırım yetersizliği, siyasi ve ekonomik istikrarsızlık gibi nedenler bu sorunun daha da ağırlaşmasına neden olmuştur.¹⁶⁵

Yerel yönetimler, ülke içinde yaşanan bu işsizlik sorununu mahallelerinde kontrol edip, çözüm yolları bulabilir. Kuracağı işsizlik bürosuyla, bölgeyi iyi tanıyan isimler, insan kaynakları ve halka ilişkiler uzmanlarının yardımlarıyla bölgedeki işsizleri

161 SEMERCI, P. U., "Dev ve Cüce Aynı Yolda: Yoksulluk ve Özgürlükler", haz. SEMERCI P.U., İnsan Hakları İhlali Olarak Yoksulluk, Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2010 içinde, s. 3.

162 AÇIKGÖZ, R., YUSUFOĞLU, Ş., "Türkiye'de Yoksulluk Olgusu ve Toplumsal Yansımaları", İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 2012, s. 79.

163 Van, Siirt, Mardin, Batman, Diyarbakır, Gaziantep gibi belediyelerin teşvikiyle yoksullukla mücadele derneği kurulmuştur.

164 ÜNSAL, E., Makro İktisat, İmaj Yayıncılık, Genişletilmiş 3. Baskı, 2000, s. 14.

165 AY, S., "Türkiye'de İşsizliğin Nedenleri: İstihdam Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme", Yönetim ve Ekonomi, Yıl 2012, c. 19, sayı 2, s. 322.

tespit edebilir. Ardından bu kimseleri mülakata alıp, başkan adına bölgedeki işyerlerinden randevu alıp, ihtiyaca uygun eleman önerebilirler.¹⁶⁶

Belediye, resmi web sitesi için hazırlanacak bir yazılımla kendi vatandaşlarına yönelik bir iş portalı oluşturabilir. İşverenler tarafından doldurulan kayıt formlarıyla işyeri kaydı yapılır, bilgilerin teyit edilmesinden sonra kullanıcı hesabı aktifleştirilir. Giriş yapan işverenler bu yazılımla uygun başvuruları yönetmek, kriterlere göre özgeçmiş aramak, istenen özgeçmişleri saklamak, başvuruya çağırarak ve başvuru sonucunu kayıt amacıyla girmek gibi işlemleri yapabilir.

Aynı şekilde, belediye sınırları içinde yaşayan ve iş arayan vatandaşlar bu portal yoluyla özgeçmiş oluşturarak iş bulabilir. Aranılan kriterleri sağlayan ve işyerine yakın ikamet eden çalışanların kolayca belirlenmesine izin veren bu sistem, hem işverenler hem de iş arayanlar için faydalı olacaktır. Bu portal semt içi dayanışmayı da artıracaktır. Nilüfer Belediyesi'nin "Nilüfer İş Ofisi" bu uygulamanın iyi örneklerinden.

¹⁶⁶ İstanbul Büyükçekmece Belediyesi'nin kurduğu İşsizlik Timi bürosu 3 bin 228 kişinin iş bulmasına yardımcı olmuştur.

7. Bölüm

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ



Nedir İnsan Kaynakları?

İnsan Kaynakları, gerek kamu, gerek özel, gerekse sivil toplum kuruluşlarında çalışan elemanı, sistemi çalıştıran dışının bir parçası olarak değil, "insan" faktörü olarak kurumun merkezinde gören yaklaşımdır.

Klasik personel örgütlenmesinde çalışanlar, yönetimin altında, yalnızca işin yerine getirilmesine yarayan eleman olarak görülür. Ver emri, uygulasin talimatı, yapsın işini. Yapmaz, işini aksatırsa da azarla, cezalandır, hatta mümkünse işten at.

İnsan kaynakları yaklaşımı her şeyden önce bir yönetim felsefesidir. Gelişen dünya koşullarını da dikkate alarak insana odaklanmış, çalışanı bir insan olarak kurumun merkezine koyan, kurumsal kültür oluşturmayı hedefleyen yeni ve çağdaş bir yönetim felsefesi. Bu felsefe ilk adım olarak "Çalışanın sorumluluğu var mı ve nedir?" diye sorar. Yani yalnızca iş tanımını yapmak ve görevin sınırlarını belirlemek yetmez. Sorumluluğu var mı? İyi, eksik, yanlış veya kötü yaparsa sonucu nedir? İnisyatifi var mı? Duruma göre kendi kararlarını alabiliyor mu? İnsan kaynakları bu gibi sorularla ilgilenir.

İnsan Kaynakları Planlaması

Yerel yönetimlerde insan kaynakları planlamasının yanlış yapıldığı hep söylenir, bundan hep şikâyet edilir. Ya kadrolar fazla deniliyor, birimler ihtiyaç fazlası

kadrolarla şiştiği için etkin işlemiyor ya da birimlerde iş yapacak insan sayısının azlığından dem vuruluyor, yani yeni kadro ve nitelikli insan gerekiyor. Kent hizmetleri ve projeler için yeni kadro ve nitelikli işgücüne ihtiyaç duyuluyor, var olan kadrolarla hizmetler istenildiği gibi ve verimli örgütlenemiyor. Sakal-bıyık hikâyesi. Yerel yönetimlerin insan kaynakları planlaması sorununa, hem kavramsal hem de yasal düzeyde norm kadro uygulamasıyla bir çözüm getirilmek istenmiştir.

Norm Kadro ve Aksaklıkları

Bugün belediyelerde uygulanmakta olan norm kadro, hizmetlerin yerine getirilmesinin hiyerarşik ve bürokratik örgütlenmesini tanımlasa da kent ölçeğinde yetersiz kalmaktadır.

İlk olarak 2000 yılında 168 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla düzenlenen norm kadro uygulaması, uygulamadaki aksaklıklar ve yapılan eleştiriler nedeniyle 2005 yılında çıkarılan 5393 sayılı Belediye Yasası ile yeniden düzenlenmiş, 2006/9809 sayılı kararnameyle de ilke ve standartları belirlenmiştir.

Bu düzenlemenin en önemli tarafı memur ve sürekli işçi kadrolarının tanımlanıp istihdama sınır getirilmesidir. Geçici işçi istihdamı, belediye'deki memur istihdamının %40'ını geçemeyecektir. Bağlı kuruluşlarda geçici işçi istihdamı tümünden yasaklanmıştır. Böylece temizlik başta olmak üzere su, kanalizasyon, güvenlik ve birçok hizmet için **taşeronlaşma ve özelleştirmenin** önü açılmışsa da, 2017 yılında çıkarılan 696 sayılı KHK ile taşeron işçiliğine son verildi. Belediyelerde Yerel Yönetim İletişimi ile bu konu yeniden ele alınarak düzenlenmeli, sistemin aksayan yanları giderilmelidir.

Yine de insan kaynakları planlaması konusunda kurum içinde neler yapabileceğimizi düşünmeye başlamak ve harekete geçmek için, yasal değişikliklerle daha bütünsel adımlar atılmasını beklemek zorunda değiliz. İlk adım, kurum içi insan kaynaklarını en etkin ve verimli şekilde planlamak.

Elde Ne Var, Var Olan Ne Kadar Verimli?

Kurumda hangi birimlerde kaç kişi var? Daha doğrusu kadroların mevcut durumu nedir ve gelecekte nasıl kadrolara ihtiyacımız olacak? Bu sorulara yanıt verebilmek için öncelikle kurumun dikey ve yatay örgütlenmesinin nasıl olması gerektiğine dair bir yaklaşımımızın olması gerekir. Yaşadığımız kentin mevcut durumunu da göz önünde bulundurursak, gelecek beş, on, yirmi yıl içinde kentsel gelişime bağlı olarak nasıl bir örgütlenmeye ve kadroya ihtiyacımız olacak? Kentsel gelişimin stratejik planlaması, ona uygun kadro yapılanmasının da nasıl

olacağını belirleyecektir. **Kentsel gelişim stratejik planlamamız var mı?** Bu plan varsa bugünden yarına, kentsel hizmetler ve katılım açısından yapılacaklar ve buna uygun birimlerin ne olduğu kendiliğinden belli olacaktır.

O halde öncelik, var olan kadroların ihtiyaca göre planlaması, her çalışanın ihtiyaçları, eğitimi ve kişisel özellikleri açısından göz önünde bulundurulması. Bunun zor olduğunu biliyoruz. Ama böylesi bir yapılanma hedefi tüm kurumun kış uykusundan uyanmasını sağlayacaktır. Bu planlamayı yaparken neleri gözetmeliyiz?

İnsan Kaynakları Yönetiminin Temel İlkeleri

Gerek kurum içi mevcut kadroların değerlendirmesini yaparken, gerekse ihtiyaç duyulan yeni kadroların alımında, istihdamında ve kurum içi yönlendirilmesinde neleri gözetmeliyiz, kısaca temel ilkelerimiz ne olmalı?

1- Eşitlik ve Tarafsızlık İlkesi:

Kent yönetimi, gerek çalışanlar arasında gerekse yeni işe alınacaklar arasında din, mezhep, inanç dil, ırk, cinsiyet, düşünce ayrılığı gözetmeksizin, işe alımdan işten uzaklaştırmaya kadar her aşamada eşitlik ilkesine uygun ve yansız bir tutum içinde mi? Özellikle işe alma ve işte ilerleme konularında fırsat eşitliğine önem veriliyor mu, çalışanın beceri, bilgi, kişilik ve yetenekleri dikkate alınıyor mu? Bu iki soruya istisnasız tüm yöneticiler "Evet!" dese de, uygulamalardaki sorunlar en çok bu ilkenin hayata geçirilememesinden kaynaklanmaktadır. Bir kent yönetimi farklı mezhepten birini, mahkûm kontenjanı olduğu halde bir mahkûmu, bir transseksüeli işe alamıyorsa, eşitlik ilkesi yalnızca niyet olarak var demektir.

Kent yöneticisi seçimle yönetime geldiği için, yukarıdaki iki sorunun yanıtındaki "siyasi evet" çoğu zaman tutum ve davranışlar düzeyinde de geçerlidir. Kent yöneticileri, aday olup seçildikleri partinin kadro dayatmasından kurtulamamakta, bu kadroları öncelikli olarak değerlendirmek zorunda kalmaktadırlar. Yönetim biliminin temel sorusu "İşe mi insan, insana mı iş?" sorusudur. Siyasi dayatmalar, bu ikisinden "insana iş" anlayışını hâkim kılmaktadır. İnsan kaynakları planlamasında en önemli sorun budur. Eşitlik ilkesine göre kadro alımı ve planlama, hizmet üretim kalitesinin en basit olmazsa olmazdır.

2- Yeterlilik (Liyakat) İlkesi:

İşe alınan kişi, tanımlanan işe ve işin gereklerine uygun kişi midir? Kent yönetiminin ihtiyaçları doğrultusunda etkili bir iş yönetiminin kurulması hedefiyle bakıldığında, işe aday kişinin eğitimi, becerileri, iş yapma tarzı ve kişilik özellikleri aday olduğu işe uygun mudur? Takım çalışmasına yatkın mı? Sosyal sorumluluk

projelerinde yer almış mı? Bu sorulara verilecek objektif yanıtlar yeterli, etkin ve dinamik bir kurum kültürünün oluşturulmasında son derece önemlidir.

İşin gerektirdiği donanımlardaki insanları, kurum içerisinde en uygun yerde istihdam etmek temel kuraldır. Bir başka ifadeyle, iş için gerekli eğitim, bilgi, beceri ve yeteneğe sahip kişileri siyasi baskı altında olmadan seçmek, seçilen bu kadroları, insan kaynakları planlaması açısından kurum içinde ihtiyaç duyulan yere, birime ya da departmana yerleştirmek yeterlilik ilkesinin olmazsa olmazıdır

3-Güvence ve Kariyer İlkesi:

Kurum çalışanın istenen verimliliğe ulaşması, istikrar göstermesi ve kurumu geliştirici katkılar sunabilmesi için işle ilgili “yarın” kaygısı taşımaması gerekir. İş ve yaşamında ağır bir kusur işlemedikçe işini, konumunu ve özlük haklarını yitirmeyeceğinden emin olmalıdır. Her an işini kaybetme korkusu içinde olan bir çalışandan verimli bir hizmet değil ancak “mesai” beklenebilir.

Bu ilkenin istismar edilmiş biçimi, “Memur ol, emekli ol” anlayışıdır. Kişi “bir kere kuruma kapağı atarsa” ömrü billah o işten atılamayacağını bilerek çalışmaya başlar ve böyle devam ederse insan kaynakları planlamasında bu sefer de başka bir zaaf ortaya çıkar. Evet, çalışanın güvencesi olmalı ama istismarın da önüne geçilmeli. Tüm bu açılardan en etkili yöntem kariyer hedefi konmasıdır. Kişi, yaptığı işin sonunda ilerleyebileceğine, kurumun yöneticilerinden biri olabileceğine inanmalı ve iş yaşamında bu ilerlemeyi somut olarak hissetmelidir. Performansın karşılığı olduğu görülürse, istenilen verimlilik ve çalışma düzeyi de kendiliğinden sağlanacaktır.

4- Verimlilik İlkesi ve Performans Değerlendirmesi:

Kurumda yer alan kişi, eğitimi ve kişisel becerileriyle orantılı olarak kapasitesini ve düşünsel gücünü tam olarak yansıttığı bir çalışma temposu içinde mi? “Sabah 8, akşam 5 mesaisi” anlayışı kurumlarda zaman endekli çalışmanın en yerleşik zaaflarından biridir. “Yaparım işimi, alırım maaşımı” yaklaşımı, mesaideki rutinliğin, sorumluluk almamanın, inisiyatif geliştirmemenin en önemli kaynaklarından biri olması bakımından, yönetim bilimini zehirleyen bir faktördür. Panzehir, verimlilik ilkesinin uygulanmasıdır.

Kişi kendisine verilen işleri, hedeflere uygun olarak ve istenilen zamanda yapabiliyor mu? Eğitim ve becerilerini işinde kullanıyor, iş tanımına göre kendisinden beklenenleri zamanında yapıyorsa, sorumluluğunun gereği inisiyatif alıyorsa, gerek kurum içi takım çalışmasında, gerekse kurum dışı uzmanlık işbirliklerini işine katıyorsa, verimlilik ilkesi başarıyla işliyor demektir.

Verimliliğin sürekliliği performans değerlendirmesiyle mümkündür. Kişinin

taltif edilmesi, önerilerinin dikkate alınması, derece ve üst kadro alması, ücretle ödüllendirilmesi performans değerlendirmesine bağlıdır. Yerel yönetimler, encümen kararıyla ikramiye uygulamasında bulunabilmektedirler. Verimliliği yüksek personelin ödüllendirilmesi, verimlilik sağlanmasında ve insan kaynakları planlamasında sonuç alıcı bir yöntemdir.

İnsanca bir yaklaşımın gereği olarak, çalışan iş güvencesine sahipse, adil ve yeterli ücret alıyorsa, yaşam kalitesi yükseliyorsa, hizmet içi eğitimlerle gelişimi sağlanıyorsa, kurumda süreç içinde yönetsel güç kazanıyorsa, işinin sonuçlarını görüyor ve bunu paylaşıyorsa, kurum kültürünün oluşumunda kendi etkisini de görüyor ve verimliliği artırıyor demektir.

5- Açıklık İlkesi:

Açıklık ilkesi, izlenecek politikanın oluşturulmasında ve uygulamasında tüm çalışanların bilgi sahibi ve katılımcı olmaları, görüş ve önerilerinin alınması, yalnızca görev bilinciyle değil gönülden çalışmalarının sağlanması demektir. Çalışan kurum içerisinde kendini nerede görüyor? Yaptığı işin ve bütün olarak yapılanların kent halkı açısından sonuçlarını, kazanımlarını görüyor mu? Parça olarak bütün içerisinde kendini hissedebiliyor mu?

Açıklık ilkesinin işlemesi, kent yönetiminin yönetim anlayışının çalışanlarca özümsemesine, kısa vadeli amaç ve uzun vadeli hedeflerinin bilinmesine bağlıdır. Buna dönük uygulamalar arasında ilk akla gelenler, kurum içi sosyal ağ oluşturulması, yönetim desteğinde çalışanlarca gazete çıkarılması, kurum içi etkinlikler düzenlenmesi, çalışma yaşamına yeni başlayacaklara kurumsal anlayışı aktaran el kitapları verilmesi, toplantılar yapılmasıdır.

İnsan Kaynakları Geliştirme ve Eğitim Merkezi

Yerel yönetimlerin, insan kaynakları ilkelerini hayata geçirmek, etkili bir insan kaynakları yönetimi oluşturabilmek için, “insan kaynakları geliştirme ve eğitim merkezi” kurmaları en akılcı yaklaşımdır. Bu merkez, personel veya başka bir belediye birimi altında değil, doğrudan bir müdürlük veya bağımsız bir birim olarak tasarlanıp örgütlenmelidir.

Bu birim öncelikle kurum içinde iş analizi ve iş tanımlarını yaparak işin gereklerini ve yapılabirliklerini belirlemeli. Devamla iş akış şemaları ve iş planları oluşturularak, kurumsal kimlik altında her birimin ve kadronun yerini gösteren bir kılavuz hazırlanmalıdır.

Bu birim, insan kaynaklarına bütünsel bir yaklaşımla, işin yerine getirilme sürecinde gerekli uzmanlaşmaları sağlar, gerekli gördüğü yerlerde kalite çemberleri oluşturularak işin yapılması sürecini iyileştirmek için çalışır.

İlle de eğitim. İnsan kaynakları yönetimi ve faaliyetleri bir kerelik olmayıp kurum içinde kalıcı bir kültürün yaratılması için sürekli geliştirilmesi gereken bir alandır. Bunun yegâne yolu ise **sürekli** eğitimidir.

Eğitim, ihtiyaçlara uygun olarak hazırlanmış bir eğitim programı ve planına göre gerçekleştirilir. Yeri geldiğinde uzmanlar, sivil toplum kuruluşları, meslek odaları ve üniversiteler bu eğitim faaliyetinin destekçisi olarak görülmelidir. Ama her şeyden önemlisi, kurum çalışanının bu eğitim faaliyetinin bir ihtiyaç olduğunu ve kendi kariyer gelişimi açısından önemli bir durak olduğunu kavramasıdır. Aksi halde bu faaliyetler mesai kaytarma seansları haline gelir. Şüphesiz personelin daha verimli olması için, bu eğitimler motivasyon artırıcı özendirme ve ödüllendirme yöntemleriyle desteklenmelidir.

Gönüllüler Örgütlenmesi

Tektaş Üniversitesi MD Anderson Cancer Center'ın 2000 yılı faaliyet raporunda, hastanede bir yıl içinde çalışan gönüllülerin sayısının 10 bin veya biraz daha fazla olduğundan bahsediliyor. Bazıları haftada bir saat, bazıları bir gün, bazıları haftada iki gün üçer saat... Bütün departmanlarda, ama hastalar ama yakınları için birçok faaliyet gerçekleştiriyorlar. Gönüllülerin tamamı, hastanenin idari ve sağlık yönetiminin önüne geçmeden, son derece kapsayıcı, kolaylaştırıcı ve rehabilite edici bir organizasyonla çalışıyor. Bir kentin bir hastanesinde 10 bin kişi! Sanırım bu rakamı, Türkiye'de sadece Eğitim Gönüllüleri Vakfı aşabilmiş durumda.

