

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK: ANKARA BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ UYGULAMALARI ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA**



YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ömer ALTINSOY

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

TEMMUZ 2019

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK: ANKARA BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ UYGULAMALARI ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ömer ALTINSOY

1303811909

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Hatice Bahar AŞCI

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 1303811909 numaralı İşletme (Türkçe) Tezli Yüksek Lisans öğrencisi Ömer ALTINSOY, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "Kurumsal Sosyal Sorumluluk: Ankara Büyükşehir Belediyesi Uygulamaları Üzerine Nitel Bir Araştırma" başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde savunmuş ve Oybirliği/Oyçokluğu ile "Başarılı" olarak kabul edilmiştir.

Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Hatice Bahar AŞCI
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Kabul/Red



Jüri Üyeleri : Prof. Dr. Fatma Zehra TAN
Karabük Üniversitesi

Kabul/Red



: Dr. Öğr. Üyesi Firdevs Didem GÖÇMEN
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Kabul/Red



: Dr. Öğr. Üyesi Hatice Bahar AŞCI
THK Üniversitesi İşletme Fakültesi

Kabul/Red



Tez Savunma Tarihi: 10 Temmuz 2019

ONAY

Dr. Öğr. Üyesi Adnan GÜZEL

Enstitü Müdürü

02.08.2019.



**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Kurumsal Sosyal Sorumluluk: Ankara Büyükşehir Belediyesi Uygulamaları Üzerine Nitel Bir Araştırma” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.



10/07/2019

Ömer ALTINSOY

ÖNSÖZ

Günümüzde oldukça önemli hale gelen Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS), kurumların itibarlarının yönetilmesi ve marka değerinin yükseltilmesi için kullanılan bir uygulama haline gelmiştir. Önceleri sadece bir hayır faaliyeti olarak görülen sosyal sorumluluk, günümüzde halkla ilişkilerin önemli bir parçası durumundadır. Toplumun sosyal ihtiyaçlarına ve beklentilerine duyarsız kalan, beklentilere cevap veremeyen kurumların varlıklarını sürdürmeleri zorlaşmaktadır.

Sosyal Devlet, devletin sosyal adalet ve barışı elde etmek gayesiyle sosyal ve ekonomik hayata etkin müdahalesini gerekli olarak değerlendiren bir anlayıştır. Sosyal devlet, sosyal huzuru en yüksek düzeye ulaştırmak hedefiyle devletin ekonomiye etkin müdahaleler yapmasını savunan devlet anlayışıdır. Bununla bağlantılı olarak sosyal devlet, sosyal görev ve sorumluluklar vazife edinmiş, vatandaşına insan onuruna yakışan asgari huzur ortamını temin etmeyi amaçlamış, sosyal güvenlik kurumlarını oluşturmuş modern bir devlet olarak tanımlanabilir.

Merkezi yönetimle birlikte sosyal politikaların uygulanmasında önemli bir yere sahip olan yerel yönetimler ve dolayısıyla belediyeler, toplumun müşterek ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlamaktadır. 2004 yılından itibaren yerel yönetimlere ilişkin yasalarda gerçekleştirilen reformlarla 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'yla sosyal belediyecilikle ilgili önemli düzenlemeler getirilmiştir. 6360 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile belde belediyelerinin kapanması sonucu, büyükşehir belediyelerinin sınırları il mülki sınırları olarak değiştirilmiştir. Bu düzenlemelere bağlı olarak belediyelerin sosyal uygulama olanakları fazlasıyla genişlemiştir.

Hayatımın her evresinde yanımda olan ve benden desteklerini esirgemeyen aileme teşekkürlerimi sunarım.

Temmuz 2019 Ömer ALTINSOY

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLO LİSTESİ	viii
ŞEKİL LİSTESİ	x
KISALTMALAR	xi
ÖZET	xii
ABSTRACT	xiii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	5
1. KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK	5
1.1 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kavramı	5
1.2 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anlayışının Tarihsel Gelişimi	5
1.3 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmalarının Özellikleri	7
1.3.1 Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Kapsamı ve Boyutları	8
1.4 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Stratejileri	10
1.4.1 Sosyal Etkilenmeye Göre Stratejiler	10
1.4.2 Düzeylerine Göre Stratejiler	11
1.5 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerinde Kritik Başarı Faktörleri	12
1.5.1 Sivil Toplum Kuruluşlarının Rolü	12
1.5.2 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri ve Çalışanlar	13
1.5.3 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri, Kurumsal İtibar ve Rekabet Ortamı	14
1.6 Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Avantajları ve Dezavantajları	15
1.6.1 Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Avantajları	16
1.6.2 Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Dezavantajları	17
1.7 Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Etik	17
1.8 Türkiye’de Kurumsal Sosyal Sorumluluk	21
1.8.1 Türkiye’de Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Gelişimi	22
1.8.2 Türkiye’de Kurumsal Sosyal Sorumluluk Uygulamaları	25
İKİNCİ BÖLÜM	26
2. SOSYAL DEVLET VE SOSYAL BELEDİYECİLİK	26
2.1 Sosyal Devlet Kavramı ve Ortaya Çıkışı	26
2.2 Türkiye’de Sosyal Devlet Kavramı	28
2.2.1 Çalışma Hakkı	31
2.2.2 Adil Ücret Hakkı	31
2.2.3 Sosyal Güvenlik Hakkı	32
2.2.4 Konut Hakkı	32
2.2.5 Sağlık Hakkı	32
2.2.6 Eğitim Hakkı	33
2.3 Sosyal Belediyecilik Kavramı	34
2.4 Türkiye’de Sosyal Belediyecilik	35

2.4.1 Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımlar	36
2.4.2 Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımlar	37
2.4.3 Çocuklara Yönelik Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımlar	38
2.4.4 Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımlar	39
2.4.5 Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımlar	40
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	41
3. ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNİN SOSYAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI	41
3.1 Ankara'ya Genel Bakış	41
3.2 Ankara Büyükşehir Belediyesinin Sosyal Belediyecilik Projeleri ve Uygulamaları.....	60
3.2.1 Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığının Sosyal Faaliyetleri	60
3.2.1.1 Aile Yaşam Merkezi Şube Müdürlüğü	61
3.2.1.2 Evlendirme Şube Müdürlüğü.....	63
3.2.1.3 Kadın ve Aile Şube Müdürlüğü	63
3.2.1.3.1 Hanımlar Lokali Şefliği.....	65
3.2.1.3.2 Kadın Sığınma Evleri ve Kadın Danışma Merkezi.....	65
3.2.1.4 Kültür Etkinlikleri Şube Müdürlüğü.....	66
3.2.1.5 Meslek Edindirme Şube Müdürlüğü.....	68
3.2.1.5.1 Belediye Meslek Edindirme Kursları (BELMEK).....	68
3.2.1.5.2 Belediye Teknik Eğitim Kursları (BELTEK)	69
3.2.1.6 Protokol Şube Müdürlüğü.....	69
3.2.1.7 Belediye İçi Ulaşım Hizmetleri Şube Müdürlüğü	70
3.2.1.8 Projeler Şube Müdürlüğü.....	71
3.2.2 Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığının Sosyal Faaliyetleri.....	72
3.2.2.1 Gençlik ve Çocuk Şube Müdürlüğü	72
3.2.2.1.1 Gençlik Merkezleri.....	73
3.2.2.1.2 Çocuk Kulüpleri	73
3.2.2.1.3 Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi.....	73
3.2.2.1.4 Çocuk Meclisi	73
3.2.2.1.5 Spor Salonu	76
3.2.2.1.6 Giysi Yıkama Merkezleri	76
3.2.2.1.7 Diğer Sosyal Etkinlikler	76
3.2.2.1.7.1 Sünnet Organizasyonu.....	76
3.2.2.1.7.2 Eğitim ve Dinlenme Tesisleri.....	76
3.2.2.1.7.3 Tatil Kampları (Akçay-Akçakoca-Kesikköprü).....	79
3.2.2.2 Engelliler ve Rehabilitasyon Şube Müdürlüğü.....	80
3.2.2.2.1 Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi	83
3.2.2.2.1.1 Rehberlik ve Danışmanlık Hizmetleri.....	83
3.2.2.2.1.2 Psikolojik Destek Hizmetleri	84
3.2.2.2.1.3 Sosyal Yardım Hizmetleri.....	84
3.2.2.2.1.4 Sağlık Hizmetleri.....	84
3.2.2.2.1.5 Eğitim Destek Hizmetleri.....	84
3.2.2.2.1.6 Sosyal ve Kültürel Hizmetler	84
3.2.2.2.1.7 Ulaşım Hizmetleri	84

3.2.2.2.1.8 Ekonomik Destek Hizmetleri	85
3.2.2.2.1.9 Temizlik ve Bakım Hizmetleri	85
3.2.2.2.1.10 Ev içi Tamirat Hizmetleri	85
3.2.2.2.1.11 Acil Yardım Hizmetleri	85
3.2.2.2.2 Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Merkezi	85
3.2.2.2.3 Engelliler Ticaret Merkezi	87
3.2.2.2.4 Engelli Okullarına Yemek Yardımı	87
3.2.2.3 Yaşlı Hizmetleri ve Şefkat Evleri Şube Müdürlüğü	88
3.2.2.3.1 Yaşlılara Hizmet Merkezi	89
3.2.2.3.2 Yaşlılar Bilgi Erişim ve Eğitim Merkezi.....	90
3.2.2.3.3 Şefkat Evleri	91
3.2.2.3.4 Barınma Evi.....	91
3.2.2.4 Sosyal Yardımlar Planlama ve Koordinasyon Şube Müdürlüğü	92
3.2.2.5 Psikolojik Danışmanlık ve Destek Eğitimleri Şube Müdürlüğü	94
3.2.2.6 Çocuk Evleri Şube Müdürlüğü	94
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	96
4. YÖNTEM VE BULGULAR	96
4.1 Araştırmanın Yöntemi.....	96
4.2 Araştırmanın Bulguları.....	98
4.3 Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi	122
BEŞİNCİ BÖLÜM	123
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	123
KAYNAKÇA	129
ÖZGEÇMİŞ	137

TABLO LİSTESİ

Tablo 1.1	: Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Kapsamı ve Boyutları.....	9
Tablo 2.1	: Yıllara, Yaş Grubu ve Cinsiyete Göre Nüfus.....	36
Tablo 2.2	: Yaş Grubu ve Cinsiyete Göre 2018 Yılı Nüfusu.....	39
Tablo 3.1	: Yıllara Göre Ankara'nın Nüfus Yoğunluğu.....	42
Tablo 3.2	: İlçelere Göre Ankara'nın 2018 Yılı Nüfusu.....	45
Tablo 3.3	: Yaş Gruplarına Göre Ankara'nın 2017 Yılı Nüfusu.....	46
Tablo 3.4	: Ankara'nın Yıllara Göre Aldığı ve Verdiği Göç.....	46
Tablo 3.5	: Aile Yaşam Merkezi Sayıları.....	62
Tablo 3.6	: Nikâh Sayıları.....	63
Tablo 3.7	: Kadın Danışma Biriminden Hizmet Alanların Sayısı.....	66
Tablo 3.8	: Gençlik Hizmetlerinden Yararlanan Üye Sayıları.....	74
Tablo 3.9	: Çocuk Kulüplerinden Yararlanan Çocuk Sayıları.....	74
Tablo 3.10	: Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezinden Yararlanan Çocuk Sayısı.....	75
Tablo 3.11	: Çocuk Meclisi Üye Sayıları.....	75
Tablo 3.12	: Spor Salonundan Yararlanan Üye Sayısı.....	77
Tablo 3.13	: Giysi Yıkama Hizmetinden Yararlanan Öğrenci Sayısı ve Yıkanan Giysi Miktarı.....	77
Tablo 3.14	: Sünnet Edilen Çocuk Sayıları.....	78
Tablo 3.15	: Eğitim ve Dinlenme Tesislerinden Yararlanan Öğrenci Sayısı.....	78
Tablo 3.16	: 2018 Yılında Tatil Kamplarından Faydalananların Sayısı.....	79
Tablo 3.17	: Diğer Sosyal Yardımlar.....	79
Tablo 3.18	: Dar Gelirli Engellilere Yapılan Yardımlar.....	81
Tablo 3.19	: Yıllara Göre Yararlanılan Yardım ve Hizmetler.....	82
Tablo 3.20	: Engel Gruplarına Göre Yeni Üye Sayısı.....	83
Tablo 3.21	: Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi Yıllara Göre Toplam Üye Sayısı.....	83
Tablo 3.22	: Görme Engelliler Üye Sayısı.....	87
Tablo 3.23	: Kahvaltı, Öğle Yemeği ve Akşam Yemeği Hizmetlerinden Yararlanan Engelli Öğrenci Sayısı.....	87
Tablo 3.24	: Engellilere Yönelik Hizmetlere İlişkin Rakamlar.....	88
Tablo 3.25	: Yıllara Göre Yaşlılara Verilen Hizmetler ve Bu Hizmetlerden Yararlanan Yaşlı Sayıları.....	89
Tablo 3.26	: Yaşlılara Yönelik Hizmetlere İlişkin Rakamlar.....	90
Tablo 3.27	: Yaşlılar Bilgi Erişim Merkezi Üye Sayısı.....	90
Tablo 3.28	: 2018 Yılında Yaşlılar Bilgi Erişim ve Eğitim Merkezi Rakamları.....	90
Tablo 3.29	: Şefkat Evlerinden Yıllara Göre Yararlanan Kişi Sayısı.....	91
Tablo 3.30	: 2018 Yılında Şefkat Evlerinden Faydalanan Vatandaşların Sayısı.....	91
Tablo 3.31	: Barınma Evinde Kalan Kişi Sayısı.....	92

Tablo 3.32	: 2018 Yılında Barınma Evlerinden Faydalanan Vatandaşların Sayısı	92
Tablo 3.33	: Yıllara Göre Sosyal Yardımlar	93
Tablo 3.34	: Psikolojik Danışmanlık ve Destek Eğitimleri Şube Müdürlüğünün Faaliyetleri	94
Tablo 3.35	: Psikolojik Danışmanlık ve Destek Eğitimleri Şube Müdürlüğünün 2018 Yılı Projeleri	94
Tablo 4.1	: Katılımcı/Yöneticilerin Yaş Bilgileri.	97
Tablo 4.2	: Katılımcı/Yöneticilerin Cinsiyet Bilgileri.	97
Tablo 4.3	: Katılımcı/Yöneticilerin Eğitim Durumu.....	97
Tablo 4.4	: Katılımcı/Yöneticilerin Hizmet Yılı.....	98
Tablo 4.5	: Katılımcı/Yöneticilerin Kurumdaki Hizmet Yılı.....	98



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1	: Kurumsal Sosyal Sorumluluk Piramidi.....	8
Şekil 1.2	: Sosyal Sorumluluğun Dört Yüzü.....	10
Şekil 1.3	: Dört Temel Sosyal Etkilenme Stratejisi	11
Şekil 3.1	: Ankara Nüfusu 2018 Yılı Cinsiyet Dağılımı	43
Şekil 3.2	: Ankara Nüfusunun Yıllara Göre Artış Grafiği.....	43
Şekil 3.3	: Ankara'nın Nüfus Grafiği	44
Şekil 3.4	: Ankara'nın Nüfus Artış Hızı	44
Şekil 3.5	: İlçelere Göre 2018 Yılı Ankara Nüfusu Grafiği	45
Şekil 3.6	: Yıllık Nüfus Artış Hızı (2015-2018)	47
Şekil 3.7	: Nüfus Yoğunluğu (2016-2018)	48
Şekil 3.8	: Ortalama Hanehalkı Büyüklüğü (2018)	48
Şekil 3.9	: Bir Önceki Yıla Göre Nüfusun Değişimi	49
Şekil 3.10	: İllerin Aldığı ve Verdiği Göç (2017-2018)	49
Şekil 3.11	: Göç Aldığı Nüfusun Eğitim Durumu (2017)	50
Şekil 3.12	: Göç Verdiği Nüfusun Eğitim Durumu (2017)	50
Şekil 3.13	: Okuryazar Nüfus Oranı (2015-2017)	51
Şekil 3.14	: Net Okullaşma Oranı (2017-2018)	51
Şekil 3.15	: Öğretmen Başına Düşen Öğrenci Sayısı (2017-2018)	52
Şekil 3.16	: Derslik Başına Düşen Öğrenci Sayısı (2017-2018)	52
Şekil 3.17	: Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı (2017)	53
Şekil 3.18	: Sağlık Kurumlarında Yatak Başına Düşen Kişi Sayısı (2017)	53
Şekil 3.19	: Ölüm Nedenleri (2017)	54
Şekil 3.20	: Kaba Doğum Hızı (2015-2017)	54
Şekil 3.21	: Bebek Ölüm Hızı (2015-2017)	55
Şekil 3.22	: Kaba Evlenme Hızı (2016-2018)	55
Şekil 3.23	: Ortalama İlk Evlenme Yaşı	56
Şekil 3.24	: Kaba Boşanma Hızı (2016-2018)	56
Şekil 3.25	: İşsizlik Oranı (2014-2017)	57
Şekil 3.26	: Ekonomik Faaliyete Göre İstihdam Edilenler (2014-2017)	57
Şekil 3.27	: İşgücü Verileri (2017)	58
Şekil 3.28	: Türlerine Göre Hanehalkı Tüketim Harcamaları (2017)	58
Şekil 3.29	: İllere Göre Kişi Başına Gayrisafı Yurt İçi Hâsıla (2015-2017)	59
Şekil 3.30	: İllere Göre Konut Satış Sayıları (2017-Ocak 2019)	59

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ABB	: Ankara Büyükşehir Belediyesi
ABD	: Amerika BirleŐik Devletleri
Faal. Rap.	: Faaliyet Raporu
ILO	: Uluslararası alıŐma rgt
KOSGEB	: Küçük ve Orta lekli İŞletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
KSS	: Kurumsal Sosyal Sorumluluk
Kült. ve Sos. İŞl. Dair. Başk.	: Kültür ve Sosyal İŞler Dairesi Başkanlığı
OECD	: Ekonomik İŞbirliği ve Kalkınma rgt
ÖSYM	: Öğrenci, Seçme ve YerleŐtirme Merkezi
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
Sos. Hizm. Dair. Başk.	: Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı
SPK	: Sermaye Piyasası Kurulu
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TCDD	: Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları
TEPAV	: Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı
THM	: Türk Halk Müziği
TSM	: Türk Sanat Müziği
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜSEV	: Türkiye nc Sektör Vakfı
Vb.	: Ve Benzeri
Vs.	: Ve Saire

ÖZET

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK: ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ UYGULAMALARI ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Ömer ALTINSOY

Yüksek Lisans, İşletme Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Hatice Bahar AŞCI

Temmuz-2019, 138 sayfa

Bir bütün olan kamu hizmeti, merkezi yönetimler ve yerel yönetimler tarafından yerine getirilmektedir. Asıl sorumluluk merkezi yönetimde olmakla birlikte, demokrasinin işlemesiyle halkın yönetime doğrudan katıldığı, halka en yakın yönetim anlayışına sahip olan ve kamu yönetiminin vazgeçilmez unsuru olan yerel yönetimler, vatandaşların ihtiyaçlarını yerinde tespit ederek daha hızlı, etkili ve çözüme yönelik uygulamalar sağlamaktadır.

Türkiye’de artan kentsel nüfus ve bununla birlikte meydana gelen sosyal ve ekonomik sorunlar belediyelerin bu alandaki sorumluluklarını artırmıştır. Merkezi yönetimin sosyal uygulamalardaki eksiklikleri ve yeni çıkan yasalarla belediyelere yüklenen sosyal sorumluluklar, sosyal devlet anlayışı içerisinde yerel yönetimleri, yerel yönetimlerin kendi içerisinde de belediyeleri öne çıkarmaktadır.