Gerek meslek kuruluşlarının, gerekse de sağlık, eğitim ve çevre örgütlenmeleri başta olmak üzere sivil toplum kuruluşlarının kent yaşamına en çok dokunan belediyelerde gönüllü faaliyeti ve örgütlenmesi, kent yönetiminin kent halkına dokunmasında atlanmaması gereken bir unsurdur. En alt birim olan mahallelerde mahalle meclisleri işbirliğiyle gönüllü örgütlenmeleri oluşturulabileceği gibi, kent ölçeğinde kent yönetiminin faaliyet ve hizmetlerinin yaygınlaştırılmasında da gönüllülerin desteğinden yararlanılabilir. Bu önemli örgütlenme için bir "gönüllülük prosedürü" hazırlanarak, gönüllü eğitimleri verilmeli ve belirlenecek tema ve alanlarda çalışmalar yürütülmelidir. Gençlerin kent yönetimleriyle buluşması, düşünce ve önerilerinin dikkate alınması adına örgütlenecek gönüllü faaliyetleri, kent yönetimlerinin iyi yönetim uygulamaları olarak "**Dokun**" iletişimlerinin önemli bir unsuru olmalıdır.

Gönüllü örgütlenmesi insan kaynakları açısından bir "depo" olarak görülmemeli, katılımcı demokrasi düşüncesinin yaygınlaştırılmasının araçlarından biri olarak ele alınmalı ve uygulamada da bu anlayışın önü açılmalıdır. Bu örgütlenmelerin en büyük zaafı, "gönüllü"nün, profesyonellik gerektiren işlerde de kullanılmasıdır. Buna meydan vermemek için, gönüllünün faaliyet alanı ve iş tanımı çok net yapılmalı, ancak profesyonellerin sağlayabileceği hizmetleri vermeleri beklenmemelidir. "**Şişli Belediyesi Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım**

Yönergesi" bu konuda örnek alınacak bir çalışma olarak düşünülebilir. (*EK2 Şişli Belediyesi Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönergesi*).

Kent yönetiminin faaliyetleri açısından gönüllü örgütlenmesi bir "ayna" görevi de görür. Yanlış'ın fark edilmesine, düzeltilmesine ve yeni önerilerin geliştirilmesine dönük bir irade oluşturur. Her gönüllü bir sonraki aşamada kentin yeni yönetici adaydır.

Meclis Üyeleri ve Komisyonları

Şüphesiz ki belediye meclislerine veya il genel meclislerine seçimle gelen meclis üyelerinin niteliği de, insan kaynakları yönetimiyle doğrudan ilişkili bir konudur. Büyükşehir belediye sayısının artması, yeni yasa doğrultusunda il genel meclislerinin büyükşehirlerde kapanmasıyla birlikte belediye meclislerinin giderek "kent parlamentosu" görünümünü kazanması ve bu eğilimin yakın gelecekte artarak devam edeceğinin işaretleri, seçimle gelen "meclis üyesi" kimliğinin önemli bir işlev kazanacağını göstermektedir. Meclis üyelerinin kişisel uzmanlıklarının dışında kent yönetimiyle ilişkili birçok alanda donanımlı olmaları daha da önemli hale gelecektir.

Siyasal partilerden, kişisel ve politik olarak tecrübesi olan hemen her üye meclis üyesi aday olabilir, seçilirse üyesi olduğu mecliste kent yönetimi politikaları hakkında görüşlerini belirterek kararlara katılıyor. Hatta meclislerin çalışma düzeneğinde önemli bir işlevi olan komisyonlara katılarak, meclise sunulacak komisyon çalışmalarında iradeye ortak olabiliyorlar. Kent yönetiminde günlük yaşama dokunan, kentsel gelişimin belirleneceği görüşme ve kararlar bu komisyonlarda alınmakta, bu kararlar meclisten de geçtikten sonra yürürlüğe girmektedir.

Demokrasinin gereği olarak, seçilebilme yaşındaki herkesin girebildiği seçimlerle geline bu yapıların kent halkının ve kentin geleceğinin karar altına alındığı yerler olması, seçimle gelecek olanların da özenle seçilmelerini gerektirmektedir. Nasıl? En azından, meclis üyeliğine aday olanlarda, uzmanlık alanlarının dışında hiçbir ön şart aranmamakla birlikte, bir yerel yönetim programından geçmesi koşulu aranabilir. Kent yönetimlerine aday olacakların, üniversitelerle yapılacak işbirlikleri temelinde, uygulama ve denetimlerde bulunan uzmanların katılımıyla oluşturulacak bir eğitim programından geçmeleri, meclislerin daha nitelikli ve donanımlı yöneticilerden oluşmasını sağlamanın yollarından biri olabilir.

Bir sonraki bölümde daha ayrıntılı olarak ele alacağımız üzere, gerek meclis gerekse komisyon çalışmalarının kent halkına açık olması, oturum ve çalışmalarda kentte yaşayanların söz ve denetim hakkının olması, meclis ve komisyon çalışmalarının kalitesini genel olarak yükselteceği gibi, seçimle gelen üyeleri de bilgilenecek, farklı bilgi ve düşüncelere açık olmaya teşvik ederek yetkinliklerinin artmasını sağlayacaktır.



8. Bölüm

DENETİM ve KENTLİ DENETİMİ

Neden Böyle Bir Başlık?

Girişte de belirttiğimiz gibi bu kitap, yerel yönetimlere yönelik bir halkla ilişkiler eylem kılavuzu önerisidir. "Dinle", "Dokun", "Sahip Çıkıyor muyuz?" ve "Mahallede Var mıyız?" bölümlerinde ele aldığımız başlıklar, kent yöneticilerine dönük öneriler olarak düşünülmüştür. Bu öneriler, iyi yönetim ve katılımcı demokrasinin bir gereği olarak, kentte yaşayanlar tarafından sahiplenildiği oranda toplumsal yaşamda gerçeklik kazanabilir. Kavramsal olarak tartışılan katılımcı demokrasi ve yönetim, ancak yönetim ile kent halkının birbirinin yerine geçmesiyle -deyim yerindeyse empati kurmasıyla- hayata geçirilebilir. 23 Nisan bayramlarında sembolik olarak koltuğa oturtulan çocuk başkanı, kentte yaşayanlar olarak da tasavvur edebilir miyiz?

Katılımın sahici olabilmesi için, katılım yollarının sağlanması, açık olması yetmeyecektir. Kent yönetimince kararların alınmadan önce bilinirliğinin sağlanması, kurum içi işleyişin açık olması, kurumsal karar, yönetmelik, bütçe, ihale süreçlerinin açık, biliniyor, paylaşılabiliyor, eleştirilebilir ve denetlenebilir olması da gerekir. Bu nedenle kurumsal denetimi iç denetim, dış denetim, bağımsız denetim, kentli denetimi gibi alt başlıklarla ele almamız daha faydalı olacaktır.¹⁶⁷

167 Bu bölümde, denetimle ilişkili kavramların tanımlanmasındaki katkıları nedeniyle dostumuz Yeminli Mali Müşavir ve Hesap Uzmanı Alaaddin Yalçın'a teşekkürlerimizi sunarız.

Nedir Denetim?

En basit tanımıyla denetim, kamu ya da özel bir kuruluşa ilişkin bilgilerin önceden belirlenmiş ölçütlere uygunluğunun saptanması ve rapor edilmesi amacıyla uzman kişi ya da birim tarafından kanıt toplama ve değerlendirme sürecidir.

Denetimin konusu, iş ve işlemlerin **hukuka uygunluk, mali ve performans durumlarıdır**.

Denetimin Amacı Ne Olmalıdır?

Denetim, hata bulmaya ve kişileri cezalandırmaya yönelik olmamalı, idarenin faaliyet ve işlemlerinde hataların önlenmesine yardımcı olmalıdır.

Denetimin, yol gösterici ve eğitici yanı ön planda olmalı, iş ve işlemlerin daha güvenilir ve tutarlı olması için rehberlik etmelidir.

Denetim, hizmetlerin süreç ve sonuçlarını mevzuata, önceden belirlenmiş amaç ve hedeflere, performans ölçütlerine ve kalite standartlarına göre tarafsız olarak analiz etmeli, karşılaştırmalı ve ölçmelidir.

Denetimin çok önemli özelliklerinden birisi de, elde ettiği bilgilerin herkes tarafından kabul edilebilir nitelikte, kanıtlanmış bulgular olması ve bu kanıtlara dayalı olarak objektif biçimde değerlendirme yapmayı içermesidir.

Denetimin sonucunda elde edilen bulgular ve öneriler rapor haline getirilerek ilgililere, kamuoyuna ve meclise duyurulmalıdır.¹⁶⁸

Denetim Çeşitleri

İç Denetim

Bir kamu idaresinin en üst otoritesine bağlı olarak onun adına ve onun onayı üzerine, o kurum nezdinde yapılan denetim işidir. Denetim yapan kişiler, özlük hakları açısından denetledikleri kuruma, sicil ve disiplin açısından da görev yaptıkları idarenin üst yöneticisine veya kuruluna bağlıdırlar.

İç denetim, vali ve belediye başkanının iç denetçiler veya başka görevliler aracılığıyla belediye üzerinde gerçekleştirdiği veya meclis denetim komisyonunun yürüttüğü denetim işidir.¹⁶⁹

168 GÜNGÖR, H., Yerel Yönetimlerin Merkezi İzlenmesi ve Denetim (Yerelleşme ve Yolsuzluk Konferansı, TEPAV, 5-6 Aralık 2007).

169 A.g.e.

Dış Denetim

Bir kamu idaresinin kendi dışında, başka bir kamu idaresi veya kurum tarafından denetlenmesi işidir. Denetleyen kişiler ne özlük hakları ne de sicil gibi hususlarda denetledikleri kuruma bağlıdırlar.

Sayıştay'ın ve İçişleri Bakanlığı'nın yerel yönetimler üzerinde gerçekleştirdiği denetim, dış denetimdir.¹⁶⁹

Belediyelerdeki iç ve dış denetim, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu hükümlerine göre yapılmaktadır.

Bağımsız Denetim

İç denetimin yerel düzeyde kalması ve her zaman istenilen sonuçları vermemesi, dış denetimse merkezi otoritenin vesayetini ve korkusunu hissettirmesi, kamu dışı uzman denetimleri ihtiyacını ortaya çıkarmış, bu ihtiyaçtan doğan bağımsız denetim şirketleri, giderek tüm dünyada yaygınlaşarak hem özel hem de kamu sektöründe etkin hale gelmişlerdir.

Belediyeler bağımsız denetime istisnai olarak başvursalar da, üretilen hizmetlerin hem hizmet performansının hem de mali durumunun denetimi için yılda bir kez bağımsız denetim kuruluşunun incelemesinden geçmelidirler. Bu yöntem, siyasal etki, vesayet ve baskı tehdidi altındaki denetim faaliyetlerine yeniden objektiflik ve inandırıcılık kazandıracaktır.

Yargı Denetimi

Kentte yaşayanların kent yönetimini denetlemelerinin araçlarından biri, yerel yönetimlerin yanlış işlem ve uygulamaları için, çıkarı ilişkisine bakılmaksızın iptal davası açabilmeleridir. İdarenin alacağı kararlara itiraz eden vatandaşın, o karardan doğrudan etkilenmesine, yarar veya zararının olabileceğine bakılmaksızın, kentte yaşıyor olmasından kaynaklanan kent hakkını kullanarak itiraz edebilmesi yargı denetiminin en temel ayağıdır. Devamla, yapılan itirazın iptal ile sonuçlanması halinde doğacak hukuki ve mali sonuçların karar veren yerel yöneticileri kişi olarak da bağlaması yargı denetimini daha da güçlendirecektir.

170 A.g.e.

Kamuoyu Denetimi

İç ve dış denetim, bağımsız denetim, yargı denetimi gibi daha formal düzeyde yürütülen denetimlerden ayrı olarak, üzerinde durulması ve önemsenmesi gereken bir diğer denetim biçimi “kamuoyu denetimi”dir.

Kamuoyu yönetsel kuruluşlara dair tepkilerini ve takdirlerini çeşitli kitle iletişim araçlarıyla aktarabilse de bu her zaman yeterli olmayabilir. Bu durumda, çeşitli baskı gruplarını devreye sokarak sonuç almaya çalışabilirler. Baskı grupları ise genellikle kulis, propaganda, gösteri, boykot, grev vb. gibi yöntemlere başvurur. Bu yöntemlerin ne kadar etkili olacağı, yönetsel sistemin özelliklerinin yanı sıra, baskı grubunun büyüklüğü, maddi gücü, merkezi hükümete yakınlığı, toplumsal itibarına vs. bağlıdır.

Yerel yönetimlerin kaynaklarını etkili, verimli ve tutumlu kullanmaları sadece merkezi yönetimin denetimiyle sağlanamaz. Yerel kamuoyunun denetimi tam da bu noktada önemlidir.

Yeni yasal düzenlemelerle, yerel kamuoyunun denetim sürecine katılımının etkinleştirilmesi amacıyla “forumlar”, “mahalle meclisleri”, “kent konseyi” ve “halk denetçiliği” gibi çeşitli katılım biçimleri getirilmiştir. Bu oluşumlar vasıtasıyla, kamuoyu denetimini destekleyici adımlar atmak, belediyelerin halk nezdindeki güvenilirliğini ve inandırıcılığını artırmaya önemli katkılar sunacaktır.

Geri Çağırma

“Denetim ve Kentli Denetim” başlığı altında yapılan anlatımlar, normatif denetim yanında, bir önceki başlıkta anlatılan kamuoyu denetimine vurgu yaparken, kent hakkı adına kamuoyunun gücüne dikkat çekmek ister. Bunun en etkili, en çarpıcı yöntemlerinden biri de, henüz yasalarımızda olmayan **geri çağırma** yöntemidir.¹⁷¹ Nasıl ki “katılımcı bütçe”, doğrudan demokrasinin gerçekleşmesinin en etkili araçlarından biri ise¹⁷² “geri çağırma” da, doğrudan demokrasi adına denetimin en etkili mekanizmasıdır diyebiliriz.

Günümüzde de, belediye başkanları ve belediye meclis üyeleri beş yıl için seçilmekte ve mevcut yasal işleyişte yalnızca İçişleri Bakanlığı tarafından soruşturma nedeniyle ve çoğu

zaman da iktidarın siyasi gerekçeleriyle görevden alınmaktadır. Oysaki geri çağırma, seçimle gelen yöneticinin görev süresi dolmadan yöneticilik görevinin sona erdirilmesini sağlayan diğer bir katılım ve denetim biçimidir. Seçmenlerin belirli bir yüzdesinin (yüzde 10/15/20) talebi üzerine, ilgili seçim çevresinde seçmenlerin önemli bir bölümünün (1/3, 2/5, 1/2) oy kullanması sonucunda çoğunluk kararına göre işleyebilecek bir yöntemdir. Atina Demokrasisi’nden günümüze taşınan bu uygulama Brezilya, Bolivya, Hindistan ve Güney Kore gibi ülkelerde uygulanan oldukça etkili bir denetim mekanizmasıdır.¹⁷³

Bu yöntemin en son örneği 2020 yılı ortasında TAIWAN’da gerçekleşti.

Kaohsiung, Taiwan’ın güneyindeki iki buçuk milyon büyüklüğünde bir kent. Kentin belediye başkanı **Han Kuo-yu** 2018’de güçlü bir şekilde seçilmişti. Aynı Başkan, **2020’de** Taiwan Cumhurbaşkanlığı seçimlerinde Kuomintang’ın adayı olarak seçimlere girer ve kaybeder. Seçimi kaybeden Belediye Başkanı hakkında kentliler, Cumhurbaşkanlığı seçim kampanyasında kendileri ve belediye başkanı olduğu kentle ilgilenmediği için, belediye başkanlığı vekaletinin geri alınması girişiminde bulunurlar.

Ve seçmenlerin en az %13’ünün imzasıyla yapılması gereken bu girişim için yeterli imza toplanmış ve Haziran 2020’de referandum yapılmış. Seçmenlerin %43’ünün katıldığı bu referandumda çok büyük bir çoğunluk vekaletinin geri alınması yönünde oy kullandı ve belediye başkanlığı geri alındı. Geri çağırma kampanyasının ana argümanı, **“Biz seni belediye başkanı seçtik, sen bu Belediye Başkanlığı’nı bir kenara bırakıp Cumhurbaşkanlığı adaylığına trampen olarak kullandın, 3 ay boyunca kampanyada Belediye Başkanlığı yapmayarak bizi terk ettin, o zaman biz de seni terk ediyoruz. Sen bizim belediye başkanımız değilsin, cumhurbaşkanı adayı olarak bizi malzeme olarak kullandın, biz bunu istemiyoruz,”** diye karşı çıkmışlar. Ve Belediye Başkanlığı’nın geri alınması için yapılan oylamayı kazanmışlar. Gerçekten müthiş.

Geri Çağırma yönteminin, önümüzdeki dönem yeniden gündeme gelecek Yerel Yönetim Reformu tartışmalarında yasalarımıza girmesi, Toplumcu Belediyecilik açısından önemli bir kazanım olacaktır.

171 “Mahalleden Kent Parlamentosuna” isimli kitabımın, 3. Bölümü olan “Katılımcı Yapı” başlığı altında

114. sayfada bu konuyu anlatmaktayım.

172 Gönen Orhan, a.g.e., 4. Bölüm, Katılımcı Bütçe ve Süreci

173 A.g.e, s. 114

Denetimin Yeni Paradigması: Sürekli Denetim¹⁷⁴

Gecikmiş denetimin kaçınılmaz sonucu, gecikmiş müdahaledir. Müdahalenin gecikmesinin birtakım kayıplara yol açması kaçınılmazdır. Sistemlerin işleyişinde karşılaşılabilecek risk ve tehlikeler karşısında “sürekli denetim” giderek önem kazanmaktadır.

Doğru kararlar verebilmek, bilginin kalitesine ve zamanında elde edilebilmesine bağlıdır. Bu açıdan, elektronik bilgi kâğıt üstündeki bilgiye nazaran birçok üstünlüğe sahiptir. Elektronik bilgiye zamanında ve rahat ulaşabilmek, bu bilgiyi transfer etmek, depolamak, gözden geçirmek, özetlemek ve düzenlemek çok daha kolaydır. Bilgi teknolojilerinin sağladığı dönüşüm, şeffaflığın ve bilgiye kolay erişimin de önünü açmaktadır.

Özellikle ABD’de ortaya çıkan ENRON hile ve yolsuzluk vakasından sonra “sürekli denetim” kavramı ayrı bir önem kazanmıştır.

Sürekli denetim, denetimin konusu olan işlemlere ilişkin anında veya işlemler gerçekleştiikten çok kısa bir süre sonra yazılı güvence verilmesini sağlayan bir yöntemdir. Örneğin kent yönetimlerinde sürekli denetim ilkesi gözetilerek oluşturulacak kent bilgi sistemleri, bilgisayar destekli denetim teknikleri ve analitik prosedürler aracılığıyla, elektronik denetim kanıtlarının toplanmasını ve toplanan kanıtlardan ulaşılan sonuçların bir denetim raporuyla bilgi kullanıcılarına aktarılmasını sağlayabilir.

Böyle bir bilgi sisteminin en avantajlı yanlarından biri, sürekli bir risk değerlendirmesi yoluyla, sistem ve süreçlerin beklenen risk düzeyinin üstüne çıkıp çıkmadığının belirlenmesine imkân tanınmasıdır. Bu sayede, denetçiler kurumun riskli alanlarını tespit etmekte, bu türden riskleri derecelendirmekte ve sınırlı denetim kaynaklarının daha etkin dağılımını sağlayabilmektedir.

Geleneksel denetimde güvenilir finansal raporlar sadece periyodik olarak hazırlanabilmektedir. Zira bu tür raporların gerçek zamanlı olarak üretilebilmesi hem zaman alıcı hem de maliyetlidir. Raporlar çoğu zaman işlemler gerçekleştirildikten aylar sonra hazırlanabilmektedir. Buna bağlı olarak denetim de sadece geriye dönük olarak, örnekleme yoluyla seçilen rapor konusu işlemlerin doğruluğunun test edilmesinden ibaret kalmaktadır. Bunun tersine, sürekli denetim, işlemlerin gerçekleşmesiyle denetim güvencesinin verilmesi arasındaki süreyi minimuma indirmektedir. İşlemlerin sadece belli periyotlarda,

örneğin aylık, üç aylık, altı aylık veya yıllık olarak değil sürekli incelenebilir hale gelmesi, denetim paradigmasını köklü bir şekilde değiştirmiştir. Bu değişimi tetikleyen ana unsur hiç kuşkusuz teknolojidir. Sürekli denetimin sağladığı olanaklar, denetim planının hazırlanmasından, denetim sonuçlarının takibine kadar denetim sürecini her boyutuyla dönüştürmektedir. Sürekli denetim modeli, işlemler gerçekleştiği anda veya kısa bir süre zarfında, daha önemlisi sürekli olarak incelenmektedir.

Kısacası, her gün çok sayıda iş ve işlemin gerçekleştirildiği belediyelerde “sürekli denetim” ilkelerine uygun bir teknolojik ve eleman altyapısının kurulması denetimde hız, işlemlerde şeffaflık, raporlamalarda güven ve rahatlık sağlayacaktır. Kent Bilgi Sisteminin önemi bu noktada ortaya çıkmaktadır. Kurumun tüm birimlerini dijital ortamda bir araya getiren kent bilgi sistemi, vatandaşın istediği bilgilere ulaşmasını sağlamanın ötesinde, denetim açısından ulaşılabilir bir altyapı da sunmaktadır. Kurumun iç işleyişinde vatandaş hakları ve bilgilerinin gizliliğini gözeten bu sistem, gerek kent halkını ilgilendiren iş ve işlemlerin paylaşılmasında, gerekse bütçe, ihale, mali ve idari işlemlerin paylaşımında, bütün bu konularda görüş ve önerilerin iletilmesinde etkin bir biçimde kullanılmalıdır.

Meclis ve Komisyon Toplantılarına Katılım

“Dinle” bölümünde, meclis toplantılarına mekânsal olanaklar elverdiği sürece katılımın önemini vurgulamıştık. Aynı şey komisyon çalışmaları için de geçerlidir. Yasal bir zorunluluk bulunmasa da, yasal olarak bir engel de olmadığı için, meclis ve komisyon çalışmalarına vatandaş ve STK temsilcilerinin, Mahalle ve Kent Konseyi temsilcilerinin katılımının sağlanması, çalışmaları izlemenin ötesinde soru sorarak veya görüş bildirerek alınacak kararlarda etkin olmaları, katılımın aynı zamanda bir denetim işlevi görmesini sağlayacaktır. Bu sürecin istikrarlı bir biçimde yürütülmesi, komisyon ve meclis üyelerini daha dikkatli, özenli, kentten ve kent halkından yana çalışma ve karar almaya yönelten bir özdenetimin yerleşmesine yardımcı olacaktır.

174 İsa Cankar’ın Sayıştay Dergisi, Sayı 61’de yayımlanmış olan makalesinin başlığı.

Sonsöz Yerine...

Geleceğin kent yönetimi nasıl olacak?

Dokusu gelişme adı altında, estetiği reddeden betonlaşmayla şekillenmekte olan kentleri nasıl bir gelecek ve yönetim bekliyor?

Gidişata dur demek ve geleceğin kenti için çalışmak mümkün mü?

Mazhar Alanson'un "Benim hâlâ umudum var" dizesindeki umut çağrısı gibi, belki bu kitabı çağırın da, benim değişime ve iyi kent yönetimlerinin kurulacağına hâlâ inanıyor olmam.

Henri Lefebvre'in dediği gibi, "Kent, şimdiki zamanın gerisinde olan tamamlanmış bir gerçeklik değil, aksine bir ufuk, aydınlık bir virtüellik olarak tanımlanır. Bir yönle tanımlanan, kendisine doğru giden bir yolun sonunda olan, mümkün olan şeydir. Ona ulaşmak, yani onu gerçekleştirmek için, onu imkânsız kılan engelleri ortadan kaldırmak gerekir."¹⁷⁵

Bu iradenin örgütlenebileceğine inanıyorum.

Bektaşî'ye iki kupa şarap uzatılarak test etmesi istenir. Birinci kupadan bir yudum alan Bektaşî ikinci kupayı işaret ederek, "O daha iyi" der. Tatmadan bu yargıya nasıl vardığı sorulduğunda, "Bundan daha kötüsü olamaz," der. İşte ben de ülkemizin kentlerini her dolaştığımda "Bundan daha kötüsü herhalde olamaz" duygusuyla, mevcut tüm uygulamaları reddedip "yeni" olanı nasıl inşa edebiliriz, diye soruyorum kendime.

Üstüne onlarca kez okumama rağmen, Antik Yunan'da Atina Sitesi'nde M.Ö. 8. yüzyıldan itibaren inşa edilen Atina demokrasisini hâlâ anlamaya çalışıyorum.

Nasıl olmuş da:

- Site yaşamı sözün üzerine kurulmuş?
- Her yurttaş yaşamı boyunca toplumun yönetiminde mutlaka önemli bir görevi üstlenmiş.
- İktidar tepede değil de "ortada" olabilmiş.

- Gelişme seviyelerine rağmen lüksten uzak yaşayan Atinalılar için en önemli ihtiyaç "serbest zaman" olabilmiş.
- Ve de belki de en önemlisi, kentin mührünü elinde bulunduran kimse her gün kurayla yeniden belirlenmiş.¹⁷⁶

2500 yıl önce Atina demokrasisinin yeşerttiği bu kent yaşamı ve yönetimi, insanlık tarihinin bunca gelişimine, onca entelektüel birikimine, aydınlanma, ilerleme, kalkınma laflarına rağmen bugün bile imrenerek baktığımız bu ilkeler ve uygulamalar, geleceğin kentleri, kent yaşamı ve yönetimleri için yeni bir başlangıcın ilhamı olabilir mi?

Aklımızı yitirdiğimizden baksak da göremediğimiz çevremizi, yönettiğimizi zannettiğimiz kentlerimizi değiştirmek için mahalleleri yeniden kurmak, yeni kamusal alan örgütlenmeleri yaratmak hayaliyle...

Gönen Orhan
Akbug, 17 Temmuz 2014
gonen@gonenorhan.com

175 LEFEBVRE, H., Kentsel Devrim, Sel Yayınları, İstanbul, 2013.

176 BUMİN, K., Demokrasi Arayışında Kent, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1990.

EK 1

TEŞVİKİYE MAHALLE MECLİSİ ÇALIŞMA YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM
AMAÇ, KAPSAM, DAYANAK ve TANIMLAR

AMAÇ

Madde 1:

Bu yönergenin amacı; **Teşvikiye Mahalle Meclisinin** çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

KAPSAM

Madde 2:

Bu yönerge; **Teşvikiye Mahalle Meclisinin** oluşumunu, varoluş değerleri ve yönetim ilkelerini, organlarını, görev ve yetkileriyle, çalışma esaslarını kapsar.

DAYANAK

Madde 3:

Bu yönerge; İçişleri Bakanlığı Kent Konseyleri Yönetmeliğine ve 5393 sayılı Belediye Kanununun, 9., 13., 41. ve 76. maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

TANIMLAR

Madde 4:

Teşvikiye Mahalle Meclisi, kentsel yaşamı kolaylaştırmayı ve yaşayanların refahına yönelik, kentnin tarihi gelişiminin farkında ve kültürel değerlerini taşıyan, **mahallede yaşayan, faaliyet gösteren komşuların** ve mahalle yönetimlerinin buluştukları, deneyimlerini paylaştıkları, birlikte düşündükleri ve ortak akıl geliştirdikleri, **komşuluk hukuku** çerçevesinde **doğrudan demokrasinin** esas olduğu temel yapıdır.

Teşvikiye Mahalle Meclisi, katılımcı bireylerin aracılığı ile mahallede yaşayanların tamamını, **hiyerarşik bir yönetim olmaksızın, yatay ve eşit ilişki** çerçevesinde mahallenin bütünlüğünü temsil eder, bir araya geldiği toplantılarda **genel kurulu** oluşturur. Genel kurulda alınan kararlar mahalle yaşamına hizmet eden bütün uygulamacı kurum ve kuruluşların bu alandaki çalışmalarında, programlarında ve hedeflerinde belirleyici rol oynamayı hedefler. Bunu gerçekleştirirken aşağıdaki ilkeleri gözetir:

Doğrudan Demokrasi ve Katılımcılık: Doğrudan demokrasi, bireylerin egemenliğini bizzat ve doğrudan doğruya kullandığı demokrasi türüdür. Katılımcılık, bireylerin, kendi yaşamlarını ve toplumu doğrudan etkileyen kamu politikalarını yönlendirmek üzere, karar ve yönetim süreçlerine doğrudan ya da dolaylı biçimde dahil olmaları ya da bu süreçlerin yürütülmesinde kendileriyle işbirliği talep etme özgürlüğüdür.

Yatay ve Eşit İşleyiş: Paydaşlarının arasında eşitliği savunan, **ast-üst ilişkisi olmayan, hiyerarşiyi reddeden**, sorumluluğu ve temsiliyeti eşit olarak dağıtan işleyiş türüdür. **Mesleği, sıfatı, unvanı, makamı, yaşı ve cinsiyeti ne olursa olsun her bir komşunun tek bir oyu vardır.**

Komşuluk Hukuku:

- Komşu taşınmaz maliklerinin ev sahibi, kiracı veya esnaf olarak bir arada yaşıyor olmak nedeni ile birbirine karşı hak ve yükümlülüklerini düzenleyen,
- Birlikte var olmayı öğrenerek paylaşma bilincini gözetin,
- Ben yerine **biz** diyerek ortaklaşmayı gözetin,
- Kendi arasındaki sorunları etik - politik - kamusal üçüncü taraflara başvurmadan kendi arasında çözebilen ,
- Yazılı veya Meclisler tarafından oluşturulacak **hukuk** kuralları bütünü olarak tanımlanır.

Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik: Şeffaflık; kararların, kurallar ve düzenlemeler doğrultusunda alınması ve uygulanması, alınan kararlardan etkileneceklerin bilgiye erişiminin sağlanması ve bu bilginin de ulaşılabilir, anlaşılır ve somut olması prensibidir. Hesap Verebilirlik; yetki, sorumluluk ve görevlerle ilgili tüm paydaşlara sorumlu olma ve cevap verebilir davranma gerekliliğidir.

Yaşama Saygı: 'Tüm canlılar, yaşamlarını sürdürme isteklerini ortak olarak paylaşırlar. Öyleyse insan - hayvan - doğa, tüm canlılar kardeştir ve düşünen varlık olarak insanın kendisine gösterilmesini istediği ilgi ve saygıyı onlara gösterme' zorunluluğunu savunan ilkedir.

Birlikte Üretim ve Birlikte Yönetim: Ürettiği politikalar ve gösterdiği katılımcı yönetim iradesi ile varlık ve işlevinin sürdürülebilirliğini hedefleyen ilkedir.

İKİNCİ BÖLÜM

Teşvikiye Mahalle Meclisinin AMACI, İŞLEVİ, KAPSAMI

AMAC

Madde 5:

Teşvikiye Mahalle Meclisi, aşağıdaki amaçların gerçekleşmesini hedefler:

a) Temel yaşam alanı olarak “mahalle”de **komşuluk dayanışması** temelinde **komşuluk bilincinin** geliştirilmesi; **herhangi bir milliyet, inanç grubu, hayat görüşü, yaş, cinsiyet, cinsel yönelim ve siyasi parti ayrımı gözetmeksizin**, mahalle, mahalleli ve temsil ettiği tüm coğrafi, kültürel, sosyolojik, ekonomik değerlerin, yaşama saygılı, demokratik ve bilimsel yöntemlerle, gelişmesini sağlamak.

b) Eşitlik ölçüleri içerisinde, mahalle halkının kent hakkını mahalle ölçeğinde savunmak, kentsel hizmetlerden yararlanmalarını sağlamaya ve bu hizmetlerin kalitesinin yükseltilmesi doğrultusunda gereken üretken çabayı göstermeye yönelik mekanizmaları güçlendirmek.

c) Mahallenin sorunlarını saptamak ve öneriler belirleyerek mahalle halkının çözümün aktif ve etkin tarafı olarak kalmasını sağlamak, mahallenin sosyolojik yapısına, yerel kimliğe, doğal ve tarihi çevreye uygun bir **Mahalle Stratejik Plan ve Faaliyet Planı** oluşturmak.

d) ‘Yaşama Saygı’, ‘Birlikte Üretim ve Birlikte Yönetim’, ‘Bir Arada Yaşam’ ve ‘Doğrudan Demokrasi’ ilkelerinden hareketle, sahip olduğu eşitlikçi, katılımcı, demokratik öğelerin kurduğu yapı ile toplumun diğer alanlarına katkı sağlamak, **ortak aklın** söz ve kararını irade olarak taşımak.

İŞLEV

Madde 6:

Teşvikiye Mahalle Meclisi, uygulama birimleri olan **merkezi ve yerel yönetim organlarının programlarına** seçenekler önererek ve yeni projeler geliştirerek, mahalle bilincinin gelişimine, sorunlarının çözümüne ve kentsel yaşamın çağdaş normlarda gerçekleşmesine katkı sağlar.

UNSURLAR

Madde 7:

Mahalle Meclislerinin unsurları, Madde 5’te belirtilen amaçlarla bir araya gelmiş,

- **Mahalle sakinleri** - diğer mahallelerden gözlem amacı ile bulunanlar karar verme sürecine katılamazlar.

- **Mahallede faaliyet gösteren işletmeler** - temsilci sıfatıyla her işletme bir oy hakkına sahip olarak katılım sağlar.
- **Mahalle Muhtarı ve İhtiyar Heyetinin asıl ve yedek üyeleri,**
- **Mahallede faaliyet gösteren sivil toplum örgütleri** (dernek, vakıf, toplum tabanlı örgütlenmeler, meslek örgütleri, mahalle dayanışmaları, kooperatif, sendika, spor kulübü vs.),
- **Aile hekimi, sağlık kuruluşu temsilcileri,**
- **Okul aile birlikleri temsilcileri, veli örgütlenmesi temsilcileri, okul yönetimleri birer temsilcisi,**
- **İnanç grubu temsilcileri.**

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
ORGANLAR

Madde 8:

Mahalle Meclisi aşağıdaki organlardan oluşur:

- Mahalle Meclisi / Genel Kurul,
- Koordinasyon Kurulu,
- Çalışma Grupları
- Delegeler

Koordinasyon Kurulu, Çalışma Grupları ve Delegeler her altı (6) ayda bir tekrar düzenlenir.

MAHALLE MECLİSİ ve GENEL KURUL

Madde 9:

Teşvikiye Mahalle Meclisini kurmak amaçlı, en az ayda bir, bir araya gelen topluluk, **Teşvikiye Mahalle Meclisi Genel Kurulu** adı ile çalışmalara başlar. Bu kurul aynı zamanda nihai karar organıdır. Genel Kurul mahalleyi yaşam, iş, görev alanı veya bunlardan birkaçı olarak belirlemiş, Madde 8’de yer alan bileşenlerden oluşur. Üye sayısı sınırı yoktur.

Madde 10:

Teşvikiye Mahalle Meclisinin Genel Kurulunun görevleri aşağıdaki gibidir.

a) Mahalle Meclisinin amaçlarına uygun **yönerge hazırlamak, kendi gündemini** belirlemek ve Mahalle Meclisinin her ay düzenli toplantılar yapmasını sağlamak.

Meclisin her toplantısında önceki kurullardan farklı bir **kolaylaştırıcı** seçilerek oturum başlatılır. **İlk toplantı** en genç üyenin kolaylaştırıcılığında başlar. Oturum kararları belirlenecek bir yazman tarafından tutanak haline getirilir.

b) **Koordinasyon Kurulunu** seçmek. Seçimlerde belirleyeceği genç, kadın, engelli, LGBTQİA vb. kotasını gözetmek.

c) **Çalışma gruplarını** oluşturmak ve bu grupların faaliyetleri ile ilgili tavsiye kararları almak.

d) Gerek Genel Kurul gerekse koordinasyon, çalışma grupları veya delegasyonun işleyişini aksatan, bozan kişi ve işleyiş hakkındaki aksaklık ve uyuşmazlıklar hakkında çözüm üretmek ve uygulamak.

Madde 11:

Mahalle Meclisi Genel Kurulundaki kararlar, genel kurul katılımcılarının 2/3 nitelikli oy çokluğu ile alınır. İki kez 2/3 nitelikli oy çokluğuna ulaşamayan öneriler, sonraki kurullarda salt çoğunluk ilkesiyle (%50 + 1 oy) kararlaştırılır.

KOORDİNASYON KURULU

Madde 12:

Koordinasyon Kurulu, **Teşvikiye Mahalle Meclisi** tarafından belirlenen toplam dokuz (9) kişi tarafından oluşur, en az 15 günde bir toplanır, toplantı yeter sayısı toplam üye sayısının 2/3' üdür. Genel Kurula katılan herkes aday olabilir, adaylar genel kurulda teker teker oylanır. Koordinasyon Kurulu üyeleri, aday olanlar arasından yapılacak seçimle, 6 ay süreyle görevlendirilir. Koordinasyonun her toplantısında önceki oturmardan farklı bir **kolaylaştırıcı** seçilerek oturum başlatılır. **İlk toplantı** en genç üyenin kolaylaştırıcılığında başlar. Mazeretsiz üç (3) toplantıya katılmayan üyelerin, Koordinasyon Kurulu üyeliklerinin düşmesi bir sonraki Koordinasyon Kurulu toplantısında kayda alınır ve takip eden genel kurulda kalan görev süresini tamamlayacak şekilde yerine yeni bir üye seçilir.

Madde 13:

Koordinasyon Kurulu'nun görevleri aşağıdaki gibidir:

a) Genel Kuruldaki, karar verme süreçlerine sadece Mahalle Meclisi unsurlarının (Madde 7) katılımının kontrolünü sağlamak.

b) Genel Kurul kararlarının hayata geçirilmesini sağlamak. Bunun için, farklı çalışma grupları arasında koordinasyonu gerçekleştirmek. Çözüm için, ilgili merciler ile biri koordinasyon kurulu, diğerleri çalışma gruplarından seçilmek üzere en az 3 kişiden oluşan müzakere heyetleri oluşturmak. Koordinasyon, kendi arasında ayrıca toplanarak bir sonraki genel kurul gündemine önerilerde bulunur.

c) Mahalle Meclisi ile ilgili kamu kurumları, özel sektör kurumları ve sivil toplum örgütleri (dernek, vakıf, toplum tabanlı örgütlenmeler, meslek örgütleri, mahalle dayanışmaları, kooperatif, sendika, spor kulübü vs.) arasında teması kurmak ve geliştirmek.

d) Yeni Çalışma Grupları kurulmasını önermek.

e) Çalışma Grupları tarafından üretilen projeleri Genel Kurulun gündemine sunmak.

f) Koordinasyon toplantılarının kararlarını, koordinasyon kurul katılımcılarının 2/3 nitelikli oy çokluğu ile alınmasını sağlamak.

g) Genel Kurul, Koordinasyon Kurulu, Çalışma Grupları ve delegasyon işleyişinin mevcut yönergeye uygun işlenmesini sağlamak.

h) Gerekli gördüğü durumlarda olağanüstü çağrı ile Genel Kurulu toplamak.