Beş bölümden oluşan bu çalışmada; ilk olarak kurumsal sosyal sorumluluk, kavramsal olarak ele alınmıştır. İkinci bölümde ise; sosyal devlet ve sosyal belediyecilik kavramları ile birlikte, Türkiye’de sosyal belediyecilik uygulamalarına yer verilmiştir. Üçüncü bölümde; Ankara Büyükşehir Belediyesinin sosyal belediyecilik uygulamaları, 2017 ve 2018 yıllarına ilişkin faaliyet raporları kapsamında incelenmiştir. Dördüncü bölümde; Ankara Büyükşehir Belediyesinin sosyal faaliyetlerini yürüten iki daire başkanlığında görev yapan yöneticilerle yapılan görüşmeler neticesinde elde edilen bulguların değerlendirmesi yapılmıştır. Çalışmanın son bölümünde ise, yapılan araştırma neticesinde çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Sosyal Devlet, Sosyal Belediyecilik, Yerel Yönetimler, Ankara Büyükşehir Belediyesi

ABSTRACT

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: A QUALITATIVE RESEARCH ON THE APPLICATIONS OF ANKARA METROPOLITAN MUNICIPALITY

Ömer ALTINSOY

Master, Department of Management

Thesis Supervisor: Asst. Prof. Dr. Hatice Bahar AŞCI

July-2019, 138 pages

The public service as a whole is carried out by central and local administrations. Although the main responsibility is in central administration, local governments, which are directly involved in the administration of democracy, have the closest management approach and are indispensable elements of public administration, it provides faster, more efficient and solution-oriented applications by identifying the needs of citizens on the spot.

Increasing urban population and social and economic problems that have occurred in Turkey, however, municipalities have increased their responsibility in this area. The deficiencies of the central administration in social applications and the social responsibilities imposed on the municipalities by the newly enacted laws emphasize the local administrations within the understanding of the social state and the municipalities within the local administrations themselves.

In this study consisting of five parts; firstly, corporate social responsibility is dealt with conceptually. In the second part; together with the municipal social state and social concepts, it is given to the social municipality in Turkey. In the third section; The social municipality practices of Ankara Metropolitan Municipality were examined within the scope of activity reports for 2017 and 2018. In the fourth section; The findings obtained as a result of the interviews conducted with the managers working in the two departments of the social activities of Ankara Metropolitan Municipality were evaluated. In the last part of the study, solutions were proposed as a result of the research.

Key Words: Corporate Social Responsibility, Social State, Social Municipality, Local Administration, Metropolitan Municipality of Ankara

GİRİŞ

Çok eski dönemlere dayansa da sanayileşme ile birlikte dünya toplumları ve idarelerinin yeni bir döneme girmesiyle, kurumsal sosyal sorumluluk kavramı 20. yüzyılın ikinci yarısıyla birlikte gittikçe kendini göstermeye başlamıştır. Birçok işletme bu değişim rüzgârına kayıtsız kalmayarak, rekabet yarışına girmiş ve kâr elde etmek gibi temel hedeflerinden başka, sivil toplum kuruluşlarının baskısı veya geniş çapta düşünen idareciler sayesinde, topluma karşı sorumluluk duygusundan hareketle, eğitim, sağlık ve çevre başta olmak üzere birçok konuda toplum nezdinde saygınlık kazanmasına imkân sağlayacak olan kurumsal sosyal sorumluluk çalışmaları gerçekleştirmeye başlamışlardır.

Kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarıyla birlikte işletmelerin, hisselerinin değeri artmış, borç maliyetleri azalış göstermiş, kurum hafızası artmış, kaliteli personel için burada çalışma motivasyonu yükselmiş, etkin risk yönetimini sağlanmış, marka değeri artmış, daha önce girilmemiş pazarlara giriş yapılarak sadık müşteriler elde edilmiştir. İşletmeler, bu faaliyetlerle birlikte güçlü bir kurumsal itibar sağlamışlardır.

Türkiye'deki kurumsal sosyal sorumluluk uygulamaların kökeni Osmanlı İmparatorluğu'na kadar uzanmaktadır. Osmanlı İmparatorluğu'nda yer alan ahilik teşkilatı, lonca teşkilatı ve vakıflar kurumsal sosyal sorumluluk anlayışının gelişimine büyük katkıda bulunmuştur. Ülkemizde kurumsal sosyal sorumluluk hakkında özel bir yasa yoktur ancak bu hususla yakından alakalı 2872 sayılı Çevre Kanunu, 3628 sayılı Mal Bildiriminde Bulunulması, Rüşvet ve Yolsuzluklarla Mücadele Kanunu, 5346 sayılı Yenilenebilir Enerji Kanunu gibi kanunlar mevcuttur. Ayrıca Türkiye'nin imzalamış olduğu Evrensel İnsan Hakları Beyannamesi, Çocuk Hakları Sözleşmesi, OECD Çok Uluslu İşletmeler Genel İlkeleri, ILO Eşit Ücret Sözleşmesi, Ayrımcılık (İş ve Meslek) Sözleşmesi, Kötü Şartlardaki Çocuk İşçiliğinin Yasaklanması Sözleşmesi, Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı Sözleşmesi Türk şirketlerinin kurumsal sosyal sorumluluk politikalarının tabanını oluşturmaları için önem taşıyan bir diğer unsurdur.

Kurumsal sosyal sorumluluk uygulamaları, devletin sosyal anlamda barış ve adalet sağlayabilmek için gerek ekonomik hayata gerekse sosyal hayata müdahale etmesi anlamına gelen sosyal devlet olmanın bir gereğidir.

Türkiye’de birçok sebeple kırsal alanlardan büyük şehirlere hızla artan göçlerle birlikte artan kentsel nüfus, çarpık kentleşme, yoksulluk, işsizlik, psikolojik problemler, suç oranlarında artış gibi sorunları da beraberinde getirmiştir. Ülkemizde genel olarak engelliler, yaşlılar, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik temel sosyal politikaların uygulanmasında asıl sorumluluk merkezi yönetimde olsa da halka en yakın yönetim anlayışına sahip olan ve kamu yönetiminin vazgeçilmez unsuru olan yerel yönetimler, yerel yönetimler içerisinde de özellikle belediyeler vatandaşların ihtiyaçlarını yerinde tespit ederek daha hızlı, etkili ve çözüme yönelik uygulamalar sağlamaktadır.

Türkiye’deki büyükşehir belediyeleri arasında sosyal belediyecilik faaliyetleri hususunda en dikkat çeken ve en başarılılarından biri olan Ankara Büyükşehir Belediyesi, bu husustaki faaliyetlerini Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı ile Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı aracılığıyla yürütmektedir. Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı; Aile Merkezleri, Hanımlar Lokali, Kadın Sığınma Evleri ve Kadın Danışma Merkezi, evlendirme işlemleri, meslek edindirme, protokol işlemleri, belediye içi ulaşım hizmetleri, projeler, kültür etkinlikleri (Kent Orkestrası, Başkent Tiyatrosu ve Tarihi Türk Müziği Topluluğu) gibi uygulamalara yer verirken, Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı; Gençlik Merkezleri, Çocuk Kulüpleri, Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi, Çocuk Meclisi, Çocuk Koruma Evleri, Spor Salonları, Giysi Yıkama Merkezleri ile Eğitim ve Dinlenme Tesisleri, engellilere yönelik rehabilitasyon hizmetleri, sağlık, eğitim, sosyal ve kültürel hizmetler, görme engellilere yönelik hizmetler, yaşlı hizmetleri ve Şefkat Evleri, psikolojik danışmanlık hizmetleri vermektedir.

Bu çalışmanın amacı, yerel yönetimlerin sosyal belediyecilik uygulamalarına ilişkin artan beklentilerle birlikte Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarının irdelenerek, yöneticiler üzerinde ne gibi etkiler oluşturduğu, performans olarak hangi noktada olduğu öne çıkarılarak, eksik bulunan yönlerinin düzeltilmesi ya da engellerin aşılması için çözüm önerileri getirmektir. Çalışmada, ülkemizdeki 30 büyükşehir belediyesi arasından, kurumsal sosyal sorumluluğun ilk uygulayıcılarından olan Ankara Büyükşehir Belediyesi örneklem

olarak seçilmiştir. Ankara Büyükşehir Belediyesinin sosyal faaliyetlerini yürüten iki daire başkanlığında görev yapan yöneticilerle, nitel araştırma yöntemlerinden olan derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmelerde, yöneticilerin kurumsal sosyal sorumluluk kavramından ne anladıkları, Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri hakkında yeterli bilgiye sahip olup olmadıkları, bu konuda kurumdan beklentileri, bu uygulamaların amacının ne olduğu, projelerin hedef kitlesinin kimlerden oluştuğu, kurumsal sosyal sorumluluk gerekçelerinin neler olduğu, uygulamalarla ilgili beğendikleri ya da beğenmedikleri hususlar, en başarılı buldukları kurumsal sosyal sorumluluk örnekleri, eğitimler düzenlenip düzenlenmediği, bu faaliyetlerin halka yeterince duyurulup duyurulmadığı, kurumsal sosyal sorumluluk anlamında kurumu nereye taşımak isteyecekleri ve revizyon yapmak isteyip istemeyecekleri hususları üzerinde durulmuş ve çeşitli görüşler alınmıştır.

Araştırma çerçevesinde yöneticilerle yapılan mülakatlar sonucunda; Ankara Büyükşehir Belediyesinin belediyeler arasında KSS uygulamaları konusunda önde gelen belediyelerden birisi olduğu ve bununla bağlantılı olarak engelliler, yaşlılar, kadınlar, çocuklar, gençler ve toplum tarafından dışlanmış dezavantajlı gruplara yönelik çok sayıda sosyal yardım ve sosyal hizmet gerçekleştirmekle birlikte resim, el sanatları, spor, müzik ve tiyatro gibi kültürel faaliyetleri de insan odaklı olarak şeffaf, adil ve ayırım gözetmeden başarıyla yerine getirdiği anlaşılmaktadır. Sosyal belediyecilik konusunda öncü olması ve başarılı olarak dikkat çekmesinden dolayı diğer belediyeler kadar çok derinden etkilenmese dahi Ankara Büyükşehir Belediyesi de hizmetlerin sunumunda diğer kamu kurumları STK'lar, üniversiteler ve özel sektör ile koordinasyon ve işbirliği olmaması, hizmetlerin bazen gerçek ihtiyaç sahiplerine ulaştırılamaması, bazı vatandaşların bu tür yardımları bir meslek, gelir kapısı şeklinde suiistimal edebilmesi ve en önemlisi merkezden devredilen yetki ile denk olmayan bütçe nedeniyle kaynak yetersizliği gibi handikaplarla karşılaşma riski taşımaktadır. Bu risklere karşı çözüm üretmek için sosyal belediyecilik uygulamaları adına kurum ve kuruluşlarla işbirliği halinde olunması, sosyal yardımların gerçek ihtiyaç sahiplerine ulaştırılması ya da bazı vatandaşların ihtiyacı olmadığı halde ya da mükerrer olarak sosyal yardımlardan faydalanmasının önüne geçilmesi için etkin bir kayıt kontrol sistemi oluşturulması gerekmektedir.

Ankara Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirdiği sosyal faaliyetleri göz önünde bulundurduğumuzda, ideale yakın hizmet üretimi olduğu, dezavantajlı vatandaşlara

karşı pozitif ayrımcılık sergilenerek, onları bu durumdan kurtarmaya yönelik hizmetlerle birlikte kendilerini iyi hissetmelerini ve özgüvenlerinin artışıını sağlayacak hizmetlerin verildiği görölmektedir. Bu değerlendirmeler neticesinde; başta Ankara Býyüķşehir Belediyesi olmak üzere yerel yönetimler, sosyal politika uygulamaları yönünden çok daha etkili olacak ve değeri gün geçtikçe artacaktır.



BİRİNCİ BÖLÜM

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK

1.1 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kavramı

Sorumluluk, kişinin kendi davranışlarını veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesi, sorum, mesuliyet anlamına gelmektedir (TDK, 2016). Farklı bir tanımlamaya göre sorumluluk, başkalarının hak ve özgürlüklerini tanımak, sahip oldukları değerleri saygıyla karşılamak ve kısacası mevcudiyetlerini kabul etmektir (Özüpek, 2005:9). Sorumluluk anlayışı, zamana ve koşullara bağlı olarak değişkenlik gösterebilir.

Sosyal sorumluluk, işletmelerde yöneticilik yapanların toplumun değer yargılarına uygun bir şekilde çalışmalarını yürütmesi ve toplumun sosyal ihtiyaçları tespit edilerek, bu ihtiyaçların çözümüne yönelik farkındalık yaratılmasıdır.

Kotler, işletmelerin gönüllü olarak iş uygulamaları ve işletme kaynakları ile toplumun refahının gelişimi için katkılarını kurumsal sosyal sorumluluk olarak tanımlamaktadır (2006:25). Bu tanımlamadaki en belirgin nokta bu katkıların yasal veya ahlâki bir gerekçe ile değil ama gönüllülük esası ile yapılmasıdır.

Bu tanımlamalara göre, kurumsal sosyal sorumluluğu oluşturan en önemli faktörlerin; toplumun sosyal ihtiyaçlarının karşılanması ve refah düzeyinin artırılması için özellikle gönüllülük esasına dayanan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi olduğu görülmektedir.

1.2 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anlayışının Tarihsel Gelişimi

Kurumsal sosyal sorumluluk kavramı, 1950 yılı itibariyle kendini gösterse de daha eski dönemlerden geldiği de iddia edilmektedir. Bu kavramın geçmişten geldiği Mısır halkının piramitleri yapması, Babil halkının birbirlerine yardım etmesi, Müslümanların zekât vermesi şeklinde sıralanabilecek örneklerden anlaşılabilir (Aydede, 2007:15-21).

Kavramsal anlamda kurumsal sosyal sorumluluk ilk olarak 1953 yılında yayımlanan H. Bowen'in "İşadamlarının Sosyal Sorumlulukları" (Social Responsibilities of the Businessman) adlı kitabında yer almıştır (Elies, 2004: 268). Bowen işadamlarının, toplumun değer ve amaçlarıyla örtüşen sosyal sorumluluk faaliyetleriyle ilgilenmeleri gerektiğini savunmuştur. Artan endüstrileşmeyle insanlar kendi ihtiyaçlarının dışında ticaret hayatına yönelerek diğer insanların ihtiyaçlarını da karşılar hale geldiler. 19. yüzyılın sonlarında Amerika ve Avrupa'da yaşanan bu gelişmeler sosyal sorumluluk kavramını doğurmuştur. Sanayileşme ve büyük şirketlerin kurulmasıyla sosyal sorumluluk kavramı daha kapsamlı hale gelmiştir. Buna göre Sosyal Sorumluluk anlayışının başlangıcını ele almak gerekirse, ilk olarak Amerika'da bazı şirketlerin haksız rekabetle suçlanmalarından dolayı ortaya çıktığı anlaşılmaktadır (Aydede, 2007:17-18). Şirketlerin kurumsal sosyal sorumluluğa önem vermeleri gönüllü olmamıştır. Birçok şirket önceki zamanlarda toplumsal olarak beklemedikleri tepkilerle karşılaşmalarının ardından bu alana yönelmiştir. Örneğin Nike firmasının Endonezya'daki tedarikçilerinin, işçileri kötü koşullarda çalıştırmalarının başta New York Times olmak üzere birçok medya kuruluşu tarafından duyurulması sonrasında, Nike firması tüketiciler tarafından büyük boykota uğramıştır. 1995'te Shell ve Greenpeace 'in karşılıklı mücadelesi uluslararası medyada yankı uyandırmıştır. Bu tepkilerle işletmeler, kurumsal sosyal sorumluluğu önemsemeye başlamıştır.

Özüpek (2005:16), İşletmelerin sosyal sorumlulukları ile alakalı görüşleri dönemlere bölmüştür. Buna göre; sosyal sorumluluğun medeniyet ve dinlerle başlayan dönemi birinci dönem, Sanayi Devrimi öncesi dönem ikinci dönem ve 19. Yüzyılın başlarından 2. Dünya Savaşı'na kadar olan Sanayi Devrimi'nin sonrasını içeren dönem de üçüncü dönem olarak değerlendirilir. Birinci dönemde; Eflatun, idarecilerin finansal mevzularda genel menfaati her şeyin üstünde görmelerinin lüzumlu olduğunu, Aristo, finansal mevzuları etik yönünden ele alarak, fiyatların ve kazançların adaletli olmasını, kıymet ve bunun karşılığında gerçekleştirilen hizmet arasında bir uçurum olmamasını, faizin adaletsiz olduğunu savunmuştur. Faiz, paradan doğan para anlamına gelmektedir. Dolayısıyla, bütün servet edinme yolları arasında, doğaya en aykırı olanı budur (Aristo, 1999:17). Musevilikte Hz. Musa'nın On Emri, Hristiyanlık ve İslamiyet'te hoşgörü, eşitlik ve sosyal yönetim ilkesi topluma fayda sağlama amacındadır (Özüpek, 2005:17).

İkinci dönemde; dinin tesiri sürmüştür. 1550 yılından sonraki 200 yıllık süreçte Merkantilistlerin fikirleri hâkim olunca kilisenin etkinliği kaybolmaya başlamıştır. Katolik dogma ortadan kalkmış, onun yerine faal ve muktesit iş adamlarını yükselten Kalvinizm Doktrini gelmiştir. Bu öğretiyle birlikte işletmeler yalnızca kendilerine bağlı olmadan dışa yönelmişlerdir. Çalışanların istismarı gibi farklı ülkelerden kendilerine fayda sağlamaya başlamışlardır (Wood, 1991).

Üçüncü dönem; sınıai anamalcılık, müdahaleci devlet ve kuvvetli işçi sendikalarının olduğu dönemdir. Sanayi Devrimi ile beraber sosyal sorumluluğa dayalı görüşler işletmelerin ekonomik neticelerle alakadar olmaları şeklindedir. En üst düzeyde kâr anlayışıyla işletme amaçlarının ve sorumluluklarının gerçekleşeceği düşünülse de bu anlayış bazen işletmelerin sahip olduğu gücü kötüye kullanmasına neden olmuştur. Sanayileşme ile birlikte çocukların ve kadınların istihdamının artmasının yanı sıra çevre olaylarının meydana gelmesi işletmelerin sosyal çevresine karşı sorumlu olmasını zorunlu hale getirmiştir (Pringle ve Thompson, 2000:261).

Modern boyutta sosyal sorumluluk kavramının meydana gelmesine, 1. Dünya Savaşı, 1929 ve 1933 ekonomik buhranları ile 2. Dünya Savaşı'nın ardından yaşanan değişimler tesir etmiştir. Bu vakaların sonrasında devletin ekonomik hayata müdahalesi artmış, işsizlik çok önemli bir sorun haline gelmiş, demokratikleşme ve İnsan Hakları Beyannamesi ile birey güçlü varlık haline getirilmiş, bireyin örgütlere katılımı ile örgütsel gücü artmış, dünyanın iki bloğa ayrılması hem toplumsal hem de siyasal değişiklikler oluşturmuştur (Özüpek, 2005:23–27). Son zamanlarda işletmeler sosyal sorumluluk faaliyetlerini ön plana çıkarmaya başlamışlardır. Kurumların başarısında iç çevrenin yanı sıra dış çevrenin de etkili olduğu anlaşılmaktadır. Mevcut durumda tüm topluma karşı sorumluluğunu yerine getiren işletmeler başarılı işletmeler olarak değerlendirilmektedir.

Görüldüğü üzere, çok eski dönemlere dayanan kurumsal sosyal sorumluluk anlayışı, önceleri halkın birbirine yardım etmesiyle başlamış, özellikle sanayileşmenin etkisiyle büyük şirketlerin kurulması ve rekabete girmelerinin ardından gittikçe gelişmiştir.

1.3 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmalarının Özellikleri

İşletmeler faaliyetlerini genişletip ürünlerine olan taleplere karşılık verdikçe, üretim hacmini daha da genişletmek için baskı hissederler. Böylelikle işletmeler,

vatandaşların gereksinimlerine daha hassas olmak için kanunlar, sosyal baskı ve diğer yollar ile yönlendirilmektedirler (Farmer ve Hogue 1985:19).

Kurumsal sosyal sorumluluğun tanımlanırken; faaliyet konusu branşların yanında sosyal olarak da alaka ve dikkatlerin yoğunlaştırılması, yasal mecburiyetler haricinde de toplum yararı sağlanması, faaliyetlerin gönüllülük esasına göre yürütülmesi, tek seferlik ya da dönemlik olarak değil, devamlı olması gerektiğinin üzerinde durulmuştur.