ÇALIŞMA GRUPLARI

Madde 14:

Çalışma grupları mahalledeki ihtiyaçlar doğrultusunda, Genel Kurulca belirlenen ana başlıklar etrafında bir araya gelmiş, gönüllü mahalle meclis üyeleri tarafından oluşturulur. Çalışma Grupları en az 3 kişiden oluşur ve gönüllülük esasına dayalı olarak görev yapar. Gerek görüldüğünde, kendi alanında uzman kişilerden katkı alabilir. Mazeretsiz üç (3) toplantıya katılmayan üyelerin, Çalışma Grubu üyeliklerinin düşmesi bir sonraki Çalışma Grubu toplantısında kayda alınır ve takip eden genel kurulda kalan görev süresini tamamlayacak şekilde yerine yeni bir üye seçilir.

Madde 15:

Çalışma gruplarının görevleri aşağıdaki gibidir:

a) Düzenli toplanarak, kurulma amacını gerçekleştirmek için çalışmalar gerçekleştirmek. Toplantı kararlarını katılımcılarının 2/3 oy çokluğu ile alınmasını sağlamak.

b) Çalışma grubu kararlarını belirlenecek bir yazman tarafından tutanak haline getirmek. Tutanakları Koordinasyon Kuruluna sunmak.

c) Çalışma gruplarını elde ettiği neticeleri, Koordinasyon Kurulu aracılığıyla Genel Kurula sunmak.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM DİĞER HÜKÜMLER

TEMSİL ve SORUMLULUK

Madde 16:

Gerekli hallerde **Teşvikiye Mahalle Meclisi** genel kurul katılımcılarının 2/3 oy çokluğu ile delege belirleyebilir.

Teşvikiye Mahalle Meclisi Genel Kurulu, Koordinasyon Kurulundan bir kadın ve bir erkek delege belirleyerek, bu iki kişinin Kent Konseyine ve öngörülen Mahalle Meclisleri Konseyi gibi yerel ağlara katılımını sağlar. Teşvikiye Mahalle Meclisi, gerekli gördüğü hallerde, kendisini ilgilendiren diğer çalışma alanlarında, genel kuruldan seçilecek adaylar ve genel kurulda yapılacak oylama ile delege(ler) belirleyebilir.

Delegeler, Mahalle Meclisinin karar ve yetkileri kapsamında Genel Kurula karşı sorumludur.

YÖNERGELERLE İLGİLİ ESASLAR

Madde 17:

Teşvikiye Mahalle Meclisinin yönerge ve kararları, Koordinasyon Kurulu tarafından, ilgili kamu kurumları, özel kurumlar ve sivil toplum örgütlerine (dernek, vakıf, toplum tabanlı örgütlenmeler, meslek örgütleri, mahalle dayanışmaları, kooperatif, sendika, spor kulübü vs.) bildirilir.

Genel Kurul, hazırlanan tüm yönergeleri kısmen veya tamamen değiştirebilir.

YÜRÜTME

Madde 18:

İşbu yönerge hükümleri Teşvikiye'de bulunan **Teşvikiye Mahalle Meclisinin** Koordinasyon Kurulu tarafından yürütülür.

EK 2

ŞİŞLİ BELEDİYESİ BELEDİYE HİZMETLERİNE GÖNÜLLÜ KATILIM YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1 — Bu yönergenin amacı; Şişli Belediyesi'nin hizmetlerinin yürütülmesinde Şişli ilçesinde veya dışında yaşayan ve Şişli Belediyesi'nin hizmetlerine destek sunmak isteyen bireylerin gönüllü katılımına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

Madde 2 — Bu Yönerge; sağlık, eğitim, spor, çevre, park, trafik, itfaiye, kütüphane, kültür, turizm ve sosyal hizmetlerle; çocuk, genç, yaşlı, kadın, erkek, özel gereksinime sahip veya engel durumu olan, kronik hastalığı olan, LGBTİ+, göçmen/mülteci/sığınmacı/ geçici koruma statüsünde olan bireyler ile sosyal ekonomik risk altında yaşayan bireylere yönelik hizmetlere gönüllü katılımı ilişkin hususları kapsar.

Dayanak

Madde 3 — Bu Yönerge; 09.10.2005 tarih ve 25961 Sayılı İl Özel İdaresi Ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliğinin 13.maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4 — Bu Yönergede geçen;

a) **Gönüllü:** Toplumdaki bireylerin yaşam kalitesini arttırmak ya da toplum yararına olduğu düşünülen bir hedefe ulaşmak için; faaliyetleri güçlendirecek ve sürdürülebilir olmasına destek olacak, kendi özgür iradesiyle, bilgi, beceri ve yeteneğini, her türlü ortak çalışma, imkân ve zamanını ortaya koyarak çalışma alanı konusunda maddi bir kazanç beklemezsizin yerel yönetim hizmetlerine katılan gerçek ve tüzel kişiler ile bünyesindeki gönüllüleri bu hizmetlerde

görevlendirecek kamu kuruluşlarını,

b) **Gönüllü Koordinasyon Birimi:** Belediyede gönüllülerin çalışma konusunu, alanını, sayısını, kayıtlarını ve gönüllülere ilişkin tüm hizmetleri yürüten, İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren gönüllülerin ve gönüllü hizmetlerinin koordinasyonundan sorumlu hizmet birimini,

c) **Gönüllü Koordinasyon Kurulu:** Gönüllü Koordinasyon Birimi bünyesinde gönüllü çalışmalarını koordine etmek ve gönüllü eğitimlerini düzenlemek üzere oluşturulan, İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü, Sosyal Destek Hizmetleri Müdürlüğü, Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü, Gençlik ve Spor Müdürlüğü, Kreş ve Gündüz Bakımevleri Müdürlüğü ve Sağlık İşleri Müdürlüğü ile gerekli görülen hallerde diğer Müdürlüklerin de iştiraki ile oluşturulan, her Müdürlük için en az 1 (bir) meslek elemanının görev aldığı kurulu ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Çalışma Alanları, Usul ve Esasları

Çalışma alanları

Madde 5 — Belediye görev ve sorumluluklarına bağlı olarak yetki alanlarında;

a) Çocuk, genç, yaşlı, kadın, erkek, özel gereksinime sahip veya engel durumu olan, kronik hastalığı olan, LGBTİ+, göçmen/mülteci/sığınmacı/ geçici koruma statüsünde olan bireyler ile sosyal ekonomik risk altında yaşayan bireylere yönelik eğitim, kültür, sağlık ve sosyal hizmetleri,

b) Kütüphane, tiyatro, sinema gibi kültür hizmetleri,

c) Bilişim, meslek edindirme kursları, yabancı dil, müzik, dans, kreş gibi eğitim hizmetleri,

d) Park, bahçe, kent estetiği, çevre düzenlemeleri ile katı atık gibi çevre kirlenmesinin önlenmesine yönelik hizmetleri,

e) Bakıma muhtaç ve sahibi olmayan hayvanlara yönelik hizmetleri,

f) Trafik, itfaiye, arama-kurtarma gibi denetim ve acil yardım hizmetleri,

g) Tüm yaş gruplarını içine alan her türlü spor hizmetleri,

h) Tarihi, kültürel mirasın ve tabiat varlıklarının yaşatılarak korunması hizmetleri,

i) Mahalle Evleri'nde eğitim ve atölye hizmetleri,

j) Mahallelerde yapılacak gezi, özel gün ve doğum günü gibi etkinliklerine organizasyon açısından destek hizmeti,

k) Sosyal Market'e gelen malzemelerin veya kütüphanelere gelen kitapların tasnifi, düzenlenmesi ve kargoya hazır hale gelmesini sağlama desteği,

l) Belediye'nin tanıtım ve görünürlüğü arttırmak için yapılacak farkındalık çalışmalarına, afiş ve broşür dağıtımına, sosyal medya kampanyalarının yaygınlaştırılmasına ve organizasyonlarına destek hizmeti,

m) Belediye tarafından gerçekleştirilen, kentte insan hakları ve eşitliğin geliştirilmesi konularındaki farkındalık çalışmalarına, kamu-sivil toplum işbirliğini geliştirmeye yönelik programlarına destek hizmeti yapmak üzere gönüllü çalıştırılabilir.

Çalışma usul ve esasları

Madde 6 — Çalışma alanlarına ilişkin iş akışları ve görev tanımları Gönüllü Koordinasyon Birimi tarafından tespit edilmek şartı ile;

a) Gönüllüler çalışacakları alanları belirtmek sureti ile Şişli Belediyesi internet sitesinden başvuru formunu doldururlar veya Komşu Masa-Halkla İlişkiler ve İletişim Sistemi üzerinden başvurularını iletirler.

b) Komşu Masa-Halkla İlişkiler ve İletişim Sistemi tarafından gelen başvurular Gönüllü Koordinasyon Birimi'ne yönlendirilir. Gönüllü Koordinasyon Birimi tarafından başvurular incelenerek 48 (kırk sekiz) saat içerisinde başvuru sahibi ile iletişime geçilerek ön değerlendirme yapılır. Başvurusu uygun bulunan gönüllülerin haftalık olarak ilgili Müdürlüklere yönlendirilmesi yapılır. Gönüllüler çalıştıkları alandaki yetkili kişinin gözetim ve bilgisi dâhilinde sorumluluk alanlarında taraflarca belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde çalışırlar.

c) Gönüllü Koordinasyon Kurulu yılda en az 4 (dört) kez toplanır. Gönüllü Koordinasyon Kurulu, Gönüllü Koordinasyon Birimi'nin faaliyetlerine danışmanlık yapar, yeni ihtiyaç alanları doğrultusunda gönüllülük planlamalarına katkıda bulunur. Gönüllü Koordinasyon Birimi tarafından planlanacak ve yürütülecek Gönüllülük Eğitimlerinde Gönüllü Koordinasyon Birimi üyeleri eğitmen ve danışman olarak görev alabilirler.

d) Gönüllüler için belediye tarafından gönüllü kimlik kartı verilir ve gönüllüler faaliyet gösterdikleri sürece bu kartı gönüllülüğe başlangıç tarihinden bitiş tarihine dek yanlarına taşımakla yükümlüdürler.

e) Gönüllüler programlara başlamadan önce Gönüllülük Eğitimi alırlar, bu eğitim belediye tarafından sağlanır. Gönüllülük eğitimlerinin organizasyonu ve yürütülmesinden İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı Gönüllü Koordinasyon Birimi sorumludur.

f) Gönüllülerin seçtikleri çalışma alanında iş tanımları yapılır, gönüllü her sorumluluğu üstlenmek zorunda değildir; ancak bu durum iş tanımında belirttiği sorumluluğu yeri getirmeme veya eksik yapma hakkı vermez.

g) Gönüllülerin iş tanımlarında gönüllülük süreleri önceden belirlenir.

h) Gönüllüler iş tanımında yapacağı işe ilişkin ihtiyaç duyacakları teknik veya eğitim desteği, gönüllülük süreci başlarken konuşulur ve bu destekler belediye tarafından sağlanır. İhtiyaç duyulan eğitimler ve iş tanımlarının yapılması ilgili birim ve müdürlük kapsamındadır.

i) Gönüllülerin yönetimi, gönüllünün çalışma alanına göre ilgili birim veya müdürlük kapsamındadır. Gönüllüler ile koordinasyon, iletişim ve geri bildirim temeline oturtulmuş, yönetim anlayışı ile yürütülen yönetim şekli olmalıdır.

j) Gönüllülerin, çalışma süreleri içinde çalışma alanlarına gidiş ve gelişleri gerekli görülen hallerde Belediye tarafından sağlanabilir.

k) Belirlenen usul ve esaslara aykırı davranışlarda bulunulması halinde gönüllülük ilişkisi sona erer.

l) Belediye, gönüllülere faaliyet alanına göre ihtiyaç duyulan hallerde kıyafet, araç, gereç, mekân sağlayabilir ve eleman tahsis edebilir.

m) Gönüllünün çalışacağı alan kent konseyinin oluşturduğu çalışma alanları içinde ise, bu çalışma kent konseyi çalışmaları ile birlikte değerlendirilir.

n) Faaliyetlerin bitiminde gönüllülere teşekkür belgesi verilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Gönüllülerde Aranacak Özellikler, Ortak Çalışma ve Kimlik Kartları

Gönüllülerde aranacak özellikler

Madde 7 — Gönüllülerde aşağıdaki özellikler aranır.

a) Reşit olması veya reşit olmayanlardan en az 12 (on iki) yaşını bitiren küçükler(in) yasal temsilcisinin iznini almış olması,

b) Tüzel kişiler için yetkili organlarından karar alınmış olması,

c) Sivil toplum kuruluşları için ilgili konuda faaliyette bulunuyor olması,

d) Çalışma alanlarına bağlı olarak, gerektiğinde yetkili sağlık kuruluşlarından alınmış sağlık raporunun bulunması,

e) Yabancı uyruklu gönüllüler için ayrıca, 27/2/2003 tarihli ve 4817 sayılı Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Kanun ve bu Kanuna dayanılarak çıkarılan yönetmelikler ile bu Yönetmelik hükümlerine aykırı olmamak kaydıyla mahallin en büyük mülki amirine bildirilmiş olması,

f) Belediyenin vizyon ve misyonunu bilmesi, benimsemesi ve buna uygun davranışlar sergilemesi,

g) Çalışma programlarına göre, düzenli katılım göstermesi gereken durumlarda devamsızlık yapmamaya özen göstermesi ve iş tanımında belirttiği gün ve saatlerde gelemediğinde durumu ilgili müdürlüğe bildirmesi ve çalışmalarını belirlenecek aralıklarla düzenli olarak rapor etmesi

h) Gönüllü Hak ve Sorumlulukları Anlaşması'na uyacağına taahhüt etmesi gerekir.

Ortak çalışma ve işbirliği

Madde 8 — Belediyeler, kendi özel kanunlarına uygun olarak aralarında yapacakları protokol çerçevesinde kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, dernekler, vakıflar, meslek odaları ve diğer yerel yönetim birimleri ile ortak çalışma ve işbirliği yapabilir.

Çalışma alanları ve esasları ile ilgili hususlar, 5 ve 6 ncı maddeler çerçevesinde belediyenin ilgili birimleri ile ortak çalışma ve işbirliği yapılan kurum ve kuruluşlar

arasında belirlenir.

Kimlik kartları

Madde 9 — Gönüllülere, EK 1’de şekil ve şartları belirlenmiş ve ilgili yerel yönetim birimlerinde onaylanmış resimli Gönüllü Kimlik Kartları verilir.

Kimlik kartlarında gönüllünün adı, soyadı, çalışma alanı, gönüllülük başlangıç ve bitiş tarihi, kan grubu, T.C. Kimlik Numarası & Pasaport Numarası ve görev yaptığı birimin veya müdürlüğün bilgileri yer alır.

Kimlik kartlarını belediye başkanı veya yetki verilmesi halinde ilgili birim amiri imzalar.

Bilgilerde değişiklik oldukça keyfiyet, kimlik kartlarına işlenir. Gönüllüler çalışma sürelerinde kimlik kartlarını üzerlerinde bulundurlar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Sorumluluk

Madde 10 — Gönüllülerin katılımı ile yapılan hizmetlerden doğan sorumluluk, belediye aittir. Bu sorumluluğun kapsamı ile ilgili detaylar “Şişli Belediyesi Gönüllüsünün Hakları ve Sorumlulukları Anlaşması” çerçevesinde düzenlenir. Anlaşma kapsamındaki çalışma alanları ile ilgili tedbirler, belediye tarafından alınır.

Protokol kapsamındaki çalışma alanları ile ilgili gerekli tedbirler, belediye tarafından alınır.

Gönüllülerin Uyumu ve Eğitimi

Madde 11 — Gönüllüler belediyenin ilgili faaliyet alanında çalışmalara başlamadan önce ve gerekli görülen alanlarda detayları belediyece belirlenecek uyum veya yeterlilik eğitimine tabi tutulurlar.

Gönüllülük Eğitimleri İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Gönüllü Koordinasyon Birimi tarafından verilir. Gönüllünün çalışma alanına ilişkin özel eğitimler gerekli görülen hallerde uygulama alanındaki yetkili müdürlük ve bağlı birimler tarafından verilir.

Madde 12 — Gönüllüler, Gönüllü Koordinasyon Birimi tarafından davet edilir ve bir tanıtım toplantısı/ oryantasyon yapılır. Bu toplantıda, birimin kuralları ve sorumlulukları aktarılır. Çalışma alanları belirlenir. Gönüllüler için tanıma ve bilgi formu doldurulur. İş tanımı ve gönüllünün gönüllülük süresi belirlenir.

Gönüllü çalışmaya son verme

Madde 13 — Gönüllülerin davranışlarındaki kasıtlı olmayan hatalar veya Şişli Belediyesi’ne zarar vermeyecek durumlar, gönüllülere ilgili birim tarafından geri bildirim verilerek ve ek eğitimler yapılarak önlenmeye çalışılır.

Madde 14 — Gönüllülerin Gönüllü Koordinasyon Birimi kurallarına uymadığı ve T.C. kanunlarına aykırı davranışların içinde buldukları hallerde Gönüllü Koordinasyon Birimi’nde görev yapmakta olan en az iki (2) birim çalışanı tarafından gerekçeli karar ve yaşanan olaya/duruma ilişkin tutanak Gönüllü Koordinasyon Kurulu’na sunulur. Gönüllü Koordinasyon Kurulu’nda alınacak karara istinaden gönüllülük faaliyeti sonlandırılır. Gönüllü kimlik kartı geri alınır.

Sekreteryaya hizmetleri

Madde 15 — Gönüllü başvurularının değerlendirilmesi, gönüllülerin yürüteceği hizmetlerin planlanarak sonuçlarının takip edilmesi, gönüllü eğitimlerinin yürütülmesi ve gönüllü kayıtlarının takibi yapmak üzere İnsan Kaynakları ve Eğitimi Müdürlüğü’ne bağlı olarak faaliyet gösteren Gönüllü Koordinasyon Birimi sorumludur.