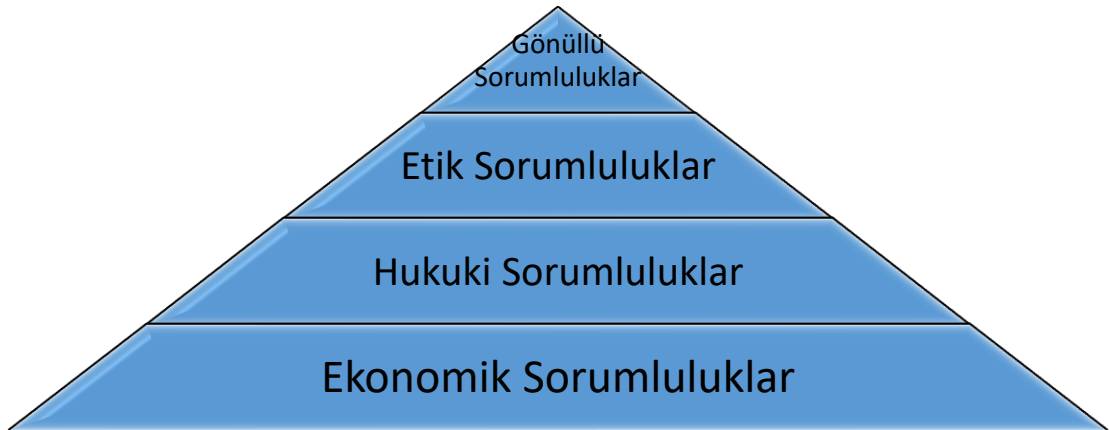
Buradan yola çıkarak bir faaliyetin kurumsal sosyal sorumluluk olması için; kişisel veya kurumsal olarak toplum sorunlarına yoğunlaşması, devamlılığının olması, kurum çalışanları ve yöneticilerce hazmedilip kabullenilmesi, iştirak edilmesi ve sürekli bir yarar sağlaması gerekmektedir (SU CSR, 2009).

Gönüllülüğün esas alınması ve faaliyetlerin sürekliliği, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinin gerek yöneticiler gerekse diğer paydaşlar tarafından daha fazla benimsenmesini, sadakat ruhunun ve güven duygusunun artmasını sağlayacaktır.

Bir kurumun yürüttüğü çalışmaların kurumsal sosyal sorumluluk faaliyeti şeklinde kabul görebilmesi; toplum kültürüyle uyumlu olup olmadığına, kurum kimliğini yansıtmasına, imajına ve itibarına katkıda bulunmasına, etik ilkelerle bağdaşmasına, faaliyet sahası ile tezat oluşturmamasına, amaç olarak kabulüne bağlıdır.

1.3.1 Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Kapsamı ve Boyutları

Kurumsal sosyal sorumluluk; tüketiciler, hissedarlar, çalışanlar, toplum, devlet, tedarikçiler, rakipler ve çevre gibi başlıklarda gruplandırılabilir çok geniş kapsamlı bir sorumluluk faaliyetidir (Joseph, 2009:33-36).



Şekil 1.1: Kurumsal Sosyal Sorumluluk Piramidi (Kaynak: Carroll, 1991: 42).

Kurumsal sosyal sorumluluk, kurumların veya şirketlerin vatandaşların ihtiyaçlarına uygun hareket etmesi anlamına gelmektedir. Toplumun kurumlardan gerçekleştirmesini istediği ekonomik, hukuki, etik ve gönüllü olmak üzere dört temel sorumluluk alanı vardır. A. B. Carroll,, Kurumsal Sosyal Sorumluluğun boyutlarını bir piramit biçiminde sunmuştur. Bu piramide göre sosyal sorumluluklar; en altta ekonomik sorumluluklardan başlayarak, hukuki sorumluluklar ve etik sorumluluklarla devam eden, tepedeki gönüllü sorumluluklara ulaşan bir yol izlemektedir.

Tablo 1.1: Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Kapsamı ve Boyutları (**Kaynak:** Carroll ve Buchholtz, 2006:38).

Sorumluluğun Türü	Toplumsal Beklenti	Özellikleri
Ekonomik Sorumluluklar	Yerine getirilmesi gerekli	<ul style="list-style-type: none"> • Kârlılık • Satışları artırıp maliyetleri düşürme • Stratejik kararlar alma • Şirket politikası üzerine odaklanma • Yatırımcıların yatırımlarına yeterli ve cazip geri dönüş almalarını sağlama
Hukuki Sorumluluklar	Yerine getirilmesi gerekli	<ul style="list-style-type: none"> • Tüm yasa ve düzenlemelere uyma • Tüketici, çevre ve çalışanları haklarını koruyan tüm hukuki kurallara uyma • İmzalanan tüm sözleşmelere ve anlaşmalara uyma • Mal ve hizmetlerin teminat ve kefalet şartlarına saygı gösterme
Etik Sorumluluklar	Yerine getirilmesi beklenen	<ul style="list-style-type: none"> • Şüpheli uygulamalardan kaçınma • Yasalara uyulduğu kadar manevi beklentileri de karşılama • Yasayı yerine getirilmesi gereken davranışın en alt seviyesi olarak kabul edip, gerekliliklerin daha üzerinde davranış sergileme • Doğru, adil ve yerinde davranma • Etik liderlik
Gönüllü Sorumluluklar	Yerine getirilmesi beklenen/arzu edilen	<ul style="list-style-type: none"> • İyi kurumsal vatandaşlık • Toplumdan aldığını, topluma geri verme • Kurumsal yardım yapma • Eğitim, sağlık, kültür ve sanat gibi konularda toplumu destekleyen programlar gerçekleştirme • Toplumun iyiliği için çalışma • Gönüllülük çalışmaları gerçekleştirme

Ekonomik, hukuki, etik ve gönüllü sorumluluklar Kurumsal Sosyal Sorumluluğun boyutlarını oluşturmaktadır. Kurumsal sosyal sorumluluk, etik sorumluluklar ile gönüllü sorumlulukları doğrudan, bu sorumlulukların tamamını ise dolaylı olarak içermektedir (Argüden, 2007:72).

1.4 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Stratejileri

KSS kavramını benimsemiş işletmeler faaliyetlerinin etik olmasının yanı sıra yasal olmasını da arzu ederler. Şekil 1.2'deki "Sosyal Sorumluluğun Dört Yüzü" modelinde (Dalton ve Cosier, 1982:40) kurumsal faaliyetler; yasal olmayan ve sorumsuz faaliyetler, yasal olmayan ancak sorumluluk sahibi faaliyetler, yasal ancak sorumsuz faaliyetler, yasal ve sorumluluk sahibi faaliyetler olarak dört bölüme ayrılmaktadır.

	Yasal Olmayan	Yasal
Sorumsuz	A	C
Sorumlu	B	D

Şekil 1.2: Sosyal Sorumluluğun Dört Yüzü (Kaynak: Dalton ve Coiser, 1982:40).

Kurumlar, KSS kapsamında stratejilerini belirlerken; aynı zamanda karşılaştıkları sorunların çözümü için ne şekilde davranacaklarını da ortaya koymaktadırlar. Stratejilerine göre, sorunlar karşısında çekimser kalabildikleri gibi, beklemeyi tercih edebilir ya da sorunların çözümüne yönelik olarak geçici kararlar alarak önleyici rol üstlenebilmektedir.

Buna göre kurumlar ve işletmeler stratejilerini, Şekil-1.2'de gösterilen "D" bölgesinde yer alacak şekilde belirlemek, geliştirmek ve planlamalarını bu doğrultuda yapmak durumundadırlar (Dalton ve Coiser, 1982:46).

D bölgesinde yer alan işletmeler, faaliyetlerini hem sorumlu hem de yasal olarak planlayan ve yürüten işletmeler olup, karşılaştıkları sorunları etik yollarla çözerler. Kurumsal sosyal sorumluluk stratejisi bağlamında işletmeler için ideal bölge, D bölgesidir.

1.4.1 Sosyal Etkilenmeye Göre Stratejiler

Sosyal etkilenmeye göre stratejiler; pasif (inactive) stratejiler, tepkici (reactive) stratejiler, proaktif (proactive) stratejiler ve etkileşimli (interactive) stratejiler olmak üzere dört temelde incelenmektedir.

Pasif (Inactive) Stratejiler	Çevre değişir. —————> Kuruluş değişmez.
Tepkici (Reactive) Stratejiler	Önce çevre değişir. —————> Kuruluş dış değişikliklere tepki verir.
Proaktif (Proactive) Stratejiler	Kuruluş değişimi başlatır. —————> Çevre bu doğrultuda hareket eder.
Etkileşimli (Interactive) Stratejiler	Kuruluş ve çevre eş zamanlı olarak aynı doğrultuda değişir. —————> —————<

Şekil 1.3: Dört Temel Sosyal Etkilenme Stratejisi (**Kaynak:** Frederick ve diğerleri, 1988, s. 101-103).

Pasif stratejilerde; çevre değişim gösterirken kuruluş buna tepki vermez. Tepkici stratejilerde; öncelikle çevre değişir, kuruluş dış çevresindeki bu değişikliklere tepki verir. Proaktif stratejilerde; kuruluşun başlattığı değişime, çevre de ayak uydurarak değişim gösterir. Etkileşimli stratejilerde; kuruluş ve çevre aynı zamanda ve aynı doğrultuda değişiklik gösterir.

1.4.2 Düzeylerine Göre Stratejiler

Düzeylerine göre stratejiler ise; engelleme (obstruction) stratejileri, savunma (defence) stratejileri, uyumlaştırma (accommodation) stratejileri ve proaktif (proactive) stratejileridir (Schermerhorn, 1993:89).

Engelleme Stratejileri: Toplumdan gelen sosyal taleplere karşı çıkma şeklindeki stratejilerdir.

Savunma Stratejileri: Kurumsal sosyal sorumluluğun 4 temel boyutundan birisi olan hukuki sorumlulukların minimum düzeyde gerçekleştirilmesidir.

Uyumlaştırma Stratejileri: Kurumsal sosyal sorumluluğun 4 temel boyutundan birisi olan etik sorumlulukların minimum düzeyde gerçekleştirilmesidir.

Proaktif Stratejiler: Kuruluşlar tarafından toplumsal önceliklerin önderliğinin yapılmasını esas alan stratejilerdir.

Kurumlar ve işletmeler, stratejilerini belirlerlerken ilk olarak hedeflerine hangi metotlarla ulaşacaklarına karar vermelidirler. Karar sürecinde; “hedef kitlenin planlanan ve arzu edilen şekilde hareket etmesini sağlamak” biçimindeki temel strateji dikkate alınmalıdır (Aydede, 2007:63).

1.5 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerinde Kritik Başarı Faktörleri

Kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri gerçekleştirilirken büyük paylardan birisi Sivil Toplum Kuruluşlarına aittir. Çalışanlara uygun koşullar sağlanmasıyla birlikte kurumsal itibarın artması ve rekabet üstünlüğünün sağlanmasında önem arz eden KSS, yeni deneyimlerle birlikte işletmelerin tutum ve davranışlarında değişiklikler meydana gelmesini sağlar.

1.5.1 Sivil Toplum Kuruluşlarının Rolü

Sivil Toplum Kuruluşlarının işletmelerle ilişkisi, kurumsal sosyal sorumluluk dalındaki içsel etkenlerden birisi olarak değerlendirilebilir. Zira STK'ler kurumsal sosyal sorumluluk çalışmaları açısından oldukça etkilidir. Hayırsever faaliyetler, işletmelerin STK'ler ile ilişkisinin odağıdır. (Ersöz, 2007:65). Uluslararası özellik taşıyan STK'ler, işletmelerin toplumun ihtiyaçlarına karşı hassas olarak çalışmalarını devam ettirmelerinde baskı unsuru olurken, aynı zamanda KSS uygulamalarına da kılavuzluk yapmaktadırlar.

STK'ler, işletmelerin kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarının toplum nezdinde kabul görmesinde de etkilidir. Toplumun bu kuruluşlara olan güveninin fazlalığı nedeniyle, Avrupa Birliği açısından da STK'lerin önemi çok fazladır. Avrupa Birliği ele alınarak yapılmış olan bir araştırmada, çevresel hususlarda %55'lik bir kesim STK'lere güvenirken, yalnızca %6 oranında bir bölümün güvenmediği görülmektedir. Yine bu araştırmada devlete %16, medyaya ise %13'lük kesimin güvendiği belirlenmiştir (Demir, 2014:352).

Ayrıca, uluslararası özellikleri olan büyük STK'ler, yerel düzeyde düzenledikleri toplantı ve seminerler ile devletin özel sektörle olan ortaklıklarına destek olarak, çağdaş düzeydeki KSS uygulamalarının finanse edilmesini basitleştiren yardımlar yapılarak, işletmenin ve yöneticilerinin KSS hususunda ilgisini çekmektedir. STK'ler, aşağıda bahsedilen çalışmalarla KSS'nin gelişmesine katkıda bulunurlar (Ersöz, 2007:65).

STK'ler, düzenledikleri birçok aktivite ile iktidarlara destek olurlar. Yani KSS'nin gündeme alınmasında ve biçimlendirilmesinde katkıda bulunurlar. Bununla birlikte, akademisyenler ve mütehassıslar vasıtasıyla işletmelere çeşitli eğitimler verebilirler. Ayrıca, STK'ler, AB kapsamında birçok araştırma yürütür ve işletmelerle devletin çalışmalarını gözlemler (Demir, 2014:352).

Ülkemizde de STK'lerin, KSS'nin gelişmesinde büyük bir öneme sahip olduğu anlaşılmaktadır. Yerli olmayan birçok STK, KSS alanında Türk ortaklarıyla birlikte hareket etmektedir. Çok sayıda STK çeşitli çalışmalar yapmakta ve toplantılar düzenlemektedirler. Türkiye'de Küresel İlkeler Sözleşmesini ilk olarak imzalayan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği de birçok aktivite ve yayınlarla KSS'nin gelişmesine katkıda bulunmaktadır (Ersöz, 2007:127-128).

İşletmelerin, toplumun ihtiyaçlarına karşı hassas olarak çalışmalarını devam ettirmelerinde baskı unsuru olan, kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarının toplum nezdinde kabul görmesini sağlayan ve toplumun güvenini kazanan, eğitimler düzenleyen ve çeşitli araştırmalar yapan STK'lar, KSS faaliyetlerinin uygulanmasında ve gelişiminde olmazsa olmaz faktörlerin başında gelmektedir.

1.5.2 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri ve Çalışanlar

Bir kurum personelinin topluma katkısı ve kendini yararlı hissetmesi, çalıştığı bu kurumdaki verimini arttırabilmektedir. Bu anlamda faaliyetler yalnızca yarar sağlamak şeklinde değil, bireysel becerileri arttırmak anlamında da değer taşımaktadır. “Enformasyon çağı ile insan faktörünün daha önceki endüstri uygarlığında görülmedik düzeyde üretim/yönetim sürecinde stratejik önem kazanması toplumsal sorumluluk konusuna özel bir önem kazandırmıştır.” (Öztürk, 2013:8).

İnsan kaynakları bağlamında değeri oldukça artan KSS uygulamaları ile iş için talepte bulunan adaylar içerisinde işe alınacakların belirlenmesinde gönüllülük esasına göre çalışacak personele daha fazla önem verilmekte ve bu adaylar tercih edilmektedir. Halkın gözünde iyi olarak değerlendirilen şirketleri seçmeyi arzulayan adayların sayısı her geçen gün daha da artış göstermektedir. Çalışanlar uygun çalışma ortamı ve adil ücret sistemi gibi etkenleri dikkate alsa da KSS uygulamaları faal olan şirketlerin bu hususlarda daha başarılı oldukları ve şirketine bağlı çalışanlar yarattığı öngörülebilmektedir (Erkman ve Şahinoğlu, 2012:276).

Kurumlar, KSS uygulamalarının verimliliği için gönüllülük esasına göre hizmet veren personeli diğer personele tercih edip, onların bireysel yeteneklerini artırarak daha etkin hale getirirken, seçilen bu personel de kendileri için güzel bir iş ortamı sağlanması ve eşit davranılmasıyla birlikte etkin KSS uygulamaları olan işletmelere karşı daha sadık bir görüntü sergilemektedirler.

1.5.3 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri, Kurumsal İtibar ve Rekabet Ortamı

Sürekli olarak gelişme gösteren rekabet koşulları, işletmeleri faaliyetlerini devam ettirmek ve varlıklarını muhafaza etmek için çeşitli arayışlara yöneltmiştir. Bu bağlamda kurumsal itibar, işletmelere rekabette avantaj sağlayan bir olgudur. Kurumsal itibar; çalışanlar, müşteriler, yatırımcılar ile birlikte genel olarak toplumun işletmeyle ilgili sahip oldukları duyguları ifade eder (Fombrun, 1996:37).

Hissedarların işletmelerin daha önceki uygulamalarından hareketle ilerleyen dönemlerde gerçekleştireceği faaliyetleriyle ilgili iz düşümler yapması da Kurumsal itibarı anlatmaktadır. Buradan hareketle, itibarın; işletmenin paydaşlarının gözündeki değerinin bir göstergesi olduğu söylenebilir (Sabuncuoğlu, 2004:73).

Kurumsal itibar ile beraber en sık kullanılan ve yoğun ilişki içerisinde olan bir başka kavram da sosyal sorumluluktur. Kurumsal itibar ile sosyal sorumluluk arasındaki kavramsal münasebet iki farklı bakımdan ele alınabilir. Öncelikle bu kavramlar tanımlanabilir. Kurumsal itibar Fombrun ve Shanley tarafından, toplumun işletmeyle ilgili bütün dönemleri içeren değerlendirme ve kavramaları şeklinde ifade edilmekte ve hissedarların beklentilerini karşılamaındaki muvaffakiyeti şeklinde tanımlama daha da kapsamlı hale getirilmektedir (Brammer ve Pavelin, 2004:706, Formun ve Shanley, 1990:235). Sosyal sorumluluk kavramı ise, işletmelerin çalışmalarını tanzim ederken hissedarların istek ve ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurması olarak belirtilmektedir. Yani kurumsal itibar, işletmelerin sosyal sorumlulukları kapsamında gerçekleştirilen uygulamalarının toplum üzerindeki etkisi ve idrak ediliş şekline oluşmaktadır. Bu iki kavram arasındaki bir diğer münasebet ise, iki kavramın da işletmelerin görünmeyen mevcutları arasında gösterilmesi ve işletmeye rekabet açısından üstünlük sağlamasıdır (Brammer ve Pavelin, 2004:706). Bu sebeple bahsedilen kavramlar işletmelerin varlıklarının sürdürülmesi açısından önem arz etmektedir.

Sosyal sorumluluk, işletmelerin faaliyetlerinin toplumun refahı dikkate alınarak gerçekleştirilmesi ve hissedarların faydasına olacak bir yönetim şeklinin benimsenmesi ilkeleri üzerine kurulduğundan, paydaş gruplarının tamamının hakları korunmalı ve bu grupların refahının etkileneceği kararların alınmasında katılımları sağlanmalıdır.

Sosyal sorumluluk politikaları, işletmelerin itibarlarının oluşturulmasında oldukça mühim bir yere sahiptir. Paydaşlar, işletmelerle ilgili değerlendirme yaparken, işletmelerin uyguladığı sosyal sorumluluk faaliyetlerini dikkate alırlar. Olumlu itibar sahibi olmanın, personel tarafından benimsenmeye, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını yerine getirmeye, mudiler için kıymet oluşturmaya, finansal endekslerde saydamlığa, mevzuat açısından zorunlulukları gerçekleştirmeye, azınlıklara gerekli özeni göstermeye bağlı olduğu söylenebilir (Fombrun, 1996:37). Doğal olarak olumlu itibar sahibi olmak, örgütün sosyal sorumluluk faaliyetlerini iyi bir şekilde gerçekleştirmesine bağlıdır (Alsop, 2004:1021; Fombrun vd., 2000:91-94). Birçok araştırmada, ürün ve hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve ekolojik çevre duyarlılığı gibi etkenlerin kurumsal itibar kavramıyla bağlantılı olduğu, işletmelerin sosyal sorumluluk uygulamalarının kurumsal itibarını artırdığı belirlenmiştir (Brammer ve Pavelin, 2004:708-709).