Yürürlük

Madde 16 — Bu Yönerge Şişli Belediye Meclisi’nin kabul kararının kesinleşmesini izleyen tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 17 — Bu Yönerge hükümleri Şişli Belediye Başkanlığı tarafından yürütülür. Yönergede bulunmayan hallerde Şişli Belediye Başkanlığınca alınacak kararlar uygulanır.

| | |
|---|-------------|
| 8,5cm | |
| GÖNÜLLÜ KARTI | |
| ŞİŞLİ BELEDİYESİ | |
| ADI : | RESİM |
| SOYADI : | |
| PROFESYONEL ÇALIŞMA ALANI/MESLEK : | |
| GÖNÜLLÜLÜK ÇALIŞMA ALANI : | |
| GÖNÜLLÜLÜK BAŞLANGIÇ VE BİTİŞ TARİHİ: | |
| T.C KİMLİK NO&PASAPORT NO : | |
| KAN GRUBU : | |
| KARTI VEREN MAKAM | ONAY |
| BU KART BAŞKALARI TARAFINDAN KULLANILAMAZ. BU KART BAŞKA AMAÇ İÇİN KULLANILAMAZ SOĞUK DAMGASI OLMAYAN KARTLAR GEÇERSİZDİR BU KARTI BULDUĞUNUZDA LÜTFEN 444 31 12 NO'LU TELEFONA BİLGİ VERİNİZ. | |

ŞİŞLİ BELEDİYESİ GÖNÜLLÜSÜNÜN HAKLARI ve SORUMLULUKLARI ANLAŞMASI

1. Gönüllü, Şişli Belediyesi'nin toplumcu belediyecilik ilkeleri, misyonu ve vizyonu doğrultusunda çalışmalara destek vermekle sorumludur.
2. Gönüllü, Belediye'nin faaliyet yürüttüğü alanı ile ilgili detaylı bilgi edinme hakkına sahiptir.
3. Gönüllülük Eğitimi ve Şişli Belediyesi Toplumcu Belediyecilik Vizyonu, Misyonu ve İlkeleri eğitimlerine katılmayan gönüllülerin, gönüllülük süreci başlayamaz. Ayrıca, ihtiyaçları doğrultusunda belirlenmiş özel eğitimlere katılım göstermekle sorumludur.
4. Gönüllü, dilediği zaman dinlenme hakkına sahiptir.
5. Gönüllü, geçerli sebepleri olması durumunda önceden haber vermek koşulu ile çalışma programını erteleme veya iptal etme hakkına sahiptir. Ancak geldiği hafta çalışma yaptığı gruba durumunu açıklama sorumluluğu vardır.
6. Gönüllü, yemek yeme, çay ve kahve içme hakkına sahiptir.
7. Gönüllü, çalışma yaptıkları faaliyetler hakkında görüş ve fikir belirtme hakkına sahiptir. Katkı sağlamak istedikleri konuları, ilgili birim ile konuşup sorumluluk alabilirler.
8. Gönüllü, Şişli Belediyesi ile yapılacak çalışmanın sağlıklı bir iletişim yoluyla ilerlemesi için, kayıtlarının güncel kalmasından sorumludur.
9. Gönüllü, çalıştığı alanda yöresel ve kültürel farklılıkları gözeterek çalışması gerekmektedir.
10. Gönüllünün Belediye çalışanları ve diğer gönüllüler ile uyum içerisinde çalışması ve ekibe destek vermesi beklenmektedir. Gönüllüler, zorlandıkları durumlarda Gönüllü Koordinasyon Birimi'nden destek isteme hakkına sahiptir.
11. Gönüllü, Şişli Belediyesi'ne ilişkin bilgileri kimseyle paylaşamaz. Gönüllülük alanına ve/veya Belediyeye ilişkin hiçbir konuda yazılı, basılı, görsel basın açıklamasında bulunamaz.
12. Gönüllü, Gönüllü Koordinasyon Birimi'nden çalışma yaptıkları konuya ilişkin toplantı ve eğitim talep etme hakkına sahiptir.

13. Gönüllü, tüm gönüllülük faaliyetlerini İnsan Hakları Evrensel Beyanamesi kapsamında yürütmekle sorumludur.

14. Gönüllü, görev yapacağı birimin ve Şişli Belediyesi uhdesindeki tüm fiziksel mekânların kurallarına uymakla yükümlüdürler.

15. Gönüllü, Şişli Belediyesi'nin kurallarını bilmek ve yürütülmesine destek olmakla sorumludurlar.

16. Gönüllü, izin almadan çalışma yaptıkları alanların ve kişilerin fotoğrafını çekemezler; sosyal medya üzerinden Belediye ve/veya kişilere ait paylaşımda bulunamazlar.

17. Gönüllü, gönüllülük süresi sona erdiğinde belediye tarafından kendisine verilen malzemeleri teslim etmekle sorumludur.

18. Gönüllü, gönüllülük sürecini bitirmek istediğinde Gönüllü Koordinasyon Birimi'ne sonlandırma talebini yazılı olarak bildirmekle sorumludur.

Yukarıda yazılı maddeleri okuduğumu ve uygulayacağımı, kendi isteğimle Şişli Belediyesi'ne gönüllü olduğumu, herhangi bir ücret talep etmeyeceğimi, kendi kusurumla sebep olduğum herhangi bir kazada her türlü sorumluluğu üstlendiğimi, herhangi bir durumda Gönüllü Koordinasyon Birimi ile iletişim kurmam gerektiğinin bilgisini edindiğimi ve bu durumlardan doğacak sorumlulukları üstlendiğimi beyan ederim.

Gönüllü
İmza

Gönüllü Koordinasyon Birimi Personeli
İmza

GÖNÜLLÜLÜK SÜRECİ

1. İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü Gönüllü Koordinasyon Birimi tarafından gönüllü ihtiyacı (kriterleri, şartları ve iş tanımı) belirlenir.

2. Gönüllü ihtiyacına ilişkin duyuru yapılır.

3. Gönüllü başvuruları Şişli Belediyesi internet sitesi ve/veya Komşu Masa- Halkla İlişkiler ve İletişim Sistemi üzerinden yapılır.

4. Başvuru şartları Gönüllü Koordinasyon Birimi tarafından değerlendirilir, 48 saat içerisinde başvuru sahibine ön değerlendirme hakkında bilgi verilir.

5. Gönüllülük Başvurusu uygun görülen gönüllüler haftalık olarak çalışma alanlarına yönelik şekilde ilgili Müdürlüklere yönlendirilir.

6. Gönüllü Koordinasyon Birimi tarafından Gönüllülük Eğitimleri düzenlenir. Düzenlenecek eğitimler genel oryantasyon ile uygulama alanına yönelik bilgi ve becerileri içerir.

7. Tüm gönüllüler ile Şişli Belediyesi Gönüllüleri'nin Hak ve Sorumlulukları Anlaşması imzalanır.

8. Gönüllünün iş tanımı yapılır.

9. Gerekli materyal varsa teslim edilir ve gönüllü kimlik kartı gönüllüye verilir.

10. Gönüllüler tarafından çalışma alanına ilişkin zaman çizelgesi doldurulur.

11. Gönüllüler ile Gönüllü Koordinasyon Birimi tarafından aylık değerlendirme toplantıları yapılır. Toplantılarda gönüllüler tarafından faaliyetlerine ilişkin raporlandırma yapımaları beklenir.

12. Gönüllülük süresi sona erdiğinde, teşekkür belgesi takdim edilir.

13. Gönüllülük süresi sona erdiğinde, gönüllüye verilen malzemelerin geri teslim edilmesi zorunludur.

AÇIK KAPI

Halkla İlişkiler ve İletişim Projesi

“Çözüm Burada”



www.acikkapiiletisim.com

GÜLÜMSE,
DİNLE,
ÇÖZ.

AÇIK KAPI YÖNERGESİ

Başarılı bir kent yönetimi ve iyi yönetişimin birinci temel adımının dinlemek olduğunu dördüncü bölümde ana başlıklarıyla görmüştük. Yerel yönetici açısından, kent için kentli ile birlikte yönetimin ikinci temel adımı ise dokunmak. Yönetimin, dinlemeyi başardığı kent insanına dokunabilmeyi de başarması. Nasıl? Eşit hizmet anlayışı ile bir halkla ilişkiler örgütlenmesi olarak **AÇIK KAPI Halkla İlişkiler ve İletişim Sistemini** kurarak.

Eşit Hizmet İlkesi ve Açık Kapı

Yerel seçimler bitmiş, siyasi seçim kampanyaları, seçilmişler ve vatandaş açısından geride kalmıştır. Yönetim artık tüm kentin yönetimidir. Bu nedenle yönetimin ana ilkesi **eşit hizmet** ilkesidir. Kentin bütün mahallelerinde, **mahallelinin** varlığını görmek, bütün sosyal sınıf ve grupların hak ve çıkarlarını dikkate almak, din, dil, etnisite, cins ayrımı gözetmeksizin, ötekileştirmeye ve partizanlaşmaya izin vermeden eşit hizmet sunmak, kent yönetiminin öncelikleri arasında olmalıdır. “Mış” gibi yapmadan bu gerçeği içselleştirmek, kentlinin de yönetime ulaşacağı **Açık Kapı Halkla İlişkiler ve İletişim Sistemini** kent yaşamıyla bütünleştirmek, kent yönetimi ile kentlinin göz göze gelip selamlaşması ve sonra tokalaşıp kucaklaşması anlamına gelir.

AÇIK KAPI Halkla İlişkiler ve İletişim Projesi, yerel yönetimler için geliştirilen, yerel iktidarın bilgi verme faaliyeti dışında, kentte yaşayanları yerel iktidara taşımanın ilk adımudur. Amaç, halkla **eşit hizmet ilkesi temelinde** ilişki kurarak, iletişimi 360 derece faaliyete dönüştüren bir sistemi uygulamaya almak.

AÇIK KAPI, belediye bünyesinde, **başvuru masası, 7/24 çağrı merkezi, gezici ekipler, sosyal medya, web, basın** vb. birimleriyle vatandaşların istek, öneri ve şikâyetlerini alan, **Koordinasyon Merkezi**'yle vatandaşın talebini müdürlüklerde takip ederek sonuçlandıran, vatandaşa bilgi veren ve “başka bir arzunuz var mı?” diye soran 360 derece çalışan sistemin adıdır. Vatandaşa dokunan, dinleyen ve onu kent yönetimiyle buluşturan bütünleşik ve organize bir sistemdir.

AÇIKKAPI projesi, seçimlektidara gelen yönetimlerin, seçtikleri partinin değil de tüm kentin yönetimi olmanın sistematik örgütlenmesidir. **Denetlenebilir** olmak için **saydamlık**, saydamlık için **eşit hizmet**, eşit hizmet için **katılım**, ve katılımın ilk adımı **iletişim**. Seçilmiş Başkan ve Meclis Üyeleri artık tüm kentin yönetimidir.

Ayırım yapılmaksızın kentin bütün mahallelerinde yaşayanlara **komşu** olarak bakmak ve komşuların sözünü yönetime taşımak, katılım açısından ilk ve önemli bir adımdır. Yönetimin kapılarını bütün komşulara açmak, yerel yönetimi her mahallenin, her komşunun paydaşı durumuna getirmek **eşit hizmet** ilkesinin, komşunun iradesini yönetime taşımak da **katılımın olmazsa olmazıdır**.

AÇIK KAPI, yerel yönetim iktidarının komşularla paylaşımın ilk adımı ve örgütlenmesidir.

Açık Kapı'nın başladığı yer **"istem, öneri, şikâyet var mı?"** sorusuyla başlar. Kentte yaşayanlarla en etkili iletişimi kurmanın başlangıcı olan bu sistem, esas olarak, yaşayanların yerel yönetime ulaşma ve bilgi alma, sorunları iletme, çözüm veya çözüm planı istemesinin doğrudan yoludur.

Doğrudan Başkan'a bağlı bu örgütlenmede icraya yönelik faaliyetler müdürlükler tarafından gerçekleştirilirken, vatandaş karşılayacak olan yüz Açık Kapı'dır.

AÇIK KAPI Halkla İlişkiler ve İletişim Projesi, Gönen Orhan tarafından geliştirilip

Beşiktaş Sekizinci Noterliğinin 21 Temmuz 1999 tarih ve 37319 sayılı onayıyla,

Türk Patent Enstitüsü, Marka Tescil Belgesi: 25 Şubat 2015 tarihinde, 2015 16114 marka no ile Ceren Tanıtım Ltd. Şti. ye tescil edilmiştir.

AÇIK KAPI Halka İlişkiler ve İletişim projesine ait domainler **acikkapi.org, acikkapiiletisim.org, acikkapiiletisim.com, herkeseacikkapi.com** olmak üzere Ceren Tanıtım Ltd.Şti.'ye tescillidir.

Gönen Orhan tarafından geliştirilip, telif ve proje onayları Ceren Tanıtım Ltd. Şti. ye ait olan AÇIK KAPI projesinin ilk uygulama yeri Muratpaşa Belediyesi olmuştur. İstanbul'da ilk olarak Şişli'de KOMŞU MASA adıyla uygulanan sistem halen aşağıdaki Belediyelerde uygulanmaktadır.



Açık Kapı sisteminin kurulması için yapılması gerekenler adım adım aşağıda anlatılmıştır.

Organizasyonun detaylarına geçmeden önce, sistemin başarısının ana sermayesinin insan kaynakları olduğunu hiç unutmadan, **gülümse-dinle** refleksi ve **bütünlük ilkesini** açıklamak gerekir.

Basit bir fiziksel refleks olan gülümsemek, Açık Kapı örgütlenmesinin tüm evrelerinde personelin kuracağı iletişimin olmazsa olmaz kuralıdır. Yüz yüze, telefonda veya dijitalde vatandaş **gülümseyerek karşılamak** ve **dinlemek** bireysel ve kurumsal faaliyetlerin başarıyla gerçekleştirilmesinin temel koşuludur.

Sloganımız: "Çözüm Burada"

Kurum içi sloganımız: "Gülümse, dinle, çöz"

Gülümse ve dinle refleksini kurum içine yerleştirdikten sonra, bu uygulamanın etkin işlemesi **bütünlük ilkesiyle** sağlanacaktır.

Bir halkla ilişkiler ilkesi olan **bütünlük ilkesi** en tepedeki yöneticiden, seçilmiş başkan ve atanmış bürokrattan hiyerarşide en altta yer alan memur ve işçiye kadar, bütün kurumsal yapının içinde yer aldığı bir faaliyet sürecidir. En tepeden başlayarak, halkla ilişkiler faaliyetine öncelikle sorumluların inanması ve giderek tüm kurumun bu faaliyetin gerekliliğine ikna edilmesi atılması gereken ilk ve en temel adımdır. Kent halkıyla etkin ve duyarlı bir ilişki kurulabilmesi için kurum içinde tüm çalışanların bunu özümsemesi, bu konuda eğitim almaları ve günlük çalışmalarını buna göre yönlendirmeleri gerekmektedir.

Kısacası, Açık Kapı gibi kapsayıcı bir halkla ilişkiler faaliyeti ve örgütlenmesi, ancak belediyedeki müdür, amir, şef ve çalışanların tamamının uygulamayı içselleştirmesiyle başarıya ulaşabilir.

Amaç: Vatandaş ile belediye arasında çift yönlü iletişim kanalları açarak, kendimizle barışık, vatandaşın sorununu çözeceğimize inançla daima gülümseyen bir yüz ifadesiyle hizmet verebilmemiz.

AÇIK KAPI Halkla İlişkiler ve İletişim Projesinin Uygulamaya Alınması

Doğrudan Yönetime Bağlı Örgütlenme

Açık Kapı, kent yönetiminin “Dokun” başlığı altında hayata geçireceği halkla ilişkiler örgütlenmesi olarak doğrudan üst yönetime bağlıdır.

Kurumun tüm birimlerinin katılacağı bir çalışma olması dolayısıyla kurum içi birimlerle bilgi alışverişinde bulunmayı gerektirmesi ve kent içerisinde yürütülecek diğer halkla ilişkiler faaliyetleriyle doğrudan ilişkili olması nedeniyle, Açık Kapı idari hiyerarşide ast-üst ilişkilerinin dışında yer almalı, hem üst yönetimle doğrudan ilişkili hem de bağımsız olmalıdır.

Dolayısıyla öncelikli önerimiz idari bir yeniden yapılanma anlayışıyla halkla ilişkilerin konumunun, görevlerinin ve sorumluluk alanlarının yeniden tanımlanmasıdır.

AÇIK KAPI HALKLA İLİŞKİLER VE İLETİŞİM PROJESİ

Örgütlenme Şeması

Aşağıdaki şema Açık Kapı'nın örgütlenme yapısını göstermektedir. Açık Kapı'nın başlangıç noktası, “İstek, öneri ve şikâyet var mı?” sorusudur. Takip, vatandaşla geri dönüşler ve etkili iletişim burada sağlanacaktır.

AÇIK KAPI HALKLA İLİŞKİLER VE İLETİŞİM PROJESİ

Örgütlenmesinin Görev Tanımları ve İşleyişi

Danışman

Açık Kapı stratejilerinin oluşturulmasında, yurtiçi ve yurtdışı iyi örnek ve uygulamaların taşınmasında danışman yönlendiricidir. Açık Kapı süpervizörünün kurum içi çalışmalarının kolaylaştırıcısı ve gözlemcisidir. Belediyelerin kendi hizmet ve faaliyetlerine Toplumcu Belediyecilik açısından bakabilmesini sağlar ve yapılanların yalnızca “iş” olmadığı bilinciyle, yönetimin vatandaşla bir araya gelmesi hedefini gözetir.

Süpervizör

Belediye Başkanına doğrudan bağlı olarak çalışacak olan süpervizör, tüm Açık Kapı organizasyonunun işleyişinden sorumlu olacaktır. Kentten yazılı, sözlü, dijital ve diğer kaynaklardan gelen başvuruların koordinasyon masasına ulaşması ve ilgili müdürlüklere dağıtımı, takibi, sonuçlandırılması ve raporlandırılması süpervizörün öncelikli görevleridir.

Süpervizör, Açık Kapı örgütlenmesinin ana birimleri olan Başvuru Masası, Gezici Ekipler, Çağrı Merkezi ve Koordinasyon Merkezinin iş planlarını alarak Açık Kapı yıllık planını hazırlar. Bu amaçla, gerek başvuru masası, çağrı merkezi, santral, web, dijital medya ve gezici ekipler gibi Açık Kapı'nın kendi birimlerinin gerekse de Muhtarlar, mahalle toplantıları, Mahalle Evleri, Mahalle Meclisleri, Kent Konseyi örgütlenmelerinin talep ve önerileri alarak Koordinasyon merkezi yoluyla müdürlüklere iletir. Müdürlüklerden gelen yanıtları talep sahiplerine

AÇIK KAPI

360° Halkla İlişkiler ve İletişim Projesi



ulaştırarak iletişimin iki taraflı işlemlerini sağlar. Tüm bu süreçte her Açık Kapı alt biriminin işleyişini denetler.

Kuruluştan itibaren hizmet yıllarını kapsayan **Açık Kapı Stratejik Planı**'nı hazırlar.

Birim yöneticisine ve danışmana haftalık olarak ulaştırdığı raporları, aylık olarak başkana da iletir. Danışmanla sürekli koordinasyon içindedir.

AÇIK KAPI İLETİŞİM KANALLARI

- Başvuru Masası
- Randevusuz Başkan Görüşmeleri
- Çağrı Merkezi
- Genel Santral (Çağrı Merkezi'ne aktarmalı)
- Başkan Telefonları
- Özel Kalem
- İnternet, web sitesi, e-mail
- Mesajlaşma Platformu (SMS, WhatsApp, Instagram vs.)
- Dijital medya
- Kent Kioskları
- Posta, dilekçe
- Cimer
- Açık Kapı (İçişleri Bakanlığı)
- Gezici ekipler
- Muhtarlar
- Mahalle Toplantıları
- Mahalle Evleri
- Mahalle Meclisleri
- Kent Konseyi
- Meclis Üyeleri
- Acil müdahale ekibi (ilgili müdürlüklerle koordineli kurulmalı)
- Doğum

- Nikâh
- Cenaze Hizmetleri
- Koordinasyon Merkezi (giden çağrılarda)

1. AÇIK KAPI **Başvuru Merkezi**

Belediyeye ilk kez gelen vatandaş için bina tam bir bilinmezdir. Nereye başvuracağını bilmez. Bu nedenle gülümseyerek karşılanması ve nasıl yardımcı olunabileceğinin sorulması, iletişim kanallarını açacak, vatandaşla ilgilenildiğini gösterecektir.

Vatandaş nasıl karşılanır? Tıpkı evimize gelen misafiri kapıda karşıladığımız gibi gülümseyerek, samimice ve hoş geldiniz! diyerek. Karşılanan vatandaş başvuru masasına alınarak, kendisini dinleyecek olan görevlinin karşısına oturtulur. Vatandaşın istek, öneri ve şikâyeti gerek yazılı gerekse sözlü olarak otomasyon sisteminde kayıt altına alınır. Yoğunluk olması durumunda vatandaşın nerede bekletileceği önceden belirlenmiş olmalıdır. Ve mutlaka ikram; talebini iletcek vatandaşa arzusuna göre su, çay veya yorgunluk kahvesi ikramı yapılır.