Kurumsal itibar; işletmeye en çok rekabet üstünlüğü ve devamlı büyüme sağlamaktadır. Gelişen teknoloji ve yeni yönetim teknikleriyle üretilen yeni ürünler rekabet üstünlüğü sağlamak açısından önem arz etmektedir. Rekabet üstünlüğü, diğer işletmelerden farklılaşma, bilgi ve teknolojiyi daha iyi kullanma becerisiyle açıklanabilir. Buna göre örgütlerin sahip olduğu rekabet araçlarından birisi olan kurumsal itibar, “örgütleri diğerlerinden farklı kılan, örgütün tamamını ve faaliyetlerinin tamamını kapsayan genel toplumsal değerlendirmeler” olarak tanımlanabilir. Kurumsal itibar işletmelerin, rakiplerine oranla; mamullerini daha yüksek fiyatlara satabilmesini, üretimde kullanılan hammadde alımlarında daha düşük fiyat talep edebilmesini, çalışan ve tüketici bağlılığı ile gelir düzeyinin artması, buhran dönemlerinin daha kolay atlatmasını sağlamaktadır (Aydemir, 2008:28-29).

Toplumun refahı göz önünde bulundurularak gerçekleştirilen KSS faaliyetleri sonucunda, paydaşların beklentileri karşılanıp, bu uygulamaların toplum üzerindeki etkisinin artması ile birlikte işletmelere rekabette avantaj sağlayan ve diğer işletmelerden farkını ortaya koyan kurumsal itibar oluşmaktadır.

1.6 Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Avantajları ve Dezavantajları

Kurumsal sosyal sorumluluğun işletmelere avantajları olduğu gibi bazı dezavantajları da bulunmaktadır.

1.6.1 Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Avantajları

Kurumsal sosyal sorumluluğu kurum stratejilerinin odak noktası durumuna getiren işletmeler, sosyal sorumluluk faaliyetleri neticesinde birçok avantaj elde ederler. Kurumsal sosyal sorumluluk, rizikoyu azaltarak yatırımcıların itimadını yükseltme, personelin motivasyonunu artırma ve işletmeyi cazip hale getirme, hissedarlarla bağlantıyı güçlendirme gibi yararlar sağlamaktadır (Dalton and Croft, 2003:136-137).

Kurumsal sosyal sorumluluk, işletmelerin problemlerinin çözülmesi ve ortaya çıkabilecek fırsatların değerlendirilmesi için planlanan stratejik faaliyetlerin önemli bir unsurudur. İdareciler, çevresel etkenleri komple ele alarak kıymetlerin ahengi amacıyla işlem yapmalıdırlar. Son dönemlerde işletmelerin toplumun fertleriyle birlikte itimada dayanan bağlantılarını güçlendirmeleri mecburi bir ihtiyaç haline gelmiştir (Çelik, 2007:81).

Global olarak çoğu yatırımcı, yatırımlarını işletmede değerlendirmeden önce, o işletmeyi kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri bazında analiz eder (Aktan, 2006: 64). Bu durumun bilincinde olan kurumlar, sosyal sorumluluk faaliyetlerini önemseyerek geliştirmenin yöntemlerini bulmaya çalışırlar.

İşletmeler, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri sayesinde güçlü bir kurumsal itibar sağlarlar. Bu şekilde giderler düşerken, mali yönden gelişmekte ve piyasa değerleri artmaktadır (Özkol ve diğerleri, 2006:138).

Kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerini önemseyen ve bu konuya ciddiyetle yaklaşan işletmelerin avantajları (Argüden, 2012:12);

- a. Sosyal hususlarda duyarlı yatırımcılara erişme olanağı sunması sebebiyle hisselerin kıymetinin artması ve borç maliyetinin düşmesi,
- b. Kurum belleğinin gelişmesi ve kavrama yeteneğinin artması,
- c. Kaliteli personel için işletmenin cazibesinin artması, bunların motivasyonlarının artması,
- d. Risk unsurunun daha etkili bir şekilde yönetilmesi,
- e. Marka değerinin artması,
- f. Daha önce girilmemiş pazarlara giriş yapılması, sadık müşterilerin elde edilmesi,
- g. Daha verimli ve kaliteli çıktıların oluşması,

h. Toplum içerisindeki kişilerin ve idarecilerin işletmenin fikirlerini önemsemesi şeklinde sıralanabilir.

KSS faaliyetleri konusunda titiz davranan işletmeler, hisse kıymetleri ve marka değeri artışı, personel motivasyonunun yükselmesi, etkin risk yönetimi, yeni pazarlara girilmesi ve sadık müşterilerin kazanılması ile nihayetinde kurumsal itibar sağlanması gibi kendilerini diğer işletmelerden ayırt eden avantajlara sahip olurlar.

1.6.2 Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Dezavantajları

Kurumsal sosyal sorumluluğun en belirgin dezavantajları (Şimşek ve diğerleri, 2003);

- a. Sosyal uygulamaların, çıktı fiyatlarını artırması, bunun da pazar kaybına sebep olması,
- b. Sosyal uygulamaların gerçekleştirilmesi için ek istihdama gerek duyulması,
- c. Kurum çalışanlarının sosyal hususlara gereğinden daha fazla hassasiyet göstermelerinin, örgütsel hedeflerden sapılmasına neden olabilmesidir.

1.7 Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Etik

Etik kavramı, Yunanca “karakter” anlamındaki “ethos” sözcüğünden türetilmiştir. Etik, öncelikle arzu edilebilecek bir yaşantının araştırılmasıdır. Daha kapsamlı bir bakış ile ifade edilmek istenirse; yapılacak veya yapılmayacak, istenecek veya istenmeyecek, sahip olunacak veya sahip olunmayacak hususların bilinmesidir (Özkalp ve Kırel, 2003).

Etik, kişilere yapacakları ve yapmayacakları konusunda öneriler getiren kıymetlerin tamamıdır. Bu kıymetler; ilke, ödev, erdem ve toplum çıkarı şeklinde dört başlık altında toplanabilir. İlke, tutumları şekillendiren esaslardır. Ödev, bireylerin sahip olduğu rolünden çıkarılan muhtemel tutumlardır. Erdem, iyi olarak nitelendirilebilecek bireyi tarif eden özelliklerin tamamıdır. Toplum çıkarı, genel olarak topluma faydalı olan bütün hareketlerdir. Burada bahsedilen kıymetler bir bütün olarak değerlendirildiğinde, bu kıymetlerin tamamı, etik davranışın temel kapsamını belirlemektedir (Özdemir, 2008).

Kurumsal sosyal sorumluluğun etik kapsamını, sosyal sorumluluk sahasında değerlendirmek olasıdır. Değişkenlik gösteren toplumsal yapılar birçok kurumun çeşitli sahalarda görülen sorumluluklarını gittikçe arttırmaktadır. Kurumların,

sorumluluk sahalarını tayin etmesi ve bu yönde sosyal eşitlik, toplumsal gelişme, ekonomik huzur gibi hedeflerini de dikkate alması lazım gelmektedir. Bu anlamda kurumlar personeli, hissedarları, müşteriler ve diğer bireyleri birlikte ele almak, bunların tamamına ilişkin bir şekilde vazifesi olan sorumluluklarını gerçekleştirmek mecburiyetindedir (Vural ve Coşkun) İş etiğine münasip olarak davranılması ve işlemlerini bu şekilde gerçekleştirmesi de bu sorumluluklar arasındadır.

İş etiği, iş hayatındaki tutumları şekillendiren, bu tutumlara kılavuzluk eden ilkelerin hepsini içermektedir. İş etiğini izah etmeye gayret eden bütün tanımlar; kaideler, ölçünler ve etik ilkeleri kapsamaktadır. Özel bir tutumun etik ilkelere uygunluğu, sadece kişilerin bireysel etik ve değerlerince değil, toplumun tamamınca tayin edilmektedir. Bu hükümler, kurum faaliyetlerinin toplumca kabul edilmesi veya reddedilmesine tesir etmektedir. İş etiği, tatbikatlı bir ahlâki bilgi olarak iş yaşantısında karşı karşıya kalınan bütün ahlâksal problemleri irdelemektedir. Bu problemler, idareciler, personel ve çevresel etkenler arasında olabilir (Erturhan ve Filizöz, 2011).

İş etiğinin amacı, işletmelerde etik davranışların beklendiği, teşvik edildiği ya da bunların olmadığı durumlarda cezalandırıldığı bir ortam yaratmaktır. İş etiği kısaca:

- a. Örgütsel davranışı etik açıdan açıklamaya çalışır.
- b. Kurumsal uygulamaların insani değerler taşıması için, nasıl olması gerektiği konusunda öneriler sağlar.
- c. İyi ile kötü arasındaki ilişkiyi inceler (Şatır ve Öztekin, 2005).

Bir işletmenin kurumsal faaliyetlerine başlaması sosyal sorumluluklarını kabul etmesi anlamına gelir. İşletmeler toplumu oluşturan sistemlerin içerisinde alt sistem olarak bulunurken, değişikliklere uyum sağlamak konusunda sosyal sorumlulukları bir vasıta şeklinde kullanırlar. Gerçekleştirilen bu sosyal sorumluluk çalışmalarının iş etiğine uygun olması büyük önem arz etmektedir.

Etik sorumluluk almak işletmelere şu faydaları sağlamaktadır:

- a. Personel ve toplum nezdinde daha olumlu bir imaja sahip olabilirler.
- b. Sosyal restorasyon kabiliyetini arttırabilirler.
- c. Toplumun istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilirler.
- d. Uzun dönemde rekabet avantajı sağlayabilirler (Schulze, 1997).

Kurumsal vatandaşlığın sürdürülmesini ve işletmelerin etik davranışlar göstermesini sağlayan 3 önemli faktör bulunmaktadır:

1. Pazarın Kendisi

Pazar işletmelerin kendilerini göstermeleri ve faaliyetlerini sürdürmeleri için serbest bir platformdur. İşletmelerin burada sergileyecekleri performanslarının alt yapısını yasal ve etik çerçeveler şeklinde belirlemeleri tamamen işletmelerin kendi kararına kalmıştır. Aynı zamanda yasal olmayan yollara başvurmaları da işletmelerin kendi kararıdır. Pazar işletmelere ortam sunar ancak işletmelerin etik davranışlarını kontrol edemez.

2. Hükümet Yaptırımları ve Yasal Düzenlemeler

Hükümet yaptırımlarının çoğu zaman serbest ekonomiyi sınırlandırdığı düşünülse de son zamanlarda ortaya çıkan şirket skandalları birçok kişiyi hükümet yaptırımlarını ya da yasal düzenlemeleri bu konuda kontrol unsuru olarak görmeye itmiştir.

3. Kişisel İş Ahlâkı (Vicdani Muhakeme)

Kişisel iş ahlâkı ya da vicdani muhakeme, liderlerin kâr ederken aynı zamanda neyin adil ve neyin doğru olduğunu sorgulamalarını ve eylemlerini bu yönde uygulamalarını sağlayan içsel bir kontrol mekanizmasıdır. Ne kadar çok yasa ya da düzenleme yapılırsa yapılısın içsel kontrolör doğruluğu esas almıyorsa yapılan yasal düzenlemeler her zaman yetersiz kalacaktır (Caroll, 2003).

Geçmişten bugüne etik, karar mekanizmalarında hep sorgulanmıştır. Günümüzde de ahlâki problemlerini sorgulamayan veya problemlerini sezemeyen idareler, maddi ve manevi bakımdan birçok kayıpla karşılaşmaktadır. Aşağıda yer alan maddeler, etik dışı davranan işletmelerin ortak özelliklerini yansıtmaktadır:

- a. Uzun dönemli planlardan yola çıkarak kısa dönemli kârı önemserler.
- b. Örgüt içerisinde etik kuralların yerleşmesini önemsemezler.
- c. Ahlâki sorunların çözülmesini ciddiye almazlar.
- d. Mali kayıplara sebep teşkil edebilecek etik konuları çözmeye yanaşmazlar.
- e. Çalışanlarını iş yerinde etik dışı davranışlara karşı korumaz ve bu davranışları tetikleyen çevreyi değiştirmek için harekete geçmezler.
- f. Etik bir problemle karşılaşıldığında çözümü hukuk departmanında ararlar.
- g. Çalışanlarına tüketicilerinden farklı davranırlar.
- h. Keyfi, haksız ve bireysel görüşleri yansıtan performans standartları uygulanır.

i. Etik problemlere çözüm olabilecek rehberleri kullanmak istemezler.

Yukarıda yer alan maddelerin ışığında, işletmelerin;

- a. Fırsatları değerlendiren politikalar izleyerek haksız rekabet sonucu gereğinden fazla kâr etmeleri,
- b. Asılsız reklamlarla tüketiciyi aldatmaları,
- c. Çocuk yaşta işçi istihdam etmeleri,
- d. Çocuk ve kadınlara düşük ücret politikası uygulamaları,
- e. Ücret, görevde yükseltme ve özendirme politikalarında adaletsiz davranmaları,
- f. Devlete karşı vergi ve diğer yasal yükümlülükleri yerine getirmemeleri, etik dışı uygulamaları arasında sayılabilir (Çelik, 2010).

İş etiği, etik düşünce ve prensiplerinin işletme uygulamalarına tatbik edilmesiyle ortaya çıkar. Üretim ve yönetsel süreçlerde iş etiğine uygun olmayarak yapılan faaliyetler, işletmeler açısından bir takım yönetsel problemlere yol açmaktadır. Bunlar aşağıda sıralanmıştır:

- a. Çıkar grupları ile ilişkiler zedelenebilir.
- b. Kaynakların verimli, zamanında ve düşük maliyetle edinilmesi zorlaşabilir.
- c. Üretilen çıktıları alan tüketiciler süratle alıcılıktan uzaklaşabilir. Böylelikle; satışların düşmesiyle birlikte müşteriler diğer şirketlerle iş yapmayı tercih edebilir. Azalan siparişlerle beraber kâr oranında düşüş görülebilir.
- d. Gerçekleştirilen faaliyetlerin ardından sosyal saygınlığın düşüş göstermesi, kurumun önemli oranda zarar görmesine neden olabilir.
- e. Etik ilkelere uygun olmayan işlemlerden dolayı açılmış olan davalar ve hükmedilen tazminatlar işletmeyi olumsuz olarak etkileyebilir.
- f. Kurum içerisinde azalan iletişim, özsaygının azalmasına neden olabilir.
- g. Kurum içerisinde etik ilkelerin uygulanmaması, sadakat hissini ve motivasyonun azalmasına neden olabilir (Özkalp ve Kirel, 2001).

İş etiği faaliyetlerinin aynı zamanda personelin, çalışma koşullarını tanzim etmede önemli bir rolü vardır. Bu bağlamda iş etiği faaliyetleri işletmedeki işlevselliği düzenlemede dikkatten kaçırılmamalıdır (Bektaş ve Köseoğlu, 2008).

İş etiğinin en belirgin unsurları, zaman ve kültürdür. Süreç içerisinde iş hayatında oluşan değişiklikler kaideleri de değiştirmektedir. Ayrıca zamanda meydana gelen bu değişim kültürü etkilemektedir (Bektaş ve Köseoğlu, 2008). Bu kapsamda iş

etiğinin mevcut durumu, zaman ve kültürdeki değişimlere yoğunlaşmış iş hayatındaki gelişmeler doğrultusunda ele alınmalıdır.

Kurumsal sosyal sorumluluk ve etik konusuna birlikte bakıldığı takdirde, bu iki kavramı en güzel açıklayan örneklerden biri de ünlü Hollandalı ressam Rembrandt'ın "Gece Nöbeti" isimli tablosudur. Tablonun bazı açılardan bakıldığında kurumsal sosyal sorumluluğun, güçlü ve zayıf yönlerinin bir dışavurumu olduğu söylenebilir. Tabloda sosyal sorumluluk vazifesini şehirde herhangi bir saldırıya karşı nöbet tutarak yerine getiren, bir grup varlıklı insan ile Yüzbaşı Cocq ve Teğmen Ruytenburch resmedilmiştir. Arka planda yer alan ve oldukça silik şekilde resmedilen varlıklı insanların (17 kişi) daha önceleri asker oldukları ancak resmin yapıldığı tarihte çoktan terhis edilen dönem tüccarları olduğu ve resmedilmek için ressama belirli bir miktarda para ödedikleri rivayet edilir. Ön planda yer alan yüzbaşı ve teğmen ise oldukça açık ve net şekilde resmedilmiş ve ışık oyunları ile ön plana çıkartılmışlardır. Sonraları bazı tüccarlar para ödedikleri halde net bir şekilde resmedilmedikleri için durumdan memnun olmamışlardır. Eski bir Alman atasözü şöyle der: "İyi işler yap ve onlar hakkında konuş." Bu nedenle şehir korumasını üstlenen tüccarlar da resim sayesinde hem fiziksel hem de ahlâki açıdan tanınmak istemişlerdir. Bu durum kurumsal sosyal sorumluluk ve etiğin neden bir arada olması gerektiğinin kanıtıdır. İşletmelerin de bu durumda olduğu gibi, yapmış oldukları 'iyi işlerin' reklamını yapmaları ve bu sayede kendilerine değer katmaları olağandır. Ancak yapılan reklamların asıl yapılan işlerin önüne geçmesi etik açıdan doğru olmadığı gibi, yapılan iyi işleri de gölgeleyip işlerin değerini düşürmektedir (Ciulla, 1991).

Etik kuralları önemseyen ve uygulamalarını bu kurallar çerçevesinde gerçekleştiren işletmeler, personeline karşı adil ve devlete karşı görevlerini yerine getiren, tüketiciye karşı sorumlu ve güvenilir, mali kayıplara neden olabilecek etik sorunları çözmek için hukuksal yollara başvuran, iletişimin yüksek olduğu, sosyal saygınlığı gittikçe yükselen işletmelerdir.

1.8 Türkiye’de Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Türkiye’de KSS gün geçtikçe gelişmekte ve birçok kurum KSS uygulamalarına katkıda bulunmaktadır. Bu uygulamalara ilişkin bazı araştırmalar yapılmaktadır.

1.8.1 Türkiye’de Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Gelişimi

Batı medeniyetlerinde de doğu medeniyetlerinde de yeri büyük olan kurumsal sosyal sorumluluk anlayışı, bu iki medeniyetten de etkilenen Türk kültüründe yaygın bir anlayış olmakla birlikte, Türkiye’deki kurumsal sosyal sorumluluk uygulamaların kökeni Osmanlı İmparatorluğu’na kadar uzanmaktadır (Göçenoğlu ve Onan, 2008).

Osmanlı İmparatorluğu’nda yer alan ahilik teşkilatı, lonca teşkilatı ve vakıflar kurumsal sosyal sorumluluk anlayışının gelişimine büyük katkıda bulunmuştur. Esnaf ve sanatkârların bir araya geldiği meslek toplulukları olan ahilik ve lonca teşkilatları toplumda ihtiyacı olanlara da yardımda bulunmaktaydı (Demir, 2009). Aslı İslamiyet’teki zekât kavramına uzanan ve amme faydası sağlamak maksadıyla kurulan vakıflar ise eğitim, sağlık, barınma olarak sayılabilecek branşlarda mühim hizmetler sunmuştur (Abay ve Akyıldız, 2017).

Kurumsal sosyal sorumluluğa ilişkin yasal düzenlemeler, işletmelerin kendilerinden nelerin beklendiğini açıkça fark edebilmeleri ve şirket politikalarını bu beklentilere uygun olarak tayin etmeleri açısından önem arz eder (Aktan ve Börü, 2007). Göçenoğlu ve Onan (2008:12) araştırmaları neticesinde ülkemizde kurumsal sosyal sorumluluk hakkında hususi bir yasa bulunmadığını, yalnız bu kapsamdaki hususlarla alakalı çeşitli yasalar bulunduğunu öne sürmektedirler (2872 sayılı Çevre Kanunu, 3628 sayılı Mal Bildiriminde Bulunulması, Rüşvet ve Yolsuzluklarla Mücadele Kanunu, 5346 sayılı Yenilenebilir Enerji Kanunu gibi).