Vatandaşı karşılamak üzere belediye binasının girişine kurulacak başvuru masalarında kuruma şahsen yapılan başvurular ve talepler alınacak ve masa görevlileri belediyede iş görmeye gelenlere de rehberlik edecektir. Dijital formatta alınan şikâyet, istek ve başvurular, süpervizör yönetimindeki koordinasyon masasına online aktarılacaktır.

Açık Kapı Başvuru Masası'na gelen vatandaşlara hizmet verecek olan ikram mutfağı belediye girişinde, Başvuru Masası'na yakın bir yerde olmalıdır.

2. AÇIK KAPI **7/24 Çağrı Merkezi**

Çağrı merkezi 7/24 hizmet verecektir. Vatandaşın Çağrı Merkezi'ni arayarak iletileceği her türlü istek, öneri ve şikâyet, ilgili görevli tarafından online takip formuna kaydedilerek Açık Kapı Koordinasyon Merkezi'ne ulaştırılacaktır.

Belediyede kurulacak böyle bir Çağrı Merkezi Sistemi, vatandaş ile belediye arasında etkin bir iletişim kanalı oluşturacaktır. Hedef pozitif etkileşimin yaratılmasıdır.

Bu merkez stres, sabır ve sınırların deyim yerindeyse kentli tarafından test edildiği son derece önemli bir yerdir. Bumerkezdeçalışacak personel, telefonla konuşma ve iletişim eğitiminin yanında ayrıca kriz ve stres yönetimi, öfke kontrolü vb. psiko-sosyal eğitimleri de almalıdır.

Özel olarak seçilmiş, eğitilmiş ve hizmet kalitesi sürekli izlenen personellerden oluşturulacak Çağrı Merkezi Ekibi sayesinde, vatandaş ile belediye arasında kurulan iletişimin tüm safhalarının kayıt altına alınması ve performansın ölçülebilir hale getirilmesiyle, sürecin yönetilebilmesi ve toplam hizmet kalitesinin belirgin biçimde yükseltilmesi amaçlanmaktadır.

Gelen Çağrılar (Inbound):

Açık Kapı Çağrı Merkezi adıyla duyurulacak olan çağrı merkezi irtibat numarası, vatandaşın 7 gün 24 saat yerel yönetim birimlerine erişimini mümkün kılacaktır. (Bu proje için hedeflenen çalışma günü ve saatleri haftanın 7 günü 24 saattir.)

Vatandaşın ürettiği çağrılar, etkin iletişim ve süreç yönetimi yetkinliği yüksek (özel eğitim verilecek) profesyonel bir ekip tarafından karşılanacaktır.

Gelen çağrılar kayıt altına alınacak, çözümlenebilecek basit iletişim konuları anında çözüme kavuşturularak sonlandırılacaktır (çağrı esnasında çözümlenebilecek problemler mutlaka kayıt altına alınmalıdır). Müdürlüklerin alanına giren konular tüm süreçleriyle kayıt altına alınmış biçimde yazılım aracılığıyla (otomasyon aracılığıyla) koordinasyon masasına iletilecektir.

İletilen tüm konular için (türüne göre) SLA (hizmete ilişkin çözüm süresi – service level agreement) süreleri belirlenecek, SLA süresi içerisinde sonuçlanmayan konular, ilgili birimin bir üst birimine (amirliğe) bir uyarı bildirimisiyle, sistem aracılığıyla otomatik olarak (yazılım ve/veya e-mail ve/veya sms yoluyla) iletilecektir.

Böylelikle vatandaşlardan gelen çağrılar anında ve/veya SLA süresi sonunda etkin biçimde çözüme kavuşturulacak, hangi bölgeden hangi konularda çağrı geldiği, ne kadar süre içerisinde çözümlendiği kayıt altına alınabilecek ve istatistiki olarak izlenebilecektir.

Çağrı merkezi irtibat numarası AÇIK KAPI başvuru telefonu olarak,

- Belediye web sitesi,
- Billboardlar,
- Yerel gazeteler
- Belediye görsel ve basılı yayın organları,
- Belediyenin başta temizlik araçları olmak üzere tüm araçları,
- Toplu e-mailing,
- Toplu sms,

yoluyla vatandaşlara yaygın bir biçimde duyurulacaktır.

3. AÇIK KAPI Genel Santral

Kurum santrali mesai saatleri içerisinde oldukça yoğun çalışır. Bu santral, kuruma gelen telefonları yönlendiren bir aracı olmanın da ötesinde, vatandaşın sorunlarının çözümü için can havliyle bir yetkili ya da sorumlu bir birim aradığı, soruların yanıtlanmasını istediği, şikâyet edip zaman zaman ses tonunu yükselttiği adeta bir itiraz duvarıdır. Santralde çalışan görevliler yalnızca telefona bakan ve yönlendiren değil, **etkin iletişim eğitimi almış, stres yönetimi güçlü ve iletişimde zorluklarla baş edebilme yetkinliği yüksek kişiler olmalıdır.**

Santralden çağrı merkezine ve aynı şekilde çağrı merkezinden kurum içinde herhangi bir yere telefon aktarılması sağlanmalıdır. Kurum içi koordinasyon sayesinde başvuruların toplandığı ve takip edildiği yer olan Açık Kapı Koordinasyon Merkezi'nin santral ve çağrı merkeziyle iletişiminin sağlanması şarttır.

Örneğin nereyi arayacağını bilemeyen bir vatandaş başvuru veya şikâyette bulunmak için Belediye santral numarasını arayabilir. Bu durumda santralin yapması gereken, başvuru, istek veya şikâyet içerikli aramaları çağrı merkezine yönlendirmek ve böylece aramanın takibini mümkün kılmaktır.

4. AÇIK KAPI Başkan Telefonları

Başkan telefonları kent halkıyla telefon aracılığıyla iletişim kurmanın bir diğer kanalıdır. Başkanın bizzat telefon etmesi ve vatandaşın sorunu/talebiyle bizzat ilgilenmesi nedeniyle, diğer kanallara nazaran daha doğrudan bir iletişime olanak tanır.

Başkanın haftada 3-4 kere, Açık Kapı Koordinasyon Merkezi'ne gelen rastgele başvuruya çözüm veya geri bildirim için dönmesi hem güçlü bir iletişimin anahtarı hem de kalıcı bir halkla ilişkiler faaliyeti olacaktır.

Bu telefonların organizasyonu ve takibi Açık Kapı Koordinasyon Merkezi ve Başkanlık tarafından birlikte gerçekleştirilecektir. Haftalık arama listesi Açık Kapı Süpervizörü tarafından oluşturulduktan sonra Özel Kalem'e iletilecek, aramaların takibi bir hafta sonraki Pazartesi kontrol edilerek yeni liste iletilecektir.

Başkan'ın araması esnasında süpervizör ve danışman görüşmeye nezaret edecektir. Başkan telefonunun takip gerektiren bir yanı varsa süpervizör tarafından not alınarak koordinasyon masasına iletilecektir.

Belediye Başkanının Koordinasyon Merkezi'nde yaptığının benzerini kimi zaman Çağrı Merkezi ve Başvuru Masası'nda da yapması gerek Başkan İletişimi gerekse de Halkla ilişkiler açısından ayrı bir pekiştirici işlev görecektir. Hatta gelen çağrıların Başkanın çağrı merkezi için hazırlayacağı "**Hoş Geldin Kaydı**"yla karşılanması daha samimi ve hakiki bir iletişimi mümkün kılacaktır.

5. AÇIK KAPI **Web ve E-Mail**

Web sayfası teknik olarak Bilgi İşlem, içerik olarak Basın birimi tarafından yönetilecek olsa da, web sayfasında sabitlenecek olan başvuru formu ve kurumun resmi mail hesaplarından gelen her türlü istek, öneri ve şikâyet otomasyon sisteminin geçici havuzuna entegre edilerek Koordinasyon Merkezi tarafından takip edilecektir. Ayrıca, sistemin kurulum aşamasında ve pilot çalışma süresince Bilgi İşlem'den bir personel Koordinasyon Merkezi'nde hazır bulunarak gerekli desteği sağlamalıdır.

6. AÇIK KAPI **Mesajlaşma Platformu**

(WhatsApp, Snapchat, imessage, Instagram dm vs.)

Vatandaşlar iletişim bilgilerini paylaşarak herhangi bir sosyal ağdan istek, öneri ve şikâyetlerini belediyeye iletebilir. Gelen tüm başvurular Koordinasyon Merkezi'ne ulaştırılarak geri bildirim yapılmalıdır.

7. AÇIK KAPI **Dijital Medya - Sosyal Blog Başvuruları**

Kullanıcı sayısı gittikçe artan iletişim kanallarından biri olan dijital medya, kent yönetimlerinin dikkate alması gereken bir mecradır.

Kent halkının gerek sosyal medya gerekse dijital platformlar aracılığıyla ilettiği soru, şikâyet, talep ve öneriler aynı platformdan yanıtlanmalı, yanıtlar saydam-görünür ve samimi olmalıdır. Aynı şekilde belediye ve Başkan, sosyal hesapları kendilerini anlatmak için de kullanılmalıdır.

Eşzamanlı ve sürekli paylaşım yapılabilmesi ve kent halkıyla çift yönlü iletişim sağlanabilmesi için Açık Kapı bünyesinde kurumsal bir ekip ve dil oluşturulmalıdır. Özellikle sosyal medya izleme (monitoring) faaliyetlerini yürütecek olan bu ekip, Facebook, Twitter, Instagram başta olmak üzere sosyal medya mecralarında Açık Kapı stratejisinin yenilikçi bir parçası olacaktır.

Blog dahil tüm mecralardan gelen şikâyetler özenle ele alınmalı ve Açık Kapı Koordinasyon Merkezi tarafından yönetilmekte olan başvuru havuzuna aktarılacak ilgili birimlere yönlendirilmelidir. Yanıt vermesüresi çok girift bir konu değilse en fazla **10 dakika** olmalı ve süreç takipçiyile mutlaka paylaşılmalıdır. Sosyal medya yetkilileri birimlere ulaşmadan verebilecekleri her türlü yanıtı daha hızlı olacağı için kendileri vermeli; sayfaya gelen hiçbir soru, Belediye'yle ilgili olsun ya da olmasın, yanıtız bırakılmamalıdır. Her durumda barışçıl bir dil kullanılmalı ve asla tartışmaya girilmemelidir.

Sayfalara gelen mesajlar ancak ciddi bir iftira ve hakaret içerdiğinde silinmelidir.

Samimiyet, nezaket ve hız ana kurallar olmalıdır.

Sosyal medya yöneticileri, belediyedeki tüm konular hakkında muhakkak bir ön fikre sahip olmalıdır.

8. AÇIK KAPI **Resmi Kanallar**

(Cimer, İçişleri Bakanlığı Açık Kapı, Posta vs.)

Vatandaşların Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne yaptığı başvurular mahalli idarelere Kaymakamlık kanalıyla iletilmektedir. Başvurunun Kaymakamlığın kullandığı sistemde verilen başvuru numarasıyla Açık Kapı tarafından takip edilebilmesi için öncelikle "Başvuru Ekranında" **Cimer No**'sunun kayıt altına alınması ve vatandaşa yasal süreden daha kısa bir zaman içinde geri bildirimde bulunulması gerekir.

Vatandaşların T.C Valiliklerine yaptıkları başvurular Valilik tarafından kullanılan "İçişleri Bakanlığı Açık Kapı Sistemi" üzerinden iletilmektedir. Başvurunun Valiliğin kullandığı sistemde verilen başvuru numarasıyla Açık Kapı tarafından

takip edilebilmesi için öncelikle Başvuru Ekranında **ilgili başvuru numarasının** kayıt altına alınması ve vatandaşa yasal süreden daha kısa bir zaman içinde geri bildirimde bulunulması gerekir.

Vatandaşların başvuru kanalı ne olursa olsun, başvuru sonuç bilgisi, Açık Kapı Hizmet modülünün bağlı olduğu müdürlüğün Kalem Servisi tarafından ve Açık Kapı Koordinasyon merkezinin takibiyle, istediği adrese posta kanalıyla bildirilecektir.

9. AÇIK KAPI Gezici Ekipler

Gezici ekipler, Açık Kapı kurumsal araçlarıyla mahalleleri gezerek, bizzat yerinde, önce muhtarı ardından mahalleliyi **dinleyecektir**. Mahalle toplantılarında ve ziyaretlerinde elde edilen veriler koordinasyon masasına aktarılır. Taşınabilir bilgisayarlar aracılığıyla kaydedilen görüş, eleştiri, şikâyet, talep ve öneriler, gezici ekiplerce koordinasyon merkezine ulaştırılır ve sonrasında ilgili dönüşlerin yapılması takip edilir.

Gezici ekiplerin dolaşım programının belirlenmesi için, öncelikle tüm mahalleler ve muhtarlar tespit edilip listelenir.

Mahalle gezilerinde, ilk mahalle muhtarı, hatta ihtiyar heyeti ziyaret edilmelidir. Daha sonraki ziyaretler muhtarsız yapılır.

Program henüz gidilmeyen mahallelerle başlamalı, başkanın ziyaret ettiği mahalleler (halk günü toplantıları dahil) programın sonuna alınmalıdır.

Görüşmelerde kullanılacak form, birim amirinin yönlendirmesiyle, gezici ekipler tarafından her ziyaret için ayrı olarak doldurulmalıdır. Birim amiri bu formları günlük olarak inceleyecektir.

Mahalle toplantıları ve ön hazırlık

Başkan'ın katılımıyla haftalık veya on beş günde bir yapılacak mahalle toplantılarından önce Gezici Ekipler ziyaret edilecek mahalleye ilişkin bir ön hazırlık çalışması yapar. Mahalle toplantısı öncesi ilgili mahalleye ön ziyaretler gerçekleştirilerek sorunlar tespit edilir. Ziyaretten önce Açık Kapı Koordinasyon merkezinde o mahalleye ait veriler de alınarak bir rapor çıkarılır. İstek, öneri ve şikâyetler Koordinasyon Merkezi'nin takibine alınarak mahalle toplantısından önce geri dönüş sağlanır.

10. AÇIK KAPI Acil Müdahale Ekibi

Acil müdahale ekibi, 2 araçla mobilize olarak çalışan, teknik destek ve durum raporu verebilecek donanımı olan bir ekip olmalıdır. Araç ve şoför sabit kalmak üzere, gelen talebin niteliğine göre ilgili teknik kişi ekibe dahil olmalıdır. İnisiyatif alabilecek, acil durumda müdahale edebilecek teknik elemanlar acil işe göre belirlenecektir.

Başvuru tipine göre, Fen İşleri müdürlüğü ya da Park ve Bahçeler müdürlüğü gibi teknik bölümlerden acil müdahale ekibine teknik destek sağlayabilecek kişilerin isimleri belirlenmelidir.

Sahada fotoğraf çekimine uygun tabletler olmalı, başvuru açıldığında içine fotoğraf yüklenebilmelidir.

Bütün iletişim kanallarından talepler alındı. Peki ya ŞİMDİ?

Talepler alındı ve vatandaş yüz yüze ya da dijital karşılaşmadan sonra güler yüzle uğurlandı. Hatta SMS ile cep telefonuna başvuru bilgisini de geçtiniz. Böylece ilgilenilme rahatlığı sahiplenilme hazzıyla birleşti. Artık vatandaşın kalbine yakınsınız. Görev sırası şimdi Koordinasyon Masası'ndadır. Koordinasyon Masası'nın, başvuru konusunu ilgili birime aktarması, takip edip sonuçlandırması veya çözüm planını alarak vatandaşa en geç **48 saat** içerisinde olumlu veya olumsuz bilgi vermesi Açık Kapı faaliyetinin birincil amacıdır. Kalpleri kazanmak veya kaybetmek, yönetimin tercihi olacaktır. Elbette geri dönüş sürelerinde başvuru konusu çöp ise üç saat, gürültü ise 5 saat gibi sınırlamalar da getirilebilir Ama ne olursa olsun başvurunun ilgili müdürlükte bekleme süresinin iki günü geçmemesi gerekir. Çözmek üzere harekete geçmek, çözülmediğinde mutlaka bilgi vermek; yönetime güven ve başarı algısının temel koşulu budur.

12. AÇIK KAPI Koordinasyon Merkezi

Açık Kapı Koordinasyon Merkezi sistemin işleyişinin merkezidir. Açık Kapı birimlerinden ve diğer iletişim kanallarından gelen tüm talepler burada **toplanır ve müdürlüklere** aktarılır.

Her birim için (başvuru masası, çağrı merkezi, gezici ekip vs.) bir birim amiri atanır. Ve bu birim amirleri Açık Kapı Koordinasyon Merkezi bünyesinde süpervizöre bağlı olarak çalışır.

Koordinasyon Merkezi birim amiri ve süpervizörü müdürlüklere aktarılan taleplerin müdürlüklere verilen sürelerde çözülmesini takip eder. Aynı süreç müdürlüklerin kendi içinde de işletilecektir.

Tüm birim yöneticileri 3 aylık ve 1 yıllık programlar hazırlayarak süpervizöre onaylatır.

Belediye İçi Toplantılar ve Müdürlük Personel Görüşmeleri

AÇIK KAPI Halkla İlişkiler ve İletişim Projesi Örgütlenme Şeması'nda anlatılan birimleri uygulamaya geçirmeden önce, projeye başlama kararı alındıktan hemen sonra, belediye çalışanlarıyla gereken bilgilendirme ve koordinasyon toplantılarının gerçekleştirilmesi şarttır.

İlk toplantı müdürlerle yapılmalıdır. Bu toplantıda Açık Kapı anlatılarak, her müdürden kendi müdürlüğü içinden Açık Kapı görevlisi olarak çalışacak 1 asil ve 1 yedek personel belirlemesi istenir. Seçilen personel, bundan sonra sadece Açık Kapı yoluyla iletilen istek, öneri ve şikâyetlerin müdürlük içerisindeki takipçisi olacaktır.

Koordinasyon Merkezi Ön Çalışmalar

Müdürlüklerde çalışan Açık Kapı görevlileri, eğitimlerden hemen sonra hazırlıklarına başlamalıdır.

- Çalıştığı müdürlük ne iş yapıyor?
- En çok hangi talepler geliyor?
- İş akış süreçleri nasıl işliyor?
- İşlerin süreç içerisinde bekleme süreleri nasıl?

gibi sorular etrafında, anlaşılabilir bir dilde hazırladığı sunumları, pilot uygulama süresince Açık Kapı Koordinasyon Merkezi personeliyle paylaşır.

Daha sonra müdürlüklerin tamamının iş akış süreçleri hakkında Açık Kapı personeline yazılı rapor sunulur.

Etkin ve Sürekli İletişim Kanalları Tesis Etmek

Vatandaş ile Belediye arasında sürekli, etkin ve çift yönlü iletişim sağlanabilmesi için gerekli fiziki, dijital, donanım ve yazılım gerektiren kanalların kurulması gerekmektedir.

İletişim kanallarının sürekli ve çift yönlü çalışması, yerel yönetim ile vatandaş arasında pozitif etkileşimin oluşmasını ve güçlenmesini sağlayacaktır.

İletişim kanalları, teknoloji destekli erişilebilirliği yüksek tüm platformları kapsamalıdır.