Türkiye’nin imzalamış olduğu uluslararası sözleşmeler de Türk şirketlerinin kurumsal sosyal sorumluluk politikalarının tabanını oluşturmaları için önem taşıyan bir diğer unsurdur. Bu sözleşmelerden bir kısmı; Evrensel İnsan Hakları Beyannamesi, Çocuk Hakları Sözleşmesi, OECD Çok Uluslu İşletmeler Genel İlkeleri, ILO Eşit Ücret Sözleşmesi, Ayrımcılık (İş ve Meslek) Sözleşmesi, Kötü Şartlardaki Çocuk İşçiliğinin Yasaklanması Sözleşmesi, Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı Sözleşmesi’dir (Göçenoğlu ve Onan, 2008:13). Ayrıca, uluslararası organizasyonlar ile resmi ve özel kuruluşlar tarafından yayınlanan bildiriler ve başlatılan girişimler de bulunmaktadır. Bunlara katılım ülke bazında değil, kurumların talepleri doğrultusunda gerçekleşmektedir. Örnek vermek gerekirse, insan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadele konularını kapsayan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi’ne katılmak isteyen şirketler, bu ilkelere bağlılıklarını belirten bir mektupla Birleşmiş Milletlere başvurmaktadır (Aktan ve Vural, 2007:10). Başvurusu

olumlu sonuçlanan her şirket, bu ilkelerin uygulanması sonucunda oluşan ilerlemeyi yılda bir kez raporlamakla yükümlüdür (Argüden, 2002:30).

Ülkemizde SPK'nin benzer bir girişimi vardır. OECD Kurumsal Yönetim İlkeleri esas alınarak geliştirilen Kurumsal Yönetim İlkeleri 2003 yılında yayınlanmış ve 2005 yılında da güncellenmiştir. Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin "Menfaat Sahipleri" başlığı altında; şirketlerin insan kaynakları politikası, müşteriler ve tedarikçilerle ilişkiler, etik kurallar ile sosyal sorumluluk gibi alt bölümler yer almaktadır. Bu ilkeler ile SPK, şirketlerin sosyal sorumlulukları konusunda bilinçlenmelerine katkıda bulunmakta (Özgüç, 2005:27) ve "Türkiye'de bu alanda yasal bir çerçeve oluşturulmasında da liderlik rolünü üstlenmektedir" (Göçenoğlu ve Onan, 2008:11). SPK aynı zamanda 2004 yılından itibaren borsaya kotalı şirketleri "Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu"nu hazırlamakla ve gerek yıllık faaliyet raporlarında gerekse internet sitelerinde bu rapora yer vermekle yükümlü tutmuştur. Böylelikle şirketler fazla kapsamlı olmasa da ilk kez kurumsal sosyal sorumluluk alanında raporlama yapmaya başlamıştır (Özgüç, 2005:27).

Türkiye'de KSS kavramının ortaya çıkışı Avrupa ya da ABD 'de olduğu gibi çıkar sahiplerinden gelen bir baskı sonucunda meydana gelmekten öte, yurt dışında kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarının önem kazanmasının ardından Türk şirketlerinin iş yapabilmeleri için bu tür faaliyetler gerçekleştirmelerinin önemli olması, AB'ye uyum sürecinde bu kavram kapsamındaki uygulamaların öneminin anlaşılması ve SPK tarafından kurumsal yönetim kapsamında kurumsal sosyal sorumluluk ilkelerini de barındıran birtakım ilkelerin yayınlanmasının ve bu ilkeler karşısındaki durumun ortaya konulması amacıyla Kurumsal Yönetim Uyum Raporu'nun hazırlanmasının zorunlu tutulması etkili olmuştur. (Özgüç, 2009)

Son 50 yılda Türkiye'nin ekonomik ve politik yapısı, askeri müdahaleler ve enflasyonist ortamdan kaynaklanan istikrarsız ekonomi gibi nedenlerden dolayı kalkınmanın devamlılığını sağlamak mümkün değildi. Liberal akımların da etkisiyle 1980'lerden itibaren ekonomide serbestiye gitmek yolunda ülkemizde önemli mesafeler kat edilmiştir. Ancak önemli yol alınan bu dönemin bazı dezavantajları da olmuştur. Kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri, bu istikrarsız ekonomi nedeniyle ertelenmek durumunda kalmıştır. Devletin ekonomideki etkinliği son 30 yılda önemli oranda düşüş göstermiş olsa da, diğer AB ülkelerine göre çok daha güçlü olduğu söylenebilir. 2000'li yıllarda görülen dengeli enflasyon ve büyüme oranları firmaların

sosyal mevzulara yönelebilmeleri bakımından uygun bir ortam oluşturmuştur (Göçenoğlu ve Onan, 2008:7).

Sosyal sorumluluk uygulamaları işletmeler açısından, gereksiz bir harcama türü durumundan çıkararak tüketiciye kıymet oluşturan etkinliklere dönüştükçe yatırım özelliği elde etmektedir. İşletmelerin sosyal sorumluluk giderlerinin imaj, itibar ve piyasada başarı şeklinde dönüşünün olabilmesi olarak, sosyal sorumluluk uygulamalarının tüketici davranışlarına iletilmesi lüzumunu ortaya çıkarmaktadır. Sosyal sorumluluk uygulamaları takdim edilen ürün veya hizmet ile tanıtımlarla takviye edilerek olumlu sonuçlar oluşturulabilmektedir (Uslu ve diğerleri, 2008:1).

Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneğinin 2009 yılı Türkiye KSS Çözümleri Kataloğunda belirtildiği gibi kurumsal sosyal sorumluluk, günümüz Türkiye’inde özellikle iş hayatında bütün sosyal paydaşlarca onaylanan artış gösteren bir kıymet durumuna gelmiştir. İşletmelerin, toplumun problemlerinin çözülmesine destek olmak adına başlattıkları çabalarla gittikçe hız kazanmaktadır.

Türkiye’de sosyal sorumluluk anlamında birçok örnek bulunmasına rağmen, bu hususun sistematik bir şekilde değerlendirilmediği görülmektedir (Argüden, 2002:5).

TÜSEV’in 2006 yılı raporlarında da görüldüğü üzere, Kurumsal sosyal sorumluluk terim olarak Türk işletmelerinin lisanına oturmuş olsa da bu durumun kurumsal filantropi için hükmü yoktur. Pratikte STK’lara finansal katkı sağlamak yaygınlaşmaktadır; fakat sistematik ve stratejik bağış kararı açısından lüzumu olan yöntemler henüz uygulanamamaktadır. Çoğunlukla pazarlama faaliyetleri için tahsis edilmiş olan bütçeler, kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarına fon olarak kullanılmaktadır.

Türkiye’deki işletmeler, genellikle vakıflar vasıtasıyla öğrencilere burs verme, fidan dikme, sağlık, spor, kültür ve sanat aktiviteleri yapma gibi KSS uygulamalarını yaptıkları görülmektedir (Kaya, 2008:107).

Türkiye’de kurumsal sosyal sorumluluk konseptinin hayırseverlik esasından, bir kurum uygulaması durumuna gelmesi için dayanak ve kimi zaman da zorlayıcı dış baskıya gereksinim vardır. Zira Türkiye’nin ticaret sistemi, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerine arka çıkacak vasıtalara sahip değildir (Ersöz, 2007:73-74).

Kurumsal sosyal sorumluluk şuurunun tüm paydaş gruplarında geliştirilmesi gerekmektedir. Türkiye’de şirketlerin kurumsal sosyal sorumluluk hususunda olumlu tutumları vardır ve şirketler yavaş ama istikrarlı bir hızda ilerlemektedirler. Küresel

İlkeler Sözleşmesi gibi çeşitli girişimlere katılım anlamında bir yol alınmış olsa da halen arzulanan düzeye gelinmemiştir. Ayrıca sosyal sorumluluk alanında yapılan raporlama çalışmaları yetersiz olmakla birlikte, şirketlerin sosyal sorumluluk faaliyetlerinin bağımsız kuruluşlarla denetlenmesi gibi bir yaklaşım da henüz söz konusu değildir (Göçenoğlu ve Onan, 2008:23).

1.8.2 Türkiye’de Kurumsal Sosyal Sorumluluk Uygulamaları

Türkiye’de Kamu Kuruluşları, Uluslararası Kuruluşlar, STK ve özel sektör gibi aktörler KSS uygulamalarına katkıda bulunmaktadır. Türkiye’de KSS faaliyetleri, uluslararası kuruluşların ve STK’lerin teşvik edici gücü vasıtasıyla eğilim kazanmaktadır. KSS uygulamalarına ilişkin bilgiler, genellikle işletmelerin yıllık raporunun içinde yer almaktadır. Bununla birlikte bazı işletmeler sadece KSS faaliyetlerine ilişkin raporlar yayınlamaya başlamışlardır. Akbank, Unilever, Doğuş Otomotiv, Koç Holding, Coca Cola, Turkcell, Tüpraş, Türk Telekom, Opet ve Vodafone bu işletmelere örnek olarak gösterilebilir. Raporlarda, işletme ile ilgili kısa bilgiler, KSS anlayışları, KSS kampanyaları, etik değerleri, STK’lar ile yapılan ortak çalışmalar, proje sonuçları, sürdürülebilirlik performansına yönelik göstergeler yer almaktadır.

Capital’in 2017 yılı KSS araştırmasına göre, en sorumlu 20 şirket sıralamasında 2016 yılında ikinci olan Koç Holding’in birinciliğe yükseldiği, 2016 yılının lideri Sabancı Holding’in de ikinci sıraya düştüğü görülmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

SOSYAL DEVLET VE SOSYAL BELEDİYECİLİK

Sosyal devlet ve sosyal belediyeçilik bölümünde; sosyal devlet kavramı ve ortaya çıkışı, Türkiye’de sosyal devlet kavramı, sosyal hizmetlerin merkezden ve yerelden sunumu, sosyal belediyeçilik kavramı ve Türkiye’de sosyal belediyeçilik uygulamaları ele alınmıştır.

2.1 Sosyal Devlet Kavramı ve Ortaya Çıkışı

Devlet, bir ülkede yaşayan halkı esas alan ve ülkedeki bütün unsurlar üzerinde otoriteye sahip, adaletin ve toplum düzeninin temin edilmesini amaçlayan yönetim kurumlarına dayalı bir organizasyondur (Çuhadar, 2007).

Sosyal Devlet, devletin sosyal anlamda barış ve adalet sağlayabilmek için gerek ekonomik hayata gerekse sosyal hayata müdahale etmesi olarak tanımlanabilmektedir (Özbudun, 2003:99).

Sosyal devlet kavramının ilk olarak 19. Yüzyılda Almanya’da sosyal güvenliğin sağlanması için alınan ilk önlemlerle kullanılmaya başlanıldığı tahmin edilmektedir (Koray, 2005).

19. yüzyılda ortaya çıkarak, sosyal, ekonomik ve politik alanlardaki etkilerini arttırarak devam ettiren sosyal devlet, 1970’li yıllardan itibaren ulusal ve uluslararası seviyede güncelliğini ve önemini kaybetmeyen bir husustur. Sosyal devlet kavramı irdelendiğinde, detaylı ve kifayetli bir tanım yer almamaktadır. Kaynaklarda yer alan tanımlar genellikle, sosyal devleti hedef ve vasıtalarına göre tanımlamaktadır (Aktan ve Börü, 2007).

İngiliz iktisatçı Briggs, amaç ve görevlerinden yola çıkarak sosyal devleti şu şekilde tanımlamaktadır; “Sosyal devlet, bireylere ve ailelerine, maliki oldukları malların piyasa değerine bakmaksızın asgari seviyede bir kazanç güvencesi vererek,

şahsi ve ailesel buhranlara neden olabilecek hastalık, işsizlik ve yaşlılık gibi sosyal risklerle baş edebilecek kudrete ulaştırmak sureti ile şahıslar ve aileleri için güvensiz alanı azaltarak, toplumsal sınıf farklılığı gözetilmeden bütün insanlara belirlenmiş olan sosyal faaliyetleri en iyi şartlarda yapmayı güvence vererek, iktidarını politikalar ve yönetim usulüyle şuurlu bir şekilde kullanan devlettir.” (Aktan ve Börü, 2007).

Sosyal devlet, “sosyal adaleti ve sosyal güvenliği sağlamakla ve herkes için insan haysiyetine yaraşır asgari bir hayat düzeyini gerçekleştirmekle yükümlü devlettir.” (Şentop, 2006:42).

Talas sosyal devleti, sosyal haklar üzerinden tanımlamıştır. Talas’a göre; “Sosyal haklar, ülke vatandaşlarının bütün alanlardaki yaşam standardını yükseltmek ve geliştirmek amacıyla devlet tarafından alınması yararlı ve gerekli önlemlerin bütünüdür. Sosyal haklar, halkın tamamının refahını amaçlar ve sosyal refah devleti fikri ve uygulamaları ile özdeşleşir. Sosyal haklar, ekonomik açıdan zayıf ve güçsüz olanların ve özellikle işçilerin çıkarlarını ve haklarını koruması, geliştirmesi ve emek ile sermaye arasındaki ilişkilerde bir güç dengesi kurulması için devletin gerçekleştirme sorumluluğunu üstlendiği, sosyal ve ekonomik nitelikli ve özgürlükçü önlemlerin bütünüdür. İşte bu haklara anayasada ve yasalarında yer veren ve bunları içtenlikle yerine getirmeye çaba harcayan devlet sosyal devlettir.” (1992).

Sosyal devlet, bireylerin kanun önündeki eşitliklerini muhafaza ederek, temel kişisel hak ve özgürlükleri, sosyal ve ekonomik hak ve özgürlüklerle güçlendirip daha fonksiyonel duruma getirmeyi amaçlayan devlettir (Aktan ve Özkıvrak, 2008).

Sosyal devlet anlayışının genel görünüm olarak, devletin görünen eli ile piyasanın görünmez elinin ikame edilmesinin gerektiği düşüncesine dayanıp sosyalizm ile kapitalizm arasında kalan bir değer taşıdığı söylenebilir (Alptekin, 2005).

Sosyal devlet, insanların siyasal ve toplumsal hayata iştirak edebilmeleri için, insan onuruna yaraşır en düşük seviyede kazanç sağlama, adil gelir dağılımı, yoksullukla mücadele, fırsat eşitliği, sosyal güvenlik, sosyal barış, sosyal adalet, sosyal denge, sosyal bütünleşme, ekonomik kalkınma gibi amaçları gerçekleştirmeyi hedefleyen bir devlettir (Özdemir, 2007).

Sosyal devlet; devleti, ekonomik ve etkin müdahale fonksiyonundan sorumlu tutan, bu kapsamda kişilere sosyal güvenlik ve adalet temin edici politikaların geliştirildiği refah devlet modelidir (Acar, 2017).

En genel tanımla sosyal devlet, toplumsal ve ekonomik hayata kamu araçlarıyla bir şekilde müdahale etme yeteneğiyle donanmış devlettir (Güler, 2006).

Sonuç olarak sosyal devlet denildiğinde, sosyal refahın en üst seviyeye çıkartılması amaçlanarak devletin sosyal ve ekonomik yaşama aktif müdahalelerle düzenlemelerde bulunmasını öngören devlet modeli anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, bireyler arasında farklı sebeplerle meydana gelen eşitsizlikleri ortadan kaldırmaya dönük stratejiler geliştiren ve uygulayan bir sistemi de belirtmektedir.

2.2 Türkiye’de Sosyal Devlet Kavramı

Türkiye’de “Sosyal Devlet” kavramı sosyal adaleti gerçekleştirerek huzuru yaymaya gayret eden devlet anlamına gelmektedir (Pekküçükşen, 2004:459).

Ülkemizde, temeli Osmanlı dönemine dayanan vakıflar ile loncalar esnafının teşebbüsleri ile esnafların sandığa üyeliklerinin mecburi hale getirilmesi sosyal güvenliğin ana kaynağı olmakla birlikte, bu yapılanmalar dünyadaki endüstrileşme karşısında ayakta duramayı fonksiyonlarını kaybetmişlerdir.

Osmanlı ordusunun çağdaştırılması çalışmaları kapsamında, askerlerin emeklilik ve maaş durumlarının tanzim edilmesi amacıyla 1806 yılında “Askeri Tekaüt Sandığı” kurulmuş olsa da 1830’lu yıllara gelene kadar bunun dışında bir gelişme görülmemiştir (Gül, 2000).

Osmanlı İmparatorluğunda 1880’li yıllardan itibaren kamu çalışanlarının bir kısmı sosyal güvenlik kapsamına dâhil edilerek emekli maaşı almaya hak kazanmışlardır. Bu maksatla öncelikle İstanbul’da görev yapan sivil memurlar için 1881 yılında “Sivil Memurlar Tekaüt Sandığı” kurulmuş, işçi ve diğer memurlar için benzer sandıkların kurulması ise 1890 yılında gerçekleşmiştir (Gül, 2000).

Tanzimat Döneminde çalışanların sosyal güvenlikleri ile onlara yardım ve desteklerin temin edilmesi birçok sandık yoluyla yapılmaya çalışılmıştır. 1806 yılı itibariyle kurulan emeklilik ve yardımlaşma sandıkları sadece asker ve sivil memurlarla sınırlı kalmış ve bazı risklere karşı koruma amacı taşımıştır.

Tanzimat döneminde sosyal yardımlar sandıklar aracılığıyla gerçekleştirilirken, çalışanların risklere karşı korunması hususunda da bazı girişimler olmuştur. Çalışma şartları ve güvenlik teminine yönelik öncelikli çalışmalar madencilik sahasında olmuştur. Çoğu zaman göçük altında kalabilen ve ağır şartlar altında çalışan madencilerin aynı zamanda aldıkları ücretlerin düşük olması da düzenleme yapılmasını kaçınılmaz hale getirmiş ve ilk çalışma Ereğli Kömür Havzasında Dilaver Paşa tarafından 1865’te yapılmış ve Ereğli Madeni Hümayün Nizamnamesi

düzenlenmiştir. Bu düzenlemeyi 1869'da çıkarılan Maden Nizamnamesi izlemiştir. İşçilerin haklarının savunulması ve güvencelerinin temin edilmesi bu nizamname ile kararlaştırılmıştır. 1877'de çıkarılan Mecelle ile de işçi-işveren ilişkileri hukuki ilkeler çerçevesinde bireyci ve liberal esaslara bağlanmıştır (Gül, 2000).

İlerleyen dönemlerde; Cumhuriyetin ilan edilmesine kadar sosyal güvenlik konusunda, “kömür tozlarının satılması ve elde edilen gelirin işçilerin gereksinimlerinin karşılanması” için 114 sayılı “Zonguldak ve Ereğli Havza-i Fahmiyesinde Mevcut Kömür Tozlarının Amele Menafi-i Umumiyesine olarak Furuhtuna Dair Kanun” ile “işçi ve işverenlerin zorunlu katılımı ile çeşitli sandıkların kurulması ve işverenlerin bazı durumlarda işçilere zorunlu sağlık yardımı yapılması”na ilişkin 151 sayılı “Ereğli Havza-i Fahmiyesi Maden Amelesinin Hukukuna Müteallik Kanun” olmak üzere iki önemli yasa yürürlüğe girmiştir (Şen, 2007).

Cumhuriyet'in ilk döneminde otoriter ve demokrasiye mesafeli olan idari düşünce, halkına bazı olanaklar sağlamaya özen gösteren “baba” figürü ve uygulamalarıyla da desteklenmektedir. Cumhuriyet'in ilan edilmesinden sonraki ilk Anayasa olan 1924 Anayasasınının 30 80. ve 87. maddelerinde eğitim ve öğretimin parasız yapılması hususunda yasal düzenlemeler yapılmıştır (Kantarıcı, 2003).

1926 yılında Medeni Kanun kabul edilmiştir. Borçlar Kanununun 332. maddesinde çalışanların maruz kalacağı tehlikelere karşı işverenlerin gerekli tedbirleri alması konusunda iş sağlığının korunması ve iş kazalarına karşı alınacak tedbirlerden bahsedilmektedir. Yine Borçlar Kanununun 112. maddesinde işverenlerin iş kazalarından dolayı işçileri sigorta ettirmeleri hükmü yer almıştır (Kantarıcı, 2003).

1945 yılında Çalışma Bakanlığı'nın, 1946'da Sosyal Sigortalar Kurumunun kurulması, 1949 Emekli Sandığı'nın farklı devlet kurumlarında görev yapan memurları tek çatı altında toplayacak şekilde yeniden düzenlenmesi, 1950'lerin başında sigorta kapsamındaki işçilere yönelik emeklilik düzenlemeleri, Türkiye'de sosyal devletin gelişimi adına yapılmış başlıca yasal düzenlemeler olarak değerlendirilebilir (Kantarıcı, 2003).

Sosyal devlet anlayışı, Türk Anayasa Hukukuna 1961 Anayasası ile birlikte "Cumhuriyetin Nitelikleri" başlığının içeriğinde yer alan temel unsurlardan biri olarak girmiştir. Bu başlık içeriğinde “Türkiye Cumhuriyeti, insan haklarına ve başlangıçta belirtilen temel ilkelere dayanan, milli, demokratik, laik ve sosyal bir hukuk devletidir.” şeklinde sosyal devlet anlayışı net bir şekilde kabul edilmektedir. 1961 Anayasası ile sosyal devletin ilkeleri güvenceye alınmıştır.

Sosyal Devlet, 1982 Anayasasının 2. maddesinde: “Türkiye Cumhuriyeti, toplumun huzuru, millî dayanışma ve adalet anlayışı içinde, insan haklarına saygılı, Atatürk milliyetçiliğine bağlı, başlangıçta belirtilen temel ilkelere dayanan, demokratik, lâik ve sosyal bir hukuk devletidir.” şeklinde tanımlanmıştır. 1982 Anayasasının 5. maddesinde ise: “kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamaya, kişinin temel hak ve hürriyetlerini, sosyal hukuk devleti ve adalet ilkeleriyle bağdaşmayacak şekilde sınırlayan siyasal, ekonomik ve sosyal engelleri kaldırmaya, insanın maddî ve manevî varlığının gelişmesi için gerekli şartları hazırlamaya” devletin temel görevleri arasında yer verilmiştir. Herkesin sosyal güvenlik hakkına sahip olduğu, devletin bu güvenliği sağlayacak tedbirleri alarak teşkilatı kurduğu 1982 Anayasasının ‘Sosyal güvenlik hakkı’ başlıklı 60. maddesinde belirtilmiştir. Bu maddenin ardından gelen ‘Sosyal güvenlik bakımından özel olarak korunması gerekenler’ başlıklı 61. maddesinde; “Devlet harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleriyle, malul ve gazileri korur ve toplumda kendilerine yaraşır bir hayat seviyesi sağlar. Devlet, sakatların korunmalarını ve toplum hayatına intibaklarını sağlayıcı tedbirleri alır. Yaşlılar, Devletçe korunur, Yaşlılara Devlet yardımı ve sağlanacak diğer haklar ve kolaylıklar kanunla düzenlenir. Devlet, korunmaya muhtaç çocukların topluma kazandırılması için her türlü tedbiri alır. Bu amaçlarla gerekli teşkilat ve tesisleri kurar veya kurdurur.” ibareleri yer almaktadır. Devletin iktisadi ve sosyal ödevlerinin sınırları 65. maddede düzenlenmiş ve bu maddede devletin, sosyal ve ekonomik konularda Anayasa ile belirlenen görevlerini, bu görevlerin amaçlarına münasip öncelikleri dikkate alarak mali kaynaklarının yeterliliği ölçüsünde gerçekleştireceği belirtilmektedir.

1992 yılında 10. sayısı çıkan Anayasa Mahkemesi Kararlar Dergisi’nde, Anayasa Mahkemesi’nin 16-27 Eylül 1967 tarihli ve K.1967/29 sayılı kararında sosyal devlet kavramı; “ferdin huzur ve refahını gerçekleştiren ve teminat altına alan, kişi ve toplum arasında denge kuran, emek ve sermaye ilişkilerini dengeli olarak düzenleyen, özel teşebbüsün güvenlik ve kararlılık içinde çalışmasını sağlayan, çalışanların insanca yaşaması ve çalışma hayatının kararlılık içinde gelişmesi için sosyal, iktisadî ve malî tedbirler alarak çalışanları koruyan, işsizliği önleyici ve millî gelirin adalete uygun biçimde dağılmasını sağlayıcı tedbirler alan adaletli bir hukuk düzeni kuran ve bunu devam ettirmeye kendini yükümlü sayan, hukuka bağlı kararlılık içinde ve gerçekçi bir özgürlük rejimini uygulayan devlet demektir.” şeklinde açıklanmaktadır.

Anayasa Mahkemesi bir başka kararında; “sosyal hukuk devlet, güçsüzleri güçlüler karşısında koruyarak gerçek eşitliği yani sosyal adaleti ve toplumsal dengeyi sağlamakla yükümlü devlet demektir. Çağdaş devlet anlayışı, sosyal hukuk devletinin, tüm kurumlarıyla Anayasa’nın sözüne ve ruhuna uygun biçimde kurulmasını gerekli kılar. Hukuk devletinin amaç edindiği kişinin korunması, toplumda sosyal güvenliğin ve sosyal adaletin sağlanması yoluyla gerçekleştirilebilir. (...) Anayasa’nın Cumhuriyetin nitelikleri arasında yer verdiği sosyal hukuk devletinin dayanaklarından birini oluşturan sosyal güvenlik kavramının içerdiği temel esas ve ilkeler uyarınca toplumda yoksul ve muhtaç insanlara Devletçe yardım edilerek onlara insan onuruna yaraşır asgarî yaşam düzeyi sağlanması, böylece, sosyal adaletin ve sosyal devlet ilkelerinin gerçekleşmesine elverişli ortamın yaratılması gerekir.” şeklinde bir açıklamanın olduğu da görülmektedir.

Bütün vatandaşlarına insan onuruna yakışan asgari hayat seviyesini temin etmeyi amaçlayan sosyal devlet, aynı zamanda vatandaşlarına şu hakları sağlamalıdır:

2.2.1 Çalışma Hakkı

1982 Anayasası’nın ‘Çalışma hakkı ve ödevi’ başlıklı 49. maddesine göre: “Çalışma, herkesin hakkı ve ödevidir. Devlet, çalışanların hayat seviyesini yükseltmek, çalışma hayatını geliştirmek için çalışanları korumak, çalışmayı desteklemek ve işsizliği önlemeye elverişli ekonomik bir ortam yaratmak için gerekli tedbirleri alır.”

Çalışma hakkını tanıyıp bilmenin yanı sıra, devletin çalışma fırsatı oluşturması da gerekmektedir.

2.2.2 Adil Ücret Hakkı

Çalışanların insan onuruna yakışan asgari bir hayat düzeyine erişmesi için de adil bir ücret almaları gerekmektedir. 1982 Anayasası’nın ‘Ücrette adalet sağlanması’ başlıklı 55. maddesine göre: “Ücret emeğin karşılığıdır. Devlet, çalışanların yaptıkları işe uygun adaletli bir ücret elde etmeleri ve diğer sosyal yardımlardan yararlanmaları için gerekli tedbirleri alır. Asgarî ücretin tespitinde ülkenin ekonomik ve sosyal durumu göz önünde bulundurulur.” denilmektedir.

2.2.3 Sosyal Güvenlik Hakkı

Çalışan ve yeterli ücret alan bireylerin yaşlılık, hastalık, sakatlık, işsizlik gibi nedenlerle çalışamayacak vaziyete geldiklerinde, kendilerine sosyal güvenlik haklarının tanınmış ve bu hakların gerçekleştirilmiş olması gerekmektedir. 1982 Anayasası'nın 'Sosyal güvenlik hakkı' başlıklı 60. maddesine göre: "Herkes, sosyal güvenlik hakkına sahiptir. Devlet, bu güvenliği sağlayacak gerekli tedbirleri alır ve teşkilatı kurar". Ayrıca 61. maddede özel olarak korunması gereken kişilerden bahsedilmektedir. "Devlet, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleriyle, malûl ve gazileri korur ve toplumda kendilerine yaraşır bir hayat seviyesi sağlar. Devlet, sakatların korunmalarını ve toplum hayatına intibaklarını sağlayıcı tedbirleri alır. Yaşlılar, devletçe korunur. Yaşlılara devlet yardımı ve sağlanacak diğer haklar ve kolaylıklar kanunla düzenlenir. Devlet, korunmaya muhtaç çocukların topluma kazandırılması için her türlü tedbiri alır. Bu amaçlarla gerekli teşkilat ve tesisleri kurar veya kurdurur."

2.2.4 Konut Hakkı

Kişilerin asgari bir hayat düzeyini devam ettirebilmesi için barınma gereksinimi de kaçınılmazdır. Barınacak bir yeri bulunmayan bireyin insan onuruna yaraşır şekilde yaşaması mümkün değildir. 1982 Anayasası'nın 'Konut hakkı' başlıklı 57. maddesine göre: "Devlet, şehirlerin özelliklerini ve çevre şartlarını gözeterek bir planlama çerçevesinde, konut ihtiyacını karşılayacak tedbirleri alır, ayrıca toplu konut teşebbüslerini destekler."

2.2.5 Sağlık Hakkı

1982 Anayasası'nın 'Sağlık hizmetleri ve çevrenin korunması' başlıklı 56. maddesine göre: "Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Devlet, herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak; insan ve madde gücünde tasarruf ve verimi artırarak, işbirliğini gerçekleştirmek amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet vermesini düzenler. Devlet, bu görevini kamu ve özel kesimlerdeki sağlık ve sosyal kurumlarından yararlanarak, onları denetleyerek yerine getirir. Sağlık hizmetlerinin yaygın bir şekilde yerine getirilmesi için kanunla genel sağlık sigortası kurulabilir."

2.2.6 Eğitim Hakkı

1982 Anayasası'nın 'Eğitim ve öğrenim hakkı' başlıklı 42. maddesine göre: "Kimse, eğitim ve öğrenim hakkından yoksun bırakılamaz. İlköğretim, kız ve erkek bütün vatandaşlar için zorunludur ve Devlet okullarında parasızdır. Devlet, maddî imkânlardan yoksun başarılı öğrencilerin, öğrenimlerini sürdürebilmeleri amacı ile burslar ve başka yollarla gerekli yardımları yapar. Devlet, durumları sebebiyle özel eğitime ihtiyacı olanları topluma yararlı kılacak tedbirleri alır."

Bu haklar dışında, sosyal devlet gelir ve servet farklarının düşürülmesine yönelik şu tedbirleri alabilir:

Vergi Adaleti: Sosyal devletin temellerinden biri de gelir ve servet eşitsizliklerinin azaltılmasıdır. Gelir ve servet eşitsizliklerini azaltıcı tedbirlerden en önemlisi vergi politikalarıdır. 1982 Anayasası'nın 'Vergi ödevi' başlıklı 73. maddesine göre: "Herkes, kamu giderlerini karşılamak üzere, malî gücüne göre vergi ödemekle yükümlüdür. Vergi yükünün adaletli ve dengeli dağılımı, maliye politikasının sosyal amacıdır."

Kamulaştırma: 1982 Anayasası'nın 'Kamulaştırma' başlıklı 46. maddesine göre: "Devlet ve kamu tüzel kişileri; kamu yararının gerektirdiği hallerde, gerçek karşılıklarını peşin ödemek şartıyla, özel mülkiyette bulunan taşınmaz malların tamamını veya bir kısmını, kanunla gösterilen esas ve usullere göre, kamulaştırmaya ve bunlar üzerinde idarî irtifaklar kurmaya yetkilidir."

Toprak Reformu: Servet ve gelir eşitsizliklerinin temelinde toprak mülkiyetindeki eşitsizlikler yatabilir. Bu durumda, toprak dağılımındaki bu eşitsizlikler giderilmedikçe, gelir ve servet eşitsizliklerinin azaltılması oldukça güçtür. 1982 Anayasası'nın 'Toprak mülkiyeti' başlıklı 44. maddesine göre: "Devlet, toprağın verimli olarak işletilmesini korumak ve geliştirmek, erozyonla kaybedilmesini önlemek ve topraksız olan veya yeter toprağı bulunmayan çiftçilikle uğraşan köylüye toprak sağlamak amacıyla gerekli tedbirleri alır. Kanun, bu amaçla, değişik tarım bölgeleri ve çeşitlerine göre toprağın genişliğini tespit edebilir. Topraksız olan veya yeter toprağı bulunmayan çiftçiye toprak sağlanması, üretimin düşürülmesi, ormanların küçülmesi ve diğer toprak ve yeraltı servetlerinin azalması sonucunu doğuramaz."

Devletleştirme: Anayasanın sosyal devleti gerçekleştirmek üzere öngördüğü tedbirlerden birisi de devletleştirmedir. 1982 Anayasası'nın 'Devletleştirme ve özelleştirme' başlıklı 47. maddesine göre: "Kamu hizmeti niteliği taşıyan özel

teşebbüsler, kamu yararının zorunlu kıldığı hallerde devletleştirilebilir. Devletleştirme gerçek karşılığı üzerinden yapılır. Gerçek karşılığın hesaplanma tarzı ve usulleri kanunla düzenlenir.”

2.3 Sosyal Belediyecilik Kavramı

Sosyal belediyeciliğin konusu sosyal iyileşme sağlamaktır ve sosyal yapının yeniden düzenlenmesi sosyal belediyeciliğin ana temasını oluşturur. Sosyal belediyecilik, sosyal sorunların çözümüne ulaşmada yerel yönetimlere önemli sorumluluklar yükler. Sosyal belediyecilik anlayışı ile belediyeler, sosyal alanda planlama ve düzenlemenin yanı sıra sosyalleştirme ve sosyal kontrol işlevlerini de yerine getirir.

Sosyal belediyecilik kapsamında belediyeler tarafından gözetme, rehberlik, sosyal yardım, dezavantajlı grupların entegrasyonu gibi hizmetler yapılabilir. Sosyal belediyelerin sunması gereken sosyal hizmetler şunlardır (Pekküçükşen, 2004:461)

- a. Çocuklar için: Okul öncesi eğitim kurumları açabilir; parkları bahçelere çocukların gelişimine faydası olacak şekilde düzenleyebilir, beslenme politikaları hazırlayabilir.
- b. Gençler için: Devletin tüm aşamadaki okul binasının yapımıyla tamirat ve tadilatlarını yaptırabilmekte ya da yapabilmektedir. Okulların tüm, araç ve gereç ihtiyaçlarını temin edebilir. Gençlik merkezleri, kulüpler, oyun alanları, spor alanları ve merkezleri yapabilir.
- c. Kadınlar için: Anne çocuk sağlığı merkezleri kurabilir, kadın sığınma evleri açabilir, sağlık merkezleri veya meslek edindirme kursları açabilir.
- d. Yaşlılar için: Huzurevleri tahsisinde bulunabilir, hobi merkezleri açabilir, giyecek, yakacak ve gıda yardımlarında bulunabilir.
- e. Risk grupları: rehabilitasyon merkezleri açabilir, psikolojik yardım birimleri oluşturabilir, sosyalleşmenin sağlanacağı çeşitli sportif faaliyetler yürütebilir.
- f. Kriz dönemi hizmetler: Doğal afet durumunda gıda, kıyafet, erzak yardımında bulunabilir ve ilgili kuruluşları yardıma davet edebilir.
- g. Sosyal belediyecilik hizmetleri arasında şunlar da yer almaktadır:
- h. Çocuk yuvaları ve çocuk esirgeme kurumları açmak,
- i. Huzurevleri gibi yaşlılara koruma evleri açmak,
- j. Sokak çocuklarının güvenle kalabilecekleri evler tesis etmek,
- k. Gezici sağlık birimleri oluşturmak, ön tanı merkezleri açmak,

- l. Kütüphane, sinema ve tiyatro gibi faaliyetleri sunmak,
- m. Spor tesisleri kurmak,
- n. Aşevleri açarak yoksullara ve evsizlere yemek yardımı yapmak,
- o. İmarethaneler açmak,
- p. Meslek eğitimi kursları açmak,
- q. Engellileri geliştirecek ulaşım, sağlık ve kültürel hizmetler sunmak,
- r. Parkları genişletmek, yeşil alanları çoğaltmak,
- s. Gençlere yönelik mesleki rehberlik birimleri kurmak,
- t. İlaç, giyecek, yakacak ve yiyecek yardımlarında bulunmaktır (Akdoğan, 2002).

2.4 Türkiye’de Sosyal Belediyecilik

Ülkemizde sosyal belediyeciliğin geçmişi Osmanlı dönemine dayanmaktadır. 1930 yılında Belediye Kanunu ile ilgili ilk kapsamlı düzenleme yürürlüğe girmiş ve belediyeler uzun yıllar bu yasa çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmüşlerdir.

İlk belediye teşkilatı 1954’te kurulmuştur. 1950’li yıllarda göçler ve kent nüfusunun artması ile belediyeler alt yapı hizmetlerine yönelmişlerdir. Mali problemler nedeniyle günümüzde dahi birçok belediye kentsel hizmetleri yerine getirememektedir.

1970’li yıllarda sosyal belediye uygulamaları kısmen yerel yönetimlerde kurumsallaşmaya ve yaygınlaşmaya başlamıştır. O dönemlerde belediyeler şirketlerin, birliklerin, kooperatiflerin katılımlarını arttırarak ve sendika, meslek örgütleri ile sivil toplum kuruluşlarını da yönetime katarak sosyal belediyecilik uygulamalarını gerçekleştirmeye başlamışlardır (Keskin, 2008:97). Bu uygulamalar 1990’lı yıllarda ivme kazanmıştır. Böylelikle belediyelerin nispeten artan geliri, bir taraftan kültür ve eğitim seviyesi yükselen, kentsel ve sosyal talepleri büyüyen çeşitlenen nüfusun, öteki taraftan da ülkenin art arda yaşadığı krizler nedeni ile göç ederek kente yerleşen ve gittikçe yoksullaşan kent sakinlerinin ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacı ile sosyal hizmet ve sosyal yardım politikalarına daha fazla yer vermişlerdir (Uçaktürk ve diğerleri, 2011).

1990 öncesinde fakir, yaşlı, kimsesiz ve engelli vatandaşlara yiyecek ve giyecek verilmek suretiyle yapılan yardımlar, 1990 ve diğer yıllardan itibaren kapsam ve nitelik şeklinde artış gösterirken farklı belediyeler tarafından ihtiyaçlara cevap verilmeye başlanmıştır. Huzurevleri, engelli merkezleri, kadın sığınma ve çocuk evleri

ile merkezleri, poliklinik ve sağlık merkezleri, hastaneler, meslek ve beceri kazandırma kursları gibi birçok hizmet belediye temel hizmetleri arasına girmiş ve giderek yaygınlaşmıştır (Ersöz, 2006: 148-149).

1994 yılı sonrasında yerelleşme anlayışının gelmesiyle yerel yönetimler; yerel kalkınma, yoksullukla mücadele ve istihdam gibi konularda inisiyatif kullanmaya başlamışlardır. Kalkınma ile ilgili çalışmalar önceleri merkezi hükümet kapsamında ele alınırken, 1994 yılının ardından belediyelerin yerel kalkınma projeleri uygulamaya başladığı görülmektedir (Keskin, 2008:102). Talep artışıyla birlikte ülkemizde; Büyükşehir Belediye Kanunu (2004), Belediye Kanunu (2005), Mahalli İdare Birlikleri Kanunu (2005), İl Özel İdare Kanunu (2005), İl Özel İdarelerine ve Belediyelere Genel Bütçe Vergi Gelirlerinden Pay Verilmesi Hakkında Kanun (2008) gibi birçok yasal düzenleme yapılmıştır. Bu düzenlemelerle birlikte belediyelere yeni görevler yüklenmiştir. Günümüzde sosyal nitelikteki belediyelerin görevlerinde temel dayanağı 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi ve 5393 sayılı Belediye Kanunlarıdır (Pektaş, 2010:12).

Günümüzdeki sosyal belediyecilik uygulamaları belediyelerin temel hizmetlerinin başında gelmektedir. Bu hizmetler nüfusunun büyük bir bölümünü oluşturan dar gelirli vatandaşlar için hayati bir öneme sahiptir. Bu kişilere en yakın ve onların ilk ulaşacağı kamu kurumu belediyelerdir (Keskin, 2008:103).