Vatandaşın Belediyeyi başlıca arama nedenleri aşağıdaki gibidir;

- Bilgi edinme çağrıları
- Borç ödeme, (kredi kartı ile sanal pos üzerinden vergi tahsilâtı)
- Borç sorgulama
- İmar durumu ile ilgili bilgi alma,
- Şikâyetler
- Öneri
- Çevre temizliği
- Sosyal ve kültürel etkinlik bilgileri alma
- Yol bozukluğu
- Su patlağı (Büyükşehir Belediyesi sorumluluk alanında)
- Kanalizasyon ve alt yapı çalışmaları (Büyükşehir Belediyesi sorumluluk alanında)
- Gürültü
- Doğalgaz (İstanbul hariç, özel şirket sorumluluk alanında)
- Hava kirliliği
- Sahipsiz hayvanlar
- Cenaze işleri
- Elektrik (özel şirket sorumluluk alanında)

Açık Kapı Koordinasyon Merkezi Yönetiminde Giden Çağrılar (Outbound)

Vatandaşlardan belediyeye gelen çağrılar dışında, koordinasyon merkezi denetiminde belediyeden vatandaşa doğru çağrılar da üretilecektir.

Giden çağrılar;

- Çözümlenen konular hakkında bilgilendirme,
- Memnuniyet ölçüm anketleri,
- Özel gruplar ile sürekli iletişim,
 - » Yaşlılar
 - » Engelliler
 - » Kimsesizler
 - » Belediye tarafından sağlık kontrol zamanları bildirilecek hastalar
 - » Gençler
 - » Ev kadınları gibi.
- Seçim öncesi bilgilendirmeler
- Etkinlikler hakkında davet bilgilendirmeleri:
 - » Başkan ya da yönetimin mahalle toplantılarının organizasyonu
 - » Özel gruplar için düzenlenen etkinlikler
 - » Belediye tarafından desteklenen derneklerin organizasyonları gibi.
- Gecikme bilgilendirmeleri
- Veri toplama, veri tamamlama

Erişilebilirliği Yükseltmek

Profesyonel bir Çağrı Merkezi, vatandaşın 7 gün, 24 saat belediyeye kesintisiz iletişim ve etkileşim içinde olmasına olanak verecek, vatandaş ile belediye arasındaki iletişim artık hafta içi mesai saatleriyle kısıtlı kalmayacaktır.

Böylece vatandaş dilediği an, dilediği yerden belediyeye ulaşabilecek, belediyenin erişilebilirliği belirgin biçimde artacaktır.

Beklenti ve İhtiyaçları Ölçülebilir Hale Getirmek

Gelen çağrılar, vatandaşların bildirdiği soru, sorun, ihtiyaç ve öneriler kayıt altına alınacak, böylelikle profil /bölge/ beklenti matrisi oluşturularak “analiz edilebilir”, “gerçek” ve “güncel” veri elde edilebilecektir.

Giden çağrılar (dış aramalar) vasıtasıyla belirli dönemlerde yapılacak olan anket ve memnuniyet ölçüm çalışmaları da “analiz edilebilir”, “gerçek” ve “güncel” veriyi destekleyecektir.

Koordinasyon Merkezi aracılığıyla;

- Anlık beklenti ve memnuniyet ölçümleri yapılabilecek,
- Zaman içerisindeki beklenti ve memnuniyet düzeyi ile yönünün değişimi eşzamanlı olarak izlenebilir hale getirilecek,
- Uygulama öncesi ve sonrası beklenti/memnuniyet düzeyleri karşılaştırılabilir hale getirilerek uygulama ve politikaların etkinliği ölçülebilecektir.

Kurumsal Performansı Ölçmek ve Etkinliğini Yükseltmek

Açık Kapı'nın tüm kanallarından (çağrı merkezi, sosyal medya, e-posta, cimer) üzerinden ulaşan konular;

- Görev takip yazılımı ile kayıt altına alınacak,
- Yazılım üzerinden ilgili birimlere anında iletilecek,
- İlgili birimler tarafından ne kadar süre içerisinde çözümlendiği,
- Ne kadarının SLA kurallarına uygun, ne kadarının SLA kurallarının dışında çözümlendiği ölçümlenerek izlenebilecek,
- SLA süresinin dışına çıkan ve/veya tamamlanmayan işler raporlanacak,
- Yazılım internet tabanlı olacak ve böylece internete bağlanılabilen her yerden (mekân sınırsız) takibi yapılabilecektir. Veriler ve raporlar bir üst birime ve Başkan'a otomatik olarak iletilecektir.

Böylelikle kurum içi performans ölçülebilir ve izlenebilir hale geleceği gibi, hizmet hızı ve kalitesi belirgin biçimde yükselecektir.

Kaynak Tasarrufu

Çağrı merkezi, sosyal medya ve gezici ekipler sayesinde vatandaşların sorunlarının önemli bir bölümü belediyeye gelmelerine gerek kalmadan kayıt altına alınabilecektir.

Hem vatandaşın hizmete kolay ve hızlı erişebilmesi, hem de belediye personelinin daha etkin çalışması sayesinde kaynak tasarrufu sağlanacaktır.

Güncel ve Kullanılabilir Veri Bankasının Oluşturulması

Belediye sınırları içerisindeki hane bilgileri ve kişi bilgileri;

- Gelen aramalar sırasında alınacak kayıtlar,
- Yapılacak dış aramalar ile tamamlanacak bilgiler sayesinde güncel ve kullanılabilir tutulacaktır.

AÇIK KAPI HALKLA İLİŞKİLER VE İLETİŞİM PROJESİ

İnsan Kaynakları Sayısının Belirlenmesi

Aşağıda, nüfusu 200 bine kadar olan kentlerde AÇIK KAPI Halkla İlişkiler ve İletişim Projesi uygulamaya alınırken ihtiyaç duyulacak personelin yaklaşık sayıları verilmiştir. Şüphesiz her kentin özellikleri, nüfusları aynı olduğunda bile yoğunlukları, gece ve gündüz nüfusları, konut ve iş yoğunluğu, turizm ve ticaretin yerleşik nüfusa oranları farklı olduğu için, sistemde çalışacak kişi sayısı da farklı olacaktır. Aşağıdaki sayılar yalnızca örnek olarak alınmalı ve her kent için ayrı bir simülasyon yapılmalı. Pilot çalışma gerçek sayılar hakkında bir ön fikir verecektir.

1. AÇIK KAPI Başvuru Masası Personel İhtiyacı

Belediyenin kapısından içeriye giren her vatandaş, "Hoş geldiniz, Nasıl Yardımcı Olabilirim?" diye sorularak güler yüz ve gülümseyen bir ses tonuyla karşılanmalıdır.

Kurumun fiziki koşullarına göre, gerekiyorsa iyileştirme yapılarak vatandaşın dinlenme-bekleme, su ve çay ikramının yapılabilmesi için bir alan oluşturulmalıdır.

Vatandaşın karşılanıp, istek, öneri ve şikâyetinin sağlıklı bir şekilde kayıt altına alınabilmesi için, 1 Birim Sorumlusu, 2 sabit çalışan, 1 karşılama personeli ve bir de ara personel olmak üzere Başvuru Masasının en az **5 personelden** oluşması gerekmektedir. Başvuru yoğunluğuna bakılarak ihtiyaç halinde bu sayılar güncellenmelidir.

2. AÇIK KAPI Çağrı Merkezi Personel İhtiyacı

Yukarıda anlatılan Çağrı Merkezi çalışmalarının yapılabilmesi için başlangıç olarak 7 gün 24 saat esasına dayanarak en az 10 personel ile çalışılması gerekmektedir.

Bu noktada tüm vardiyalarda en az 2 personel bulunmalıdır. Çağrılarının yoğunluğuna bakılarak bu sayılar güncellenmelidir. Başlangıçta gündüz 7, akşam 2 ve gece 1 kişi olabilir.

Bu personel sayıları önerilirken, özellikle de şu durumlara mahal vermemek amaçlanmıştır:

- Vardiyada, çalışanın yemek ve mola saatlerinde gelen çağrıya yanıt verilememesi,
- Gelen bir çağrıya cevap veren çalışanın gelecek 2. çağrıya yanıt verememesi ve bunun vatandaş tarafından yetersiz hizmet algısına sebep olması.

AÇIK KAPI ÇAĞRI MERKEZİ VARDİYASI

| | Pazartesi | Salı | Çarşamba | Perşembe | Cuma | Cumartesi | Pazar |
|--------------------|-----------|------|----------|----------|------|-----------|-------|
| 08.00/17.00 | A | A | A | A | B | G | E |
| | B | B | B | C | C | H | F |
| | C | D | D | D | D | | |
| | D | G | G | G | H | | |
| 17.00/24.00 | E | C | E | E | E | A | G |
| | F | H | F | F | F | B | H |
| 24.00/08.00 | H | i | i | i | i | C | i |

Bu bölüm için gereken personel sayısı ve çalışma programı konusunda yukarıdaki ideal tablo ilk etapta oluşturulmasa da, günde 3 vardiyada en az

3, 2 ve 1 kişi olmalıdır. Birimin personel sorumluluğunu üstlenmenin yanı sıra, gelen çağrı ve personel takibini yapacak bir birim sorumlusuna ihtiyacı vardır.

Ayrıca ilçede yaşayan yabancı uyruklu vatandaşlar dikkate alınarak, her vardiyada mutlaka en az bir yabancı dil bilen bir kişi olmalıdır. Afişlerde de buna dikkat çekmek gerekir.

Çağrı merkezi en az 10 kişinin çalışabileceği bir teknik donanıma sahip olmalıdır.

3. AÇIK KAPI Gezici Ekip Personel İhtiyacı

Gezici Ekipler gerek AÇIK KAPI örgütlenmesinin gerekse Belediye Başkan iletişiminin dış yüzü olarak son derece önemlidir. Bu ekiplere gezici Billboardlar desek abartmamış oluruz. Sürekli olarak mahalle ve esnaf ile içiçe olacak bu ekipler seçilirken iletişim ve temsil gücü yüksek personel olmasına dikkat edilmelidir. En az 2 araçlık ve 10 kişilik bir personel öngörülmelidir.

Başkanın ziyaretleri, kamuoyu araştırmaları ve Açık Kapı Koordinasyon merkezinin mahalle analizleri doğrultusunda hazırlanacak olan Gezici Ekip çalışma planının uygulanabilmesi için öncelikli olarak her araç için bir planlama yapılmalıdır. 2 kadın ve 2 erkek personelin yanı sıra ekibin planlaması ve takibini yapabilmesi için 1 Birim sorumlusuna ihtiyaç vardır. AÇIK KAPI sisteminin 2014-2020 arasında kurulduğu 6 belediyede, bu ekipler en az iki araç olarak planlanmış, ihtiyaç duyulan kimi zamanlarda 3 araç ve toplamda 15 kişiye kadar çıkmıştır. Bu nedenle mahalle sayısı ve ziyaret planı yoğunluğuna göre bu sayılar gerektiğinde güncellenmelidir.

Ekiplerin veri girişini sağlayabilmeleri için uzaktan erişimi olan 2 adet tablet kullanılmalı, devamlı olmak üzere giydirilmiş ticari bir araç ve bu aracın devamlı bir şoförü olmalıdır. Önce tek bir araçla başlayıp, ilerleyen süreçte 2. araç ve personel desteği sağlanmalıdır.

4. AÇIK KAPI Koordinasyon Merkezi Personel İhtiyacı

Açık Kapı Koordinasyon Merkezi, örgütsel olarak Başkan'la iletişimde ve Danışman'ın yönlendirmesinde olan, süpervizöre bağlı bir örgütlenmedir. Hesap vereceği yer süpervizördür.

Açık Kapının tüm başvuru kanallarından gelen taleplerin ilgili **müdürlüklere**

yönlendirilmesi ve yazılımla takip edilerek vatandaşa geri bildirimde bulunulması gerekmektedir. Bu yoğun iş yükü ve sürekli izlemenin gerekliliği nedeniyle, merkez bir birim sorumlusu ve en az **10 personelden** oluşmalıdır. Başvuru yoğunluğuna bakılarak ihtiyaç halinde bu sayılar güncellenmelidir.

Açık Kapı Personel Seçimi

Fotoğraflı özgeçmişlerleyapılan başvuruların ardından belirlenecek olan Açık Kapı aday personel listesine göre görüşmeler yapılacak ve eğitimler düzenlenecektir. Adayların sayısı, alınması öngörülen personel sayısından en az iki kat fazla olmalıdır. Eğitim tamamlandıktan sonra, uzman psikolog ve eğitmenlerin yaptığı görüşmeler ve raporlamalar esas alınarak, adaylar içerisinde uygun bulunanlar görevlendirilecektir.

Açık Kapı Personeline Özel Kıyafet

Farklılık yaratmak, düzenli, özenli ve güven veren personel algısını güçlendirmek için Açık Kapı personeline özel kıyafet hazırlanmalıdır.

Belediye içinde ya da dışında görev alan Açık Kapı personeli, vatandaşta kıyafetiyle de farkındalık yaratacak ve kurumsal imajı güçlendirecektir.

Gezici Ekiplerde Şoförün Uyması Gereken Kurallar

- Trafik kurallarına,
- Henüz dikkat edilmeyen, yaya geçişlerinde yaya önceliği kuralına mutlaka uymak.

Mevcut Durum Değerlendirmesi, Çalışmalar ve Gerekenler

Bilgi Teknolojileri Gereklileri

Açık Kapıya bağlı otomasyon modülünün denetlenerek yazılım gereklilerinin belirlenmesi için incelemeler yapılarak, gereklilikler Belediye Bilgi İşlem Müdürlüğü'ne bildirilir.

- Aynı kişinin farklı kanallardan yapacağı başvuruların ayrıştırılabilmesi için T.C. Kimlik Numarası ile başvuruların kişi bazlı takip edilebilmesi sağlanmalı.
- Fiziki veya bulut server sağlanmalı.
- Her talebe takip kolaylığı için referans numarası verilmeli.
- SMS ile geri bildirim için SMS yetkilendirmesi yapılmalı.

- Kadroların belirlenmesini takiben, kurum içi modül kullanım eğitiminin bilgi işlem tarafından gerçekleştirilmeli.
- Zaman sınırlamaları belirlenerek her bir başvuru için uyarı sistemi düzenlenmeli.
- SMS ile başvuru sağlanmalı ve SMS metinleri oluşturulmalı.
- Gezici ekip için notebook ve saha veri girişi (VPN ile) yapılabilir.
- Gezici ekip için araç takip sisteminin Açık Kapı yöneticilerince takip edilebilir olmalı.
- Gezici ekip tarafından “öncesi/sonrası” gibi fotoğraflamaların yapılması için sahada fotoğraf çekimi yapılabilir.
- Acil Müdahale ekibinin teknik donanımı sağlanmalı.

Başvuru Formunun Basit Olması

Otomasyon sisteminde kullanılan form basit ve kullanıcı dostu olmalıdır.




Bu formda bulunması gereken bilgiler: başvuru tarihi ve saati, başvuru yeri, başvuran kişinin adı, soyadı, TC kimlik numarası, telefon numaraları (ev-cep), mail adresi, adresi, başvuruyu alan kişinin adı, soyadı (mümkünse Açık Kapı personel kodu), başvurunun nereden yapıldığı (başvuru merkezi, çağrı merkezi, gezici ekip vb.) başvurunun bağlı olduğu müdürlük (başvuru tipine göre belirlenmelidir), istek, öneri ve şikâyet açıklaması.

Başvuru yapılıp sisteme girildikten sonra, sistem otomatik başvuru kodu (referans kodu) atamalıdır. Kod başvuru sahibine SMS ile bildirilmelidir.

Sistem başvuru formuna göre otomatik olarak SLA çözüm süresi atamalıdır.

Sahada fotoğraf çekimine uygun tabletler kullanılarak, saha başvuruları açıldığında başvuru içine fotoğraf yüklenebilir.

Karşılama Metinleri (Scriptler)

| | |
|--|--|
|  BAŞVURU | <i>“Belediyemize (Açık Kapı’ya) hoş geldiniz, ben Ayşe, size nasıl yardımcı olabilirim?”</i> |
|  CALL CENTER | <i>“..... Belediyesi Açık Kapı, ben Murat, size nasıl yardımcı olabilirim?”</i> |
|  GEZİCİ EKİP | <i>Ziyaret edilen mahalle ve yere göre içten bir selamlama ile iletişim başlatılır.</i> |

AÇIK KAPI HALKLA İLİŞKİLER VE İLETİŞİM PROJESİ

İş Planı

1. Açık Kapı Organizasyonu

- Açık Kapı işleyiş esaslarının yazılı hale getirilmesi
 - » Sıkça sorulan soruların hazırlanması
 - » **Bilgi İşlem ile çalışılarak sadeleştirilmiş bir form oluşturulması.**
 - » Kurumsal cevaplar için telefon, yüzyüze ve sms metinlerinin hazırlanması
- İş Planının günlük, haftalık, aylık ve yıllık hale getirilmesi
- Açık Kapı Koordinasyon Merkezi adı altında belediye binasının içinde fiziki mekânın planlanması ve oluşturulması için Koordinasyon merkezi kurulması.
 - » Çağrı Merkezi ekibinin konumlandırılması ve organizasyonu için, Çağrı merkezi sisteminin kurulması
 - » Santral ile ihtiyaçlar hakkında bağlantı kurulması
 - » Gezici ekiplerin konumlanacağı yerin belirlenmesi
 - » Cimer, Dilekçe ve Web personeli için yer planlaması
 - » Açık Kapı çalışanlarının fiziki donanım ve kıyafet planlamasının yapılması,
 - » Banko yerinin incelenerek, fiziki konumlandırılmanın planlanması için mimari çizimlerin yapılması
 - » Bankonun mimari tasarımının fonksiyonel olması için görüş bildirilmesi

- Kıyafet planlaması için moda tasarımcıları ile görüşme yapılması, numune üretilerek moda tasarımcılarının üretim süpervizörlüğünün sağlanması
- Maskot çizimi ve üretimlerin hazırlanması
- Maskot çizimi ile ilgili tasarımlar
- Gezici araçların giydirilmesi için tasarımların hazırlanması,
- Belediye yönetimiyle eş güdümlü çalışarak müdürlüklerdeki Açık Kapı yetkililerin ve iş tanımlarının belirlenmesi
 - » Müdürlükler için farklı bekleme sürelerinin belirlenmesi
 - » Varsa geçmiş istatistiklerin alınarak müdürlüklerin yoğunluğunun incelenmesi
- Belediye içi organizasyonun yapılarak kadro gerekliliklerin belirlenmesi
 - » Acil Yardım ekibinin kurulması
 - » Acil Müdahale ekibi için Fen İşleri ve ilgili müdürlüklerle görüşülmesi
 - » Açık Kapı görevlilerinin ve özellikle yöneticilerin belirlenmesi
 - » Eğitimlere katılacak potansiyel ekibin yedekleri ile listelenmesi
- Sürekli raporlama formatının belirlenmesi
 - » Okunması kolay ve sadece gerekli bilgileri içeren standart raporlama formu oluşturulması.
 - » İkonlarla sürekli bekleyen taleplerin görünmesi
- Web sitesinin hazırlanması – tasarım ve yazılım



2. Eğitimler

1. Koordinasyon Merkeziyle eşgüdümlü çalışacak nikâh, doğum ve taziye eğitimleri
2. Profesyonel bir eğitim ekibi tarafından ilgili belediye personeline Açık Kapı süreçleri ve uygulamalarını anlatan gerekli tüm eğitimlerin verilmesi
3. Birim müdürlerine ve yardımcılarına **AÇIK KAPI Halkla İlişkiler ve İletişim Projesi** eğitimi verilmesi

4. Açık Kapı ekiplerine ve Müdürlüklerde görevli Açık Kapı personeline birer günlük genel iletişim eğitimi verilmesi,
5. Başvulara göre gruplara farklı kategorize eğitimler verilmesi
 - » Yüz yüze başvuru eğitimi
 - » Çağrı merkezi – telefon eğitimi
 - » Gezici ekibin eğitimi
 - » Dijital eğitim ve kurumsal dil eğitimi
 - » AÇIK KAPI Koordinasyon Merkezi eğitimi
 - » AÇIK KAPI her bir birimi için ayrı «süreç eğitimi»
6. Başvuru, değerlendirme, geri dönüş (bilgilendirme) eğitimleri
 - Eğitimler sonrası Açık Kapı'da çalışacak personelin seçiminde doğru insan kaynağının yer alabilmesi için uzman psikolog ve eğitimciler tarafından isimler üzerinde rapor alınması ve değerlendirilmesi

Süreç içerisinde “devam eğitimleri” ve “uygulama eğitimleri” yapılmalı, Ayrıca vaka çalışmaları yapılarak pilot uygulamalar gerçekleştirilmeli.