Türkiye’de sosyal belediyecilik genel olarak; yaşlılar, kadınlar, çocuklar, gençler ve engellilere yönelik hizmetleri kapsamaktadır.

2.4.1 Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımlar

TÜİK’in 2018 yılı verilerine göre, 82.003.882 olan Türkiye nüfusunun %8,8’ini 65 yaş üstü vatandaşlar oluşturmaktadır.

Tablo 2.1: Yıllara, Yaş Grubu ve Cinsiyete Göre Nüfus (**Kaynak:** Genel Nüfus Sayımı sonuçları, 1935-2000 ve Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi sonuçları, 2007-2018).

Yıl Year	Yaş grubu Age group	Toplam Total	Erkek Male	Kadın Female	Toplam	Erkek	Kadın
					Total	Male	Female
2018	Toplam - Total	82 003 882	41 139 980	40 863 902	100,0	100,0	100,0
	0-14	19 184 329	9 846 565	9 337 764	23,4	23,9	22,9
	15-64	55 633 349	28 123 283	27 510 066	67,8	68,4	67,3
	65 +	7 186 204	3 170 132	4 016 072	8,8	7,7	9,8

Sosyal belediyciliğin en büyük adımlarından bir tanesi de yaşlılara yönelik uygulamalardır. Yaşlılara yönelik uygulamaların önem kazanması, onların refah seviyelerinin artırılması yönündeki istikrarın devamı için gereklidir. Yaşlılara yönelik bakım harcamalarının yapılması ekonomik bağımlılığa neden olmaktadır. Aile içerisindeki yaşlıların konumu yönündeki değişimle birlikte refah rejiminde de değişim meydana gelmektedir (Taşçı, 2010:181). Yaşlılar için gerçekleşen bakım ve sağlık harcamaları devlet için büyük bir yük yaratmaktadır. Ersöz'e göre yaşlı nüfusunun sağlık harcamalarının gün geçtikçe artması ve yapılan harcamaların büyük hacimli olması gelişmiş ülkelerin evde bakım hizmetleriyle veya ulaşım hizmetleriyle sağlanması gerekliliği üzerinde vurgu yapmıştır (2011:170).

Türkiye'de yerel yönetimlerin yaşlıları korumaya ve yaşlıların refahını arttırmaya yönelik birçok sosyal politikası mevcuttur. 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. maddesinde hizmet sunulması gereken toplum üyelerinden yaşlılara ayrıca dikkat çekmektedir.

Belediyeler yaşlıların korunması ve geliştirilmesi için sağlıktan kültüre kadar birçok alanda hizmet sunmaktadır. Bu hizmetler şu şekilde sıralanabilir: Huzurevlerinin açılması-işletilmesi, ücretsiz sağlık hizmetlerinin sunulması, fizik tedavi uygulamalarının erişilebilir olması, evde bakım hizmetleri, ulaşımda ücretsiz tarifeler, kültürel geziler ve etkinlikler düzenlenmesi, eğitim faaliyetlerinin sağlanması gibi birçok alanda etkinlik sağlarlar. Ayrıca belediyeler huzurevleri ve yaşlı bakım merkezlerinin kurulması için il ve ilçe sosyal hizmetler müdürlüğüne arsa tahsisinde bulunabilir (Çiçek, 2012:104).

2.4.2 Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımlar

TÜİK'in 2018 yılı verilerine göre, 82.003.882 olan Türkiye nüfusunun %49,83'ünü kadınlar oluşturmaktadır.

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. maddesinin "Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 100.000'i aşan belediyeler, çocuklar ve kadınlar için koruma evleri açar" ibaresinden de anlaşılacağı üzere kadınlar ve çocuklar koruma altına alınmaktadır.

Belediyeler, sosyal belediyciliğin gereği olarak kadınlara yönelik aşağıdaki hizmetleri sunarlar:

- a. Lokaller ve meslek edindirme kursları açmak,
- b. Kadın meclislerinde kararlara katılma fırsatlarını tanımak,

- c. Kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlemek,
- d. Spor faaliyetleri sunmaktır.

Hanım lokallerinin açılmasıyla birlikte ev hanımları ile çalışan hanımlar arasındaki sosyal ilişkilerin güçlendirilmesi amaçlanmıştır. Bununla beraber öğrencilerle ev hanımlarının aynı ortamda buluşturulması karşılıklı ihtiyaçların karşılanmasına olanak tanımıştır (Özsoy ve Sipahi, 2015).

Belediyenin kurduğu hanımlar lokali, hanımların yaşadıkları şehre olan aidiyet duygularını artırırken, kararlara katılımlarını sağlar. Spor faaliyetleri ile birlikte kültür ve sanat etkinlikleri hanımların sosyalleşmesine imkân tanır. Toplumunu oluşturan temel yapı taşı olan ailelerde yaşanan şiddet olaylarının yayılması toplumun bütününe etki edebileceğinden, belediyeler aile içi şiddetin önlenmesine yönelik tedbirler alır. Bu bağlamda kadın sığınma evleri, şiddete maruz kalan kadın ve çocukları korumak için hizmet vermektedir.

2.4.3 Çocuklara Yönelik Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımlar

TÜİK'in 2018 yılı verilerine göre, 82.003.882 olan Türkiye nüfusunun %23,4'ünü 0-14 yaş arası çocuklar oluşturmaktadır.

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 7. maddesinin (v) bendinde; “çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütme, geliştirme ve bu amaçla sosyal tesisler kurma,...” büyükşehir belediyesinin görevleri arasında sayılmaktadır.

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. maddesinin (a) bendinde “büyükşehir belediyelerinin ve nüfusu 100.000'i geçen belediyelerin kadınlar ve çocuklar için sığınma evi açacağı”, aynı maddenin (b) bendinde ise “belediyelerin okul öncesi eğitim kurumları açabileceği; devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabileceği veya yaptırabileceği, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabileceği” belirtilmektedir.

Sosyal belediyecilik kapsamında belediyeler; çocuk bakımevleri, çocuk kulüpleri, çocuk meclisleri gibi hizmetleri sunarlar.

Belediyelerin çocuklara yönelik hizmetleri aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- a. Sokakta çalışan çocukları ve onların ailelerini eğitmek,
- b. Okula gidemeyen çocukları eğitime tekrar kazandırmak,
- c. Çocuk istismarını önlemek,

- d. Çocuklara sportif faaliyetler sunmak,
- e. Sağlıklı nesillerin yetişmesi adına gezici sağlık birimleri kurmak,
- f. Beslenmeye yönelik politikalar oluşturmak,
- g. Tiyatro, sinema ve kitap okuma gibi kültürel etkinlikler düzenlemek,
- h. Çocukların bedensel ve ruhsal gelişmelerine katkıda bulunmak,
- i. Psikolojik ve sosyal ihtiyaçları karşılamaktır.

2.4.4 Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımlar

TÜİK'in 2018 yılı verilerine göre, 82.003.882 olan Türkiye nüfusunun %15,73'ünü 15-24 yaş arası gençler oluşturmaktadır.

Belediyeler faaliyet alanlarını belirlerken genç kesimi ön plana alarak politikalar oluşturur. Öğrencilere yönelik eğitim faaliyetleri sosyal belediyciliği geliştirmek için oldukça önemlidir. Öğrencilere burslar ve krediler vermek, özel etüt büroları temin etmek, mesleki gelişime yönelik kurslar açmak, spor faaliyetleri sunmak, kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlemek eğitim sürecine katkı olarak değerlendirilebilir.

Tablo 2.2: Yaş Grubu ve Cinsiyete Göre 2018 Yılı Nüfusu.

Yaş grubu Age group	2018		
	Toplam Total	Erkek Male	Kadın Female
Toplam-Total	81 867 223	41 059 075	40 808 147
0-4	6 544 781	3 357 981	3 186 800
5-9	6 336 787	3 253 192	3 083 595
10-14	6 322 223	3 244 584	3 077 639
15-19	6 402 806	3 288 016	3 114 790
20-24	6 523 846	3 333 076	3 190 769
25-29	6 256 609	3 176 593	3 080 016
30-34	6 319 097	3 197 285	3 121 812
35-39	6 563 350	3 309 834	3 253 516
40-44	5 836 212	2 947 638	2 888 574
45-49	5 302 832	2 665 168	2 637 665
50-54	4 693 555	2 367 229	2 326 325
55-59	4 163 996	2 072 110	2 091 886
60-64	3 437 773	1 687 722	1 750 051
65-69	2 604 978	1 242 584	1 362 395
70-74	1 849 910	831 911	1 017 999
75-79	1 257 817	537 620	720 197
80-84	790 992	317 440	473 552
85-89	484 644	181 949	302 695
90-94	146 412	41 254	105 158
95-99	23 611	5 249	18 362
100+	4 990	638	4 352

TÜİK, Nüfus Projeksiyonları, 2018-2080

2.4.5 Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler ve Sosyal Yardımlar

Sosyal hayatlarında ulaşımdan sağlığa birçok alanda büyük sorunlar yaşayan engelli bireylere yönelik yapılan bazı uygulamalar, onların sorunlarının çözümüne ilişkin kalıcı nitelikler sunmayı amaçlamaktadır (Elmacı, 2014).

Ülkemizde engelli vatandaşlara yönelik;

- a. Engelli kimlik kartı,
- b. Belediyelerin engelli indirimleri,
- c. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarının engelli yardımları,
- d. Türk Telekom engelli indirim,
- e. Müze, tören yerleri ve milli parklara girişte engelli indirim,
- f. Tabiat parkları ve tabiat koruma alanlarına girişte engelli indirim;
- g. TCDD engelli indirim
- h. Şehirlerarası otobüs firmalarının engelli indirim,
- i. Türk Hava Yolları engelli indirim,
- j. Devlet Tiyatroları engelli indirim,
- k. İnternet paketleri engelli indirimleri yapılmaktadır.

ÖSYM'nin düzenlediği Engelli Kamu Personeli Seçme Sınavı (E-KPSS) ile Devlet Personel Başkanlığı tarafından %40 oranında sağlık kurulu raporu ile başvuranlar arasından kamuya engelli personel alımları yapılmaktadır. 2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanunu'na göre 50 ve daha fazla işçi çalışan kamu sektörü işyerlerinin en az %4, özel sektör işyerlerinin ise en az %3 oranında engelli istihdam etmesi yasal zorunluluktur.

Ülkemizde belediyeler engellilere yönelik şu hizmetleri sunmaktadırlar:

- a. İstihdam imkânı yaratmak,
- b. Evde bakım hizmetleri sağlamak,
- c. Rehabilitasyon birimleri kurmak,
- d. Ayni ve nakdi yardımlar yapmak,
- e. Rehberlik hizmeti vermek,
- f. Eğitim vermek,
- g. Sosyal ve kültürel faaliyetler sunmaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNİN SOSYAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI

Türkiye’deki büyükşehir belediyeleri arasında sosyal belediyecilik faaliyetleri hususunda en dikkat çeken ve en başarılılarından biri olan Ankara Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirdiği faaliyetler bu bölümde ele alınacaktır.

3.1 Ankara’ya Genel Bakış

Ankara, ilk çağlardan bu yana, birçok medeniyetin hâkim olduğu coğrafyaya sahip olan bir kenttir. Yapılan araştırmalar sonucundaki arkeolojik buluntular, şehrin yerleşik düzeninin çok eskilere dayandığını göstermekle birlikte, şehrin ne zaman ve kim tarafından kurulduğu kesin bir şekilde bilinmemektedir. Adı ‘Ankyra’, ‘Angora’, ‘Engürü’ ve nihayetinde Ankara olarak değişim sürecinden geçen ve geçmişi Hitit dönemine dayanan Ankara, birçok devletin hâkimiyetinde kalmıştır. Ankara ve çevresine Hititlerin ardından hâkim olan Frigler döneminde kentte ilk önemli yerleşmenin olduğu tahmin edilmektedir. Ankara’nın kurucusunun Frig Kralı Midas olduğu genel kabul görmektedir. Ankara’ya, “gemi çıpası” anlamına gelen “Ankyra” ismini de Frigler vermiştir. Friglerin ardından bu bölgeye önce Lidyalılar, sonrasında ise Persler hâkim olmuştur. Bu dönemlerde Kral Yolunun Ankara’dan geçmesi, kenti askeri ve ticari açıdan önemli bir merkez durumuna getirmiştir. Perslerden sonra bölge, Makedonyalılar, Galatlar ve Roma İmparatorluğunun egemenliğinde bulunmuştur. Bu dönemde önemli bir askeri üs haline gelen kent, Roma İmparatorluğu’nun ikiye ayrılmasının ardından, Doğu Roma İmparatorluğu bünyesinde kalmıştır. Bizans İmparatorluğu döneminde askeri ve lojistik önemini koruyan Ankara, birçok devletin üzerinde hâkimiyet kurma çabalarına karşın 1073 yılına kadar Bizanslıların hâkimiyeti altında kalmıştır. 1071 yılındaki Malazgirt Zaferi’nden iki yıl sonra Ankara’yı fetheden Selçuklular bu bölgenin hâkimiyetini almışlardır. Ankara, Moğolların istilası

ile 14. yüzyılın başında İlhanlıların hâkimiyeti altına girmiştir. 1402 yılında Çubuk Ovası'nda Ankara Savaşı'nın yapılmasıyla bu kent, bir süre Timur'un kuşatması altında kalmıştır. Timur'un Anadolu'dan ayrılmasının ardından, Mehmet Çelebi, Fetret Dönemi sonrasında padişahlığını ilan edince, Ankara tekrar Osmanlı egemenliği altına girmiştir.

Tarih boyunca önem arz etmiş olan bu şehir, Temsil Heyeti'nin çalışmalarını yapmak için seçtiği, Türkiye Cumhuriyeti'nin temellerinin atıldığı, TBMM'nin merkezi ve Türkiye Cumhuriyeti'nin Başkenti olmuştur. Bu şekilde kentin bugünkü gelişmelerinin de önü açılmıştır.

Milli Mücadele'nin sembolü olan Ankara'da, 29 Ekim 1923 tarihinde Cumhuriyet'in ilanı sonrasında hızlı bir şekilde imar çalışmalarına başlanmış, köklü tarihi ve sahip olduğu zengin kültürel mirası ile birçok medeniyete ev sahipliği yapmış olan bu şehir, imar çalışmaları ile birlikte daha yeni ve farklı bir görünüme kavuşmuştur.

Başkent olmasının ardından sosyo-ekonomik, siyasi, kültürel ve askeri gelişmeler yaşayan Ankara; büyük bir kalkınma sürecine girmiş ve önemli bir metropol olmuştur.

2018 yılı nüfus sayımına göre; Ankara'nın nüfusu 5.503.985'tir. Bu nüfus, 2.728.900 erkek ve 2.775.085 kadından oluşmaktadır. Yüzde olarak bakıldığında, nüfusun %49,58'inin erkek, %50,42'sinin kadından oluştuğu görülmektedir.

Yüzölçümü 25.437 km² olan Ankara'da 2018 yılına göre kilometrekareye 216 insan düşmektedir. Ankara'nın nüfus yoğunluğu 216/km²'dir.

Tablo 3.1: Yıllara Göre Ankara'nın Nüfus Yoğunluğu (**Kaynak:** Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

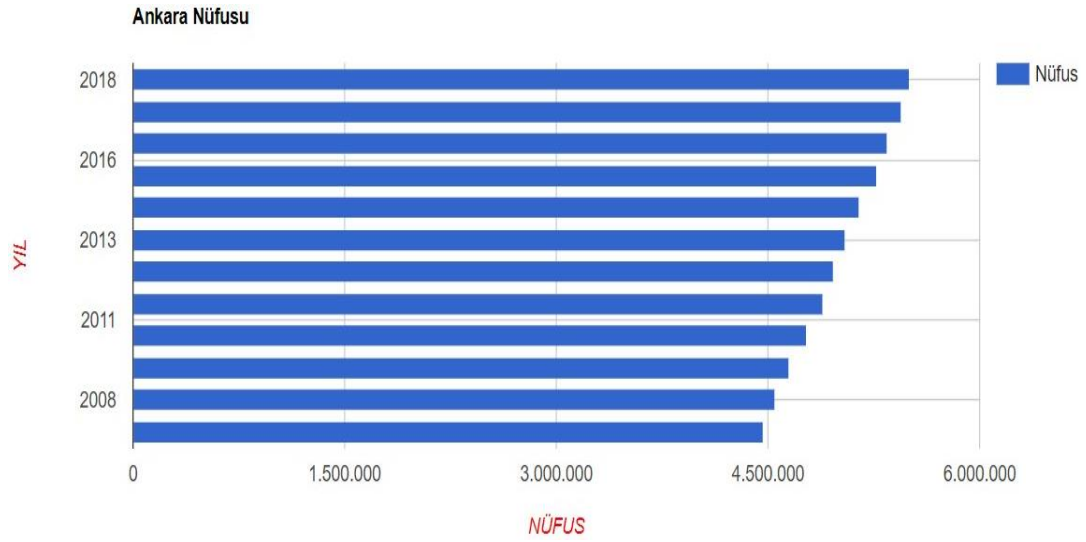
Yıl	Ankara'nın Nüfusu	Erkek Nüfusu	Kadın Nüfusu	Nüfus Yoğunluğu
2018	5.503.985	2.728.900	2.775.085	216 km ²
2017	5.445.026	2.702.492	2.742.534	214 km ²
2016	5.346.518	2.653.431	2.693.087	210 km ²
2015	5.270.575	2.621.235	2.649.340	207 km ²
2014	5.150.072	2.562.805	2.587.267	202 km ²
2013	5.045.083	2.507.525	2.537.558	198 km ²
2012	4.965.542	2.474.456	2.491.086	195 km ²
2011	4.890.893	2.439.058	2.451.835	192 km ²
2010	4.771.716	2.379.226	2.392.490	188 km ²
2009	4.650.802	2.318.633	2.332.169	183 km ²
2008	4.548.939	2.267.779	2.281.160	179 km ²
2007	4.466.756	2.225.033	2.241.723	176 km ²

2018 yılında Ankara nüfusunun %49,58'i erkek, %50,42'si kadınlardan oluşmaktadır.



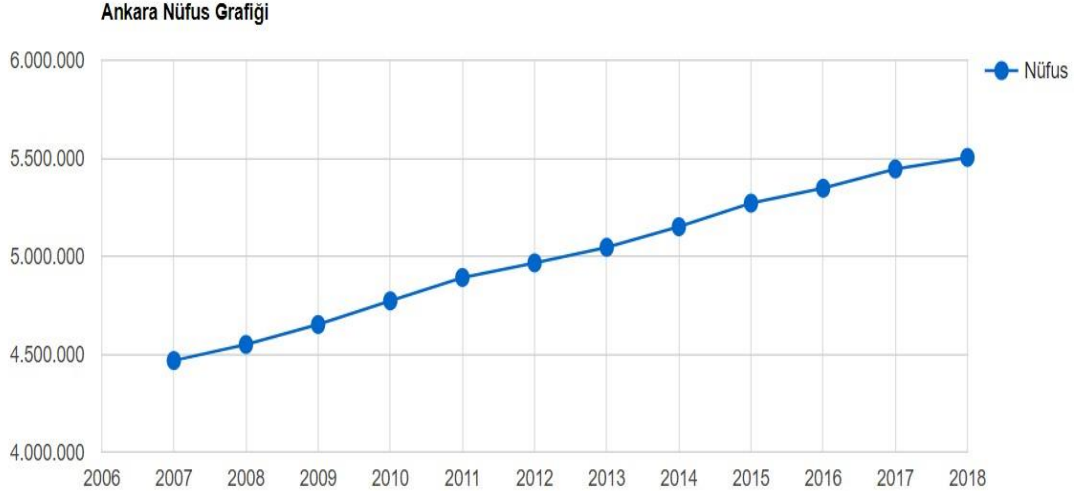
Şekil 3.1: Ankara Nüfusu 2018 Yılı Cinsiyet Dağılımı (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

Ankara'nın nüfusu yıllar geçtikçe artış göstermektedir.