7. Uygulanmanın Denetlenmesi

- » 1 aylık pilot uygulama gerçekleştirilmesi.
- » 6 ay boyunca her sürecin sürekli olarak denetlenmesi ve yönetilmesi ve değerlendirme raporunun yazılması.

Açık Kapı organizasyonu ve yapılanması için Belediye Yönetiminin Yapması Gerekenler

- Eğitimlere katılacak isimlerin belirlenmesi ve eğitim öncesi isim, yaş, cinsiyet şeklinde listelenerek temin edilmesi. Ayrıca bu kişilerin fotoğraflı özgeçmişlerinin hazırlanması ve eğitime hazır hale getirilmesi
- Belediye binası girişine konumlandırılacak başvuru masasının mimari çizimi, çizimde aydınlatma ile ilgili eksikliklerin tamamlanması
- Belediye binası girişine konumlandırılacak başvuru masasının üretimi ve yerleştirilmesi
- Acil Müdahale Ekiplerine 2 adet ve Gezici Ekiplere en az 2 adet olmak üzere 4 adet ticari tip aracın temini

- Birim sayılarına göre bilgisayar, yazıcı, tarayıcı ve tablet temini. Tabletler yalnız başvuru almak için değil, yapılan işlerin anlatımında ve acil müdahale durumlarında fotoğraf çekmek için de kullanılacaktır
- Bilgisayar ve tabletlerin internete ve otomasyon sistemine bağlantısı
- Araçlar için taşıt takip sisteminin aktifleştirilmesi
- Araçlar için belediye dışından sisteme giriş ve internet bağlantısı sağlanması
- Belediye içerisinde çağrı merkezi için alan temininden, banko üretimine , telefon bağlantılarına kadar fiziki yapılanmasının oluşturulması
- Her müdürlük için, bir asil bir yedek olmak üzere 2 adet Açık Kapı başvuru takibini yapacak personelin belirlenmesi
- Organizasyon yönetimine başlamadan hemen önce, başkanın imzasıyla müdürlüklere yazı gönderilmesi. Bu yazıda, her müdürlük için en az 3-4 kişinin Açık Kapı asil ve yedek yetkilisi adayı olarak önerilmesi gerektiği, eğitim sonrası 2 kişiye düşürüleceği vurgulanmalı
- Acil Müdahale ekibi için teknik eleman belirlenmesi. Örneğin fen işlerinden, park bahçeden, gelecek talebe göre gidebilecek teknik kişinin isminin ve alanının listelenmesi. Gelen talebe göre acil müdahale ekibinde bulunacak isimler değişebilir, bu sebepler her talebe uygun isimler belirlenerek talebe göre esneklik sağlanmalıdır
- Farklı kanallardan aynı başvuruyu yapanlar için T.C. kimlik numarası ile başvuruların kişi bazlı programda incelenmesi
- Her başvuruya bir başvuru takip numarası atanması (bu referans numarası ile takip kolaylığı)
- SMS ile geri bildirim için yetkilendirme

SMS'in sistem tarafından otomatik atılabilmesi için alt yapı hazırlığı

(Örneğin başvuru sisteme işlenir işlenmez "Talebiniz alınmıştır, başvuru numarası 380743'tür. Talebinizle ilgili en kısa zamanda sizi bilgilendireceğiz." biçiminde otomatik bir mesaj yollanabilir.)

- Her müdürlük/talep için başvuru sürelerinin belirlenmesi. Zaman sınırlamalarının Bilgi İşlem tarafından sisteme yerleştirilmesi ve uyarıların bu zaman sınırlamalarına göre ayarlanması.
- Bu süreler belirlenirken başvurularda en çok iletilen talepler temel alınabilir.

Örneğin, imar çap alma işlemi için 4 gün gerekirken, çöp toplanması talebi için 1 gün sınırlaması yerindedir. Çağrı merkezi bünyesinde verilecek Sosyal Alarm hizmeti için 444 numaralı bir telefon ve personel temin edilmelidir. Burada çalışacak personel ihtiyacının belirlenebilmesi için ilçede yaşayan 65 yaş üstü kişilerin sayısı bilinmelidir.

- Bilgi İşlem'in Açık Kapı için sürekli çalışacak personelini belirlemesi ve bir bilgi işlem yetkilisinin en azından pilot uygulama süresince Açık Kapı Koordinasyon Merkezine online destek vermesi gerekir.

AÇIK KAPI

Halkla İlişkiler ve İletişim Projesi

İSTEK, ÖNERİ ve
ŞİKAYETLERİNİZ İÇİN



“Çözüm Burada”

www.acikkapiiletisim.com

AMBALAJ ATIKLARI TOPLAMA PROJESİ

ÇEVRECİ
KOMŞU
KART

Şişli
KOMŞU KART

ATMA biriktir KAZANALIM



“Çevreci Komşu Kart”

Ambalaj atıklarının ödül teşvikiyle toplanması organizasyonudur. Belediyelerin genel olarak ambalaj atıklarını toplamak için uyguladıkları bilinçlendirme faaliyetlerinin yanında, her haneyi esas alarak, hanede ayrıştırmayı teşvik eden ödüllendirme sistemiyle geri dönüşüm atıklarını sokakta toplama sisteminin oluşturulmasıdır.

Projede kullanılan fotoğraflar Muratpaşa Belediyesi'ne aittir.

2015 yılından bu yana Muratpaşa Belediyesi tarafından yürütülen Çevreci Komşu Kart projesi sorunsuz işlemektedir.



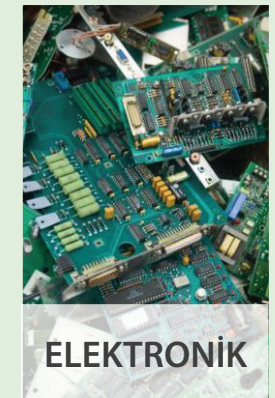
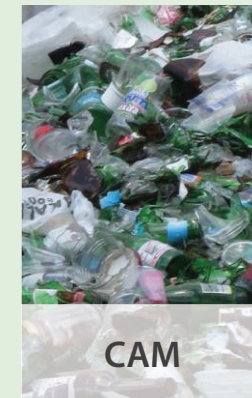
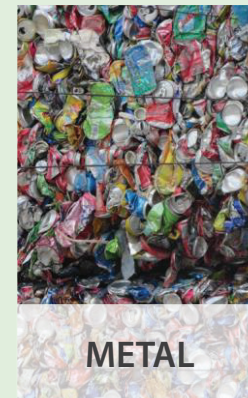
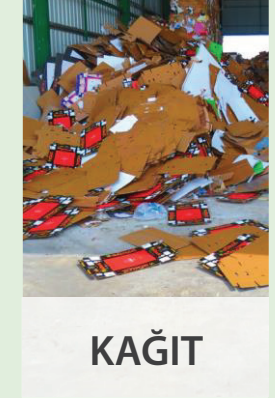
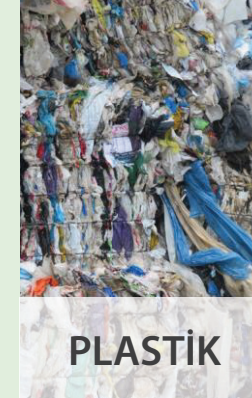
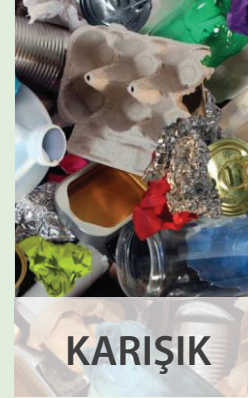
Proje, 2020 yılı Eylül ayı itibariyle Şişli KOMŞU KART adıyla İstanbul Şişli Belediyesi'nde uygulanmaya başlamıştır. Şişli Komşu Kart, ambalaj atıkları dışında , SAĞLIK KART, PATİ KART, İNDİRİM KART, SOSYAL KART ve ASKER AİLESİ YARDIM KARTI olarak da uygulanmaktadır.

PROJENİN DAYANAK MEVZUATI AMBALAJ ATIKLARININ KONTROLÜ YÖNETMELİĞİ

Ambalaj Atığı Üreticisinin Yükümlülükleri

MADDE 13 – (1) Ambalaj atığı üreticileri, ambalaj atıklarını, bağlı buldukları belediyenin ambalaj atıkları yönetim planına uygun olarak, ayrı biriktirmek ve belediyelerce belirlenen şekilde belediyenin toplama sistemine veya atık getirme merkezlerine vermekle yükümlüdür. Çevre kirliliğine yol açmamak kaydıyla, ambalaj atıklarını oluştuğu noktada cinslerine göre ayrı biriktiren sanayi işletmeleri ve toplama sisteminin oluşturulmadığı ve biriktirme ekipmanlarının temin edilemediği yerlerdeki ambalaj atığı üreticileri ambalaj atıklarını çevre lisanslı ambalaj atığı işleme tesislerine verebilirler.

ÇEVRECİ KOMŞU KART PROJESİ İLE TOPLANAN GERİ DÖNÜŞÜM ATIKLARI



PROJENİN HEDEFİ VE AMAÇLARI

Projenin Hedefleri:

- Atıkların geri dönüşüm ile ekonomiye kazandırılması,
- Çevre ve doğal kaynakların korunması,
- Enerji tasarrufu sağlanması,
- Karbon salınımının azaltılması

Projenin Amaçları:

- 360 derece bir sistem kurarak, geri dönüştürülebilen atıkların kaynağında toplanması.
- Her haneye **Komşu Kart** ile ulaşarak, ambalaj atıklarının ödül hedefli ayrıştırılarak biriktirilmesinin sağlanması.
- Atık miktarlarında azalma sağlanması.
- Ödül sistemiyle, biriktirilen geri dönüşüm atıkları oranında yerel marketlerden alışveriş imkânı sunarak her haneye ekonomik girdi sağlanması.
- İstihdam sağlanması.
- Proje ürünü olan "ÇEVRECİ KOMŞU KART"ın her haneye belediye tarafından dağıtılması sayesinde belediye ile vatandaş arasında doğrudan iletişim kurulması.

NEDEN ÇEVRECİ KOMŞU KART?

Ülkemizde hanelerden ambalaj atığı toplanması yasal bir zorunluluk olsa dahi, toplanmadığı takdirde yasal bir yaptırım olmadığından, ne yazık ki hanelerde kaynağında atık ayrıştırma miktarları oldukça düşüktür.

Mevcut sistemde ülkemizde ambalaj atıkları kaynağında karışık olarak toplanmakta olup, ayrıştırma maliyetleri yüksektir.

Ambalaj atıklarının kaynağında türlerine göre ayrıştırılmasını sağlamak ve halkı bu yönde teşvik etmek için atık ödüllendirme sistemi kurulmalıdır.

Çevreci Komşu Kart projesi kapsamında verilecek ödüller **toplanan ambalaj atıkları için değil**, vatandaşların hanelerde **ambalaj atıklarını sınıflandırarak (kâğıt-karton, plastik, metal, cam, elektronik) ayrıştırmalarını teşvik etmek için verilmektedir.**



PROJENİN SOSYAL BOYUTU

Proje kapsamında vatandaşlar Çevreci Komşu Kart'larında biriken puanlarını eğitim destek fonu (burs) gibi fonlara bağışlayabilirler.

Belediye yönetimi, sınırları içerisindeki ihtiyaç sahiplerine aylık destek paketi vermek istemesi halinde, bu destek paketini ihtiyaç sahiplerine Çevreci Komşu Kart sistemini kullanarak ulaştırabilir. Kart sahibi kartı sigara, alkol ve lüks tüketim ihtiyaçları için kullanamaz. Belediye yönetimleri isterlerse Çevreci Komşu Kart kullananlara farklı ihtiyaçlar için indirimler sağlayabilir. Bu projeyle kart sahipleri, kuaför, toplu taşıma, market, konfeksiyon gibi alanlarda indirimler alabilirler.

PROJE İÇİN GEREKLİ EKİPMANLAR

RFID: Projede kullanılan radyo frekanslı akıllı ve isme özel basılan kartlar

POS CİHAZLARI: Puan yüklemelerini ve market alışverişini yapabilmek için projenin kendi pos cihazları olacaktır.

YAZILIM: Tüm puan yüklemeleri, toplanan atık miktarının takibi ve market harcamaları gibi kartla yapılan tüm işlemler özel bir yazılımla desteklenmektedir.

DİJİTAL EL KANTARI: Atıkların tartma işleminde kullanılan kantarlar.

WEB: Vatandaşın biriken puanlarını, proje kapsamında gerçekleştirilen kampanyaları, anlaşmalı market bilgilerini, mahallelerin ve sokakların hareketli toplama saatlerini, hafta sonu için sabit toplama noktalarının yer ve saat bilgilerini öğrenebilecekleri bir web sayfası oluşturulmuştur.

İŞ AKIŞ ŞEMASI

Deneme amaçlı pilot bir bölge seçilir. Pilot mahallelerde mevcut billboardlar, afiş ve SMS ile projenin duyurusu önceden yapılır.

1. VATANDAŞ (HANELER): Hanede yaşayan bir kadın adına çıkarılan “Çevreci Komşu Kart” ve proje broşürleri hanelere dağıtılır. Toplama gün ve saatleri, mahalledeki nüfus yoğunluğuna göre belirlenir. Dağıtılan broşürlerle ve sokakta atık toplayan araçlardan yapılan çağrıyla halka duyurulur. Haneler atıkları kaynağında ayrı biriktirirler.

2. GERİ DÖNÜŞÜM ATIĞI: : Kaynağında ayrı biriktirilen kâğıt karton, cam, plastik, metal, elektronik ve karışık geri dönüşüm atıkları hanelerde toplanır.

3. TOPLAMA PERSONELİ: Belediye tarafından seçilen toplama personelleri araçlarla haftanın belli gün ve saatlerinde mahalleleri dolaşır. Vatandaş geri dönüşüm atıklarını sokağa indirerek belediye tarafından görevlendirilmiş atık toplama personeline teslim eder.

4. TARTMA İŞLEMİ: Vatandaşlar kaynağında ayrı biriktirdikleri

geri dönüşüm atıklarını, belediye tarafından görevlendirilmiş atık toplama personeline teslim eder, dijital el kantarıyla atık ölçümü yapılır.

5. PUAN YÜKLEME: : Belediye tarafından görevlendirilmiş toplama personeli atıkların tartım işlemini gerçekleştirdikten sonra Çevreci Komşu Kart’a puan yüklemesi yapar. Yükleme sonucunda görevlinin pos cihazından aldığı, puan bilgilerinin yer aldığı çıktı vatandaşa verilir.

6. AMBALAJ ATIĞININ TESİSE TAŞINMASI: Toplanan atıklar toplama araçlarıyla sözleşme yapılan lisanslı toplama ve ayırma tesisine taşınır.

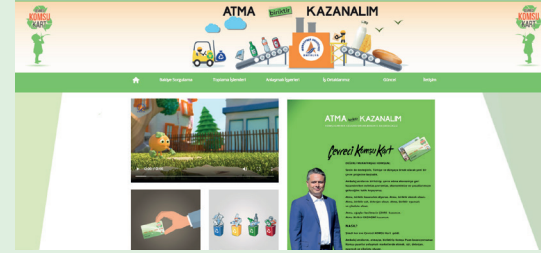
7. YÜKLENİCİNİN AMBALAJ ATIĞINI SATIŞI: Toplanan ambalaj atıkları geri dönüşüme kazandırılır.

8. ÖDÜLLERİN VERİLMESİ: Kartlara yüklenen puanlar vatandaşlar tarafından üye iş yerlerinden harcanır.

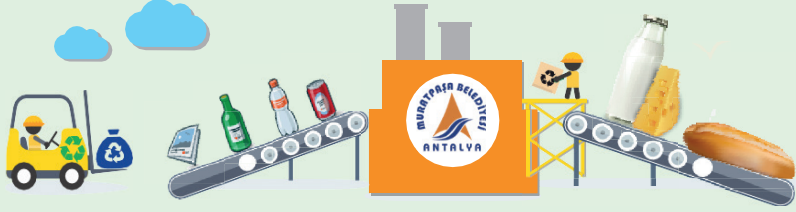
9. ÖDÜL MALİYETİ KARŞILANMASI: Kartlara yüklenen puanların finansmanı sözleşme imzalanan toplama ve ayırma tesisleri tarafından karşılanmaktadır. Yazılım programından, vatandaşlardan puan karşılığı alınan atık miktarı ve kartlara yüklenen puan miktarlarının aylık raporları alınarak sözleşme imzalanan toplama ve ayırma tesisine gönderilmektedir. Gönderilen rapora istinaden toplama-ayırma tesisi yüklenen puanların karşılığını açılan emanet hesaba ayın ilk 10 günü içerisinde yatırılmaktadır. Üye işyerlerinden gelen faturalar emanet hesaptan ödenmektedir.

PROJENİN KURUMSAL KİMLİĞİ

- Logo Tasarımı ve Kullanımı
- Kart Tasarımı
- Broşür Tasarımları
- Yetişkinler için Broşür Hazırlanması
- Çocuklar için Broşür Hazırlanması
- Afiş / Billboard Tasarımı
- Bez Pankart Tasarımı
- WEB Tasarımı
- Araç Giydirmeler
- Etiket, Yaka Kartı Tasarımları
- Çalışanlar İçin Hazırlanan Giysi Tasarımları
- Fuar Tasarımları
- Jingle
- Animasyon



ATMA biriktir KAZANALIM



AMBALAJ ATIKLARI
TOPLAMA PROJESİ



Şişli

KOMŞU KART



Sevgili Başkan'ım,

Seçimi kazandınız, iktidar oldunuz.

Ve şimdi başkansınız.

İlk yoğun tebriklerin ardından koltuğa oturup masanın başına geçtiniz.

Koltuk rahat ve hoş, masanız şık ve görkemli.

Artık herkesin, bütün kentin başkanı oldunuz.

Önünüzde uzun bir başkanlık dönemi var.

Şimdi ne yapacaksınız?

Neleri gerçekleştirebileceksiniz?

Beklentiler neler?

Şüphesiz hayalleriniz, tasarladıklarınız, projeleriniz var.

Ve çalışmaya başladınız.

Kampanyada söylediklerinizi, vaatlerinizi ve sözlerinizi anımsıyor musunuz?

Bu kitap, seçim kampanyasında ziyaret ettiğiniz, tokalaştığınız, ev ve iş yerinde bir araya geldiğiniz ve artık başkanı olduğunuz kent sakini ile aranızdaki bağı, iletişim açısından ele alarak, onun kalbine dokunma becerisini anlatıyor.

Kentte yaşıyanları dinlemeyi ve esas olarak ona dokunmayı anlatıyor.

Başarabilirseniz, herkesin başkanı olarak kalplerde yer alacak ve sevgi üzerine yükselen bir iktidarınız olacak. Aksi halde ...

Bakalım, okuyunca hak verecek misiniz?