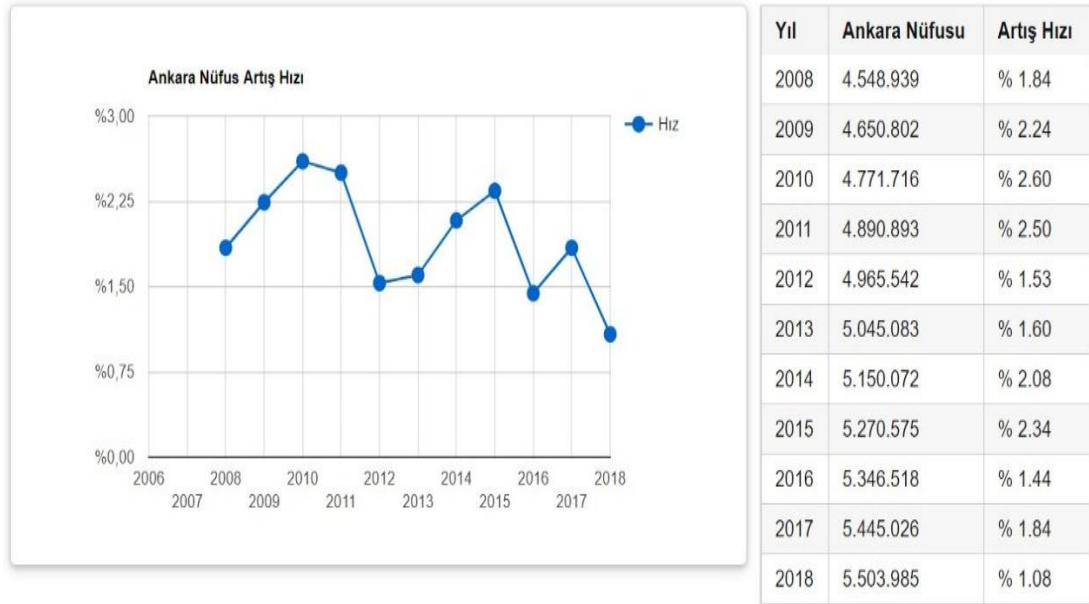
Şekil 3.2: Ankara Nüfusunun Yıllara Göre Artış Grafiği (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

Ankara nüfusu yıllar geçtikçe artış göstermiş ve 2018 yılında 5.503.985 sayısına ulaşmıştır.



Şekil 3.3: Ankara'nın Nüfus Grafiği (**Kaynak:** Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

Son 10 yılın verileri incelendiğinde, Ankara'nın nüfusu 2009 yılında 4.650.802 iken 2010 yılında %2,60'lık bir artış göstererek 4.771.716 sayısına ulaşmıştır. Bu 10 yıllık süreçte en fazla nüfus artış oranı %2,60 ile 2010 yılında görülmüştür.

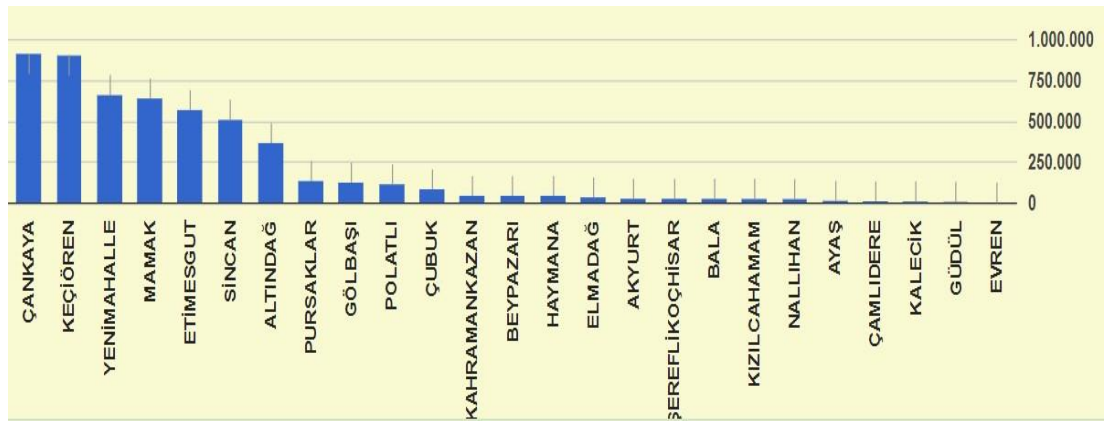


Şekil 3.4: Ankara'nın Nüfus Artış Hızı (**Kaynak:** Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

2018 yılında toplam nüfusu 5.503.985 olan Ankara'nın en yüksek nüfusa sahip ilçelerinin başında Çankaya, Keçiören ve Yenimahalle gelirken, en düşük nüfusa sahip olan ilçeleri ise Evren, Güdül ve Kalecik'tir.

Tablo 3.2: İlçelere Göre Ankara'nın 2018 Yılı Nüfusu (**Kaynak:** Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

İlçeler	Erkek Nüfusu	Kadın Nüfusu	Toplam Nüfus	Nüfus Yüzdesi
Çankaya	442.513	478.377	920.890	16,73%
Keçiören	446.190	463.597	909.787	16,53%
Yenimahalle	323.562	340.018	663.580	12,06%
Mamak	323.710	323.542	647.252	11,76%
Etimesgut	285.797	284.930	570.727	10,37%
Sincan	264.482	254.411	518.893	9,43%
Altındağ	186.440	183.584	370.024	6,72%
Pursaklar	71.571	71.484	143.055	2,60%
Gölbaşı	67.726	66.652	134.378	2,44%
Polatlı	61.597	60.690	122.287	2,22%
Çubuk	44.498	44.548	89.046	1,62%
Kahramankazan	27.319	26.203	53.522	0,97%
Beypazarı	24.062	24.212	48.274	0,88%
Haymana	23.866	22.065	45.931	0,83%
Elmadağ	23.062	22.287	45.349	0,82%
Akyurt	17.555	17.033	34.588	0,63%
Şereflikoçhisar	17.353	16.849	34.202	0,62%
Bala	17.446	16.198	33.644	0,61%
Kızılcahamam	16.531	16.116	32.647	0,59%
Nallıhan	13.888	14.203	28.091	0,51%
Ayaş	8.101	7.439	15.540	0,28%
Çamlıdere	7.920	7.228	15.148	0,28%
Kalecik	6.956	6.494	13.450	0,24%
Güdül	4.979	5.095	10.074	0,18%
Evren	1.776	1.830	3.606	0,07%



Şekil 3.5: İlçelere Göre 2018 Yılı Ankara Nüfusu Grafiği (**Kaynak:** Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

Ankara'nın nüfusu 2017 yılı verileriyle yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde, genç ve orta yaşlı vatandaşların çoğunluğu oluşturduğu, en yüksek yüzdenin %8,61 ile 35-39 yaş aralığına ait olduğu görülmektedir.

Tablo 3.3: Yaş Gruplarına Göre Ankara'nın 2017 Yılı Nüfusu (**Kaynak:** Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

Yaş Grubu	Nüfus	Nüfus Yüzdesi
0-4	386.902	7,11%
5-9	386.916	7,11%
10-14	375.502	6,90%
15-19	400.679	7,36%
20-24	425.363	7,81%
25-29	437.259	8,03%
30-34	453.781	8,33%
35-39	468.634	8,61%
40-44	419.772	7,71%
45-49	378.416	6,95%
50-54	347.044	6,37%
55-59	289.258	5,31%
60-64	233.611	4,29%
65-69	165.871	3,05%
70-74	111.333	2,04%
75-79	78.395	1,44%
80-84	48.942	0,90%
85-89	26.938	0,49%
90+	10.410	0,19%

2018 yılı verileriyle son 10 yılda Ankara'nın yıllara göre aldığı ve verdiği göçler incelendiğinde, alınan göçlerin 156.760 ile 2008 yılında en düşük, 203.621 ile 2014 yılında en yüksek, verilen göçlerin 131.114 ile 2009 yılında en düşük, 221.747 ile 2018 yılında en yüksek seviyeye ulaştığı, en yüksek göç farkının 54.479 ile 2011 yılında olduğu, 2018 yılında verilen göçlerin alınan göçlerden fazla olduğu, göç farkının negatif bir değer taşıdığı ve -37.365 rakamına ulaştığı görülmektedir.

Tablo 3.4: Ankara'nın Yıllara Göre Aldığı ve Verdiği Göç (**Kaynak:** Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

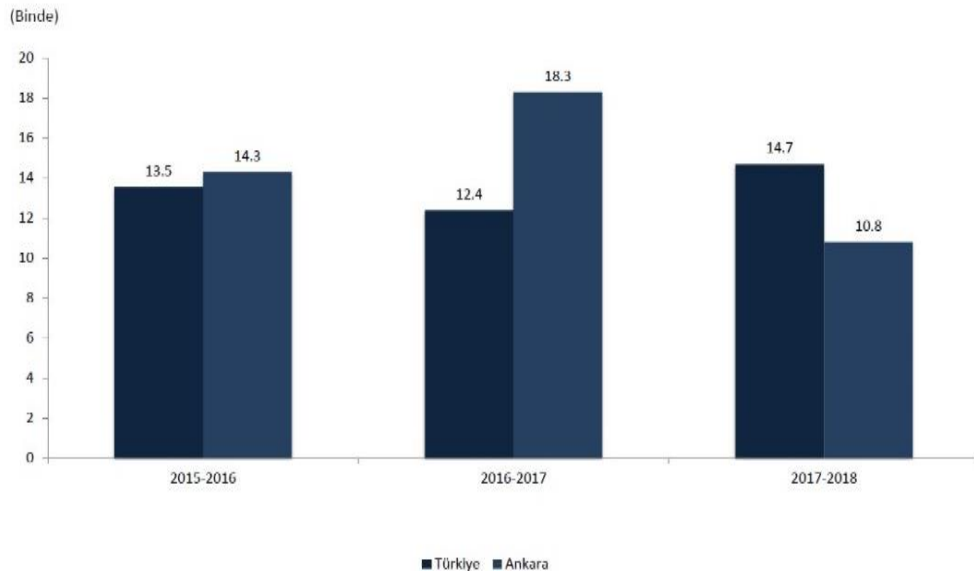
Yıl	Aldığı Göç	Verdiği Göç	Göç Farkı
2018	184.382	221.747	-37.365
2014	203.621	163.612	40.009
2013	186.642	153.791	32.851
2012	160.235	137.834	22.401
2011	191.864	137.385	54.479
2010	182.845	133.440	49.405
2009	168.193	131.114	37.079
2008	156.760	126.198	30.562

1927 yılı nüfus sayımına göre; ülke nüfusu 13.649.945 olup, yaklaşık 6 kat artarak 2018 yılında 82.003.882'ye yükselirken, bu dönemde Ankara'nın nüfusu 404.581 iken, son 91 yılda 13,6 kat artarak 2018 yılında 5.503.985'e yükselmiştir. 1927 yılında Ankara ilinin nüfusu ülke nüfusunun yaklaşık %3'üne sahipken, 2018 yılında bu oran %6,7'ye çıkmıştır. Ayrıca, Ankara'da nüfus yoğunluğu 1927 yılında 16 iken, 2018 yılı itibariyle 13,5 kat artarak 216'ya yükselmiştir.

TÜİK'in 2019 yılının Şubat ayına ait sunumundaki Türkiye ve Ankara'ya ilişkin veriler incelendiğinde, Ankara'nın bazı hususlarda Türkiye ortalamasının altında kaldığı, bazılarında ise Türkiye ortalamasının üzerine çıktığı görülmektedir.

2015-2018 yılları arasındaki yıllık nüfus artış hızlarına göre, Ankara 2017 yılında Türkiye ortalamasının çok üzerine çıkmışken, 2018 yılında Türkiye ortalamasının altında kalmıştır.

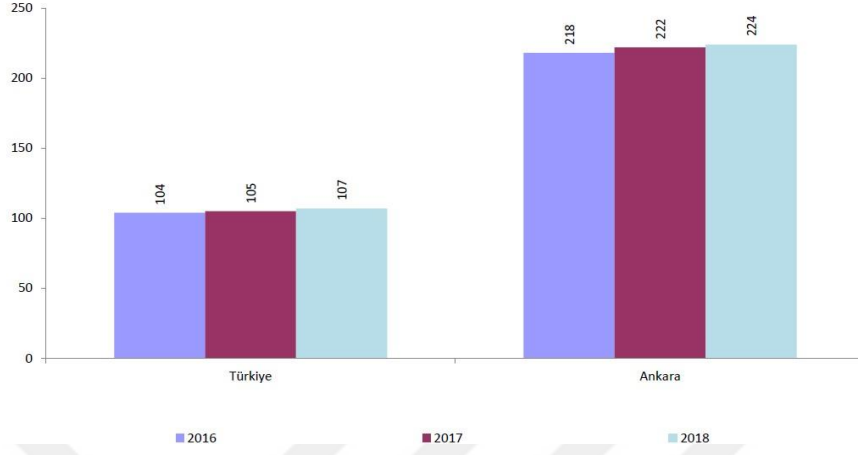
Yıllık nüfus artış hızı, 2015-2018



Şekil 3.6: Yıllık Nüfus Artış Hızı (2015-2018) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

Ankara'nın nüfus yoğunluğu ülke nüfus yoğunluğunun iki katının üzerinde seyretmektedir. Son üç yılın ortalamalarına göre Türkiye'nin nüfus yoğunluğu 105, Ankara'nın nüfus yoğunluğu 221 civarındadır.

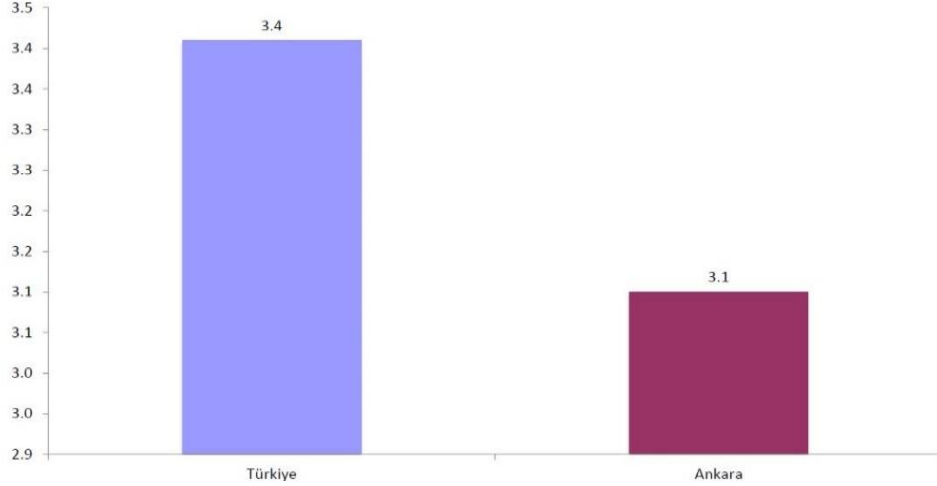
Nüfus yoğunluğu, 2016-2018



Şekil 3.7: Nüfus Yoğunluğu (2016-2018) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

2018 yılında Türkiye’de ortalama hanehalkı büyüklüğü 3,4 iken, Ankara’da hanehalkı büyüklüğü 3,1’dir.

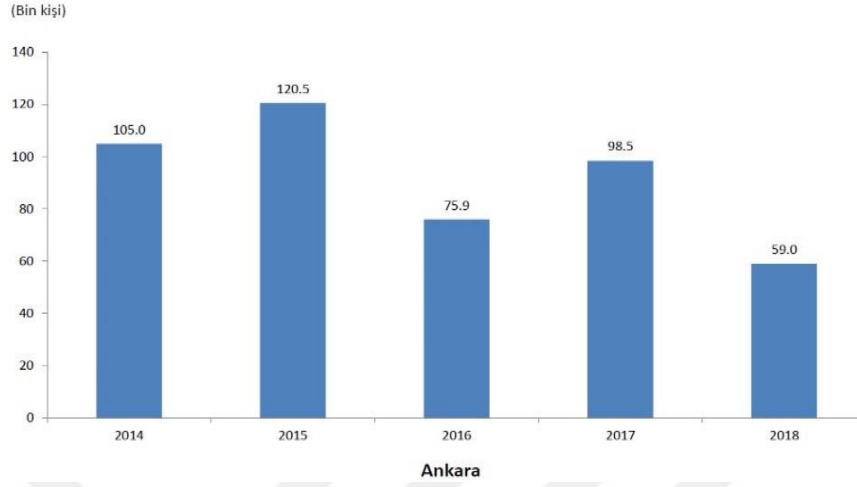
Ortalama hanehalkı büyüklüğü, 2018



Şekil 3.8: Ortalama Hanehalkı Büyüklüğü (2018) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

2014-2018 yıllarında Ankara’da bir önceki yıla göre nüfus değişimlerine göre, en büyük artışın 2015 yılında 120.500 kişi, en küçük artışın ise 2018 yılında 59.000 kişi olduğu görülmektedir.

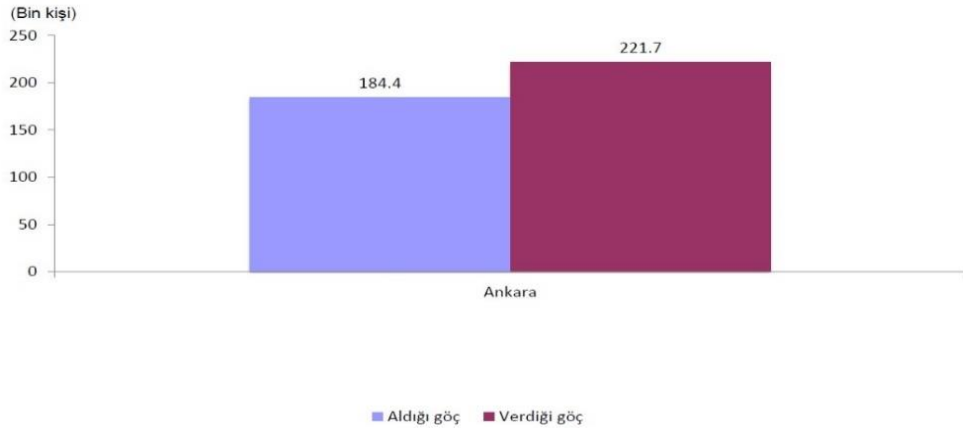
Bir önceki yıla göre nüfusun değişimi, 2014-2018



Şekil 3.9: Bir Önceki Yıla Göre Nüfusun Değişimi (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

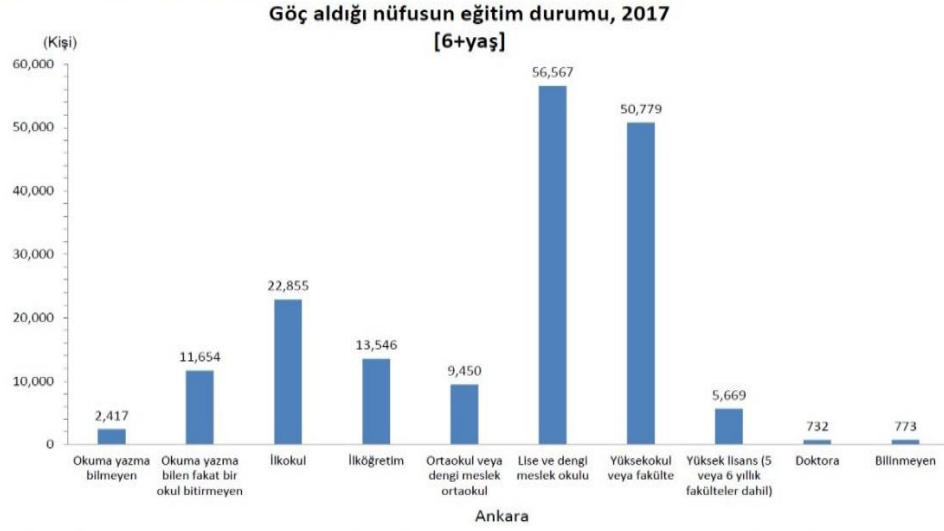
2017-2018 yıllarında Ankara ilinin aldığı göç rakamı verdiği göç rakamının altında kalmaktadır.

İllerin aldığı ve verdiği göç, 2017-2018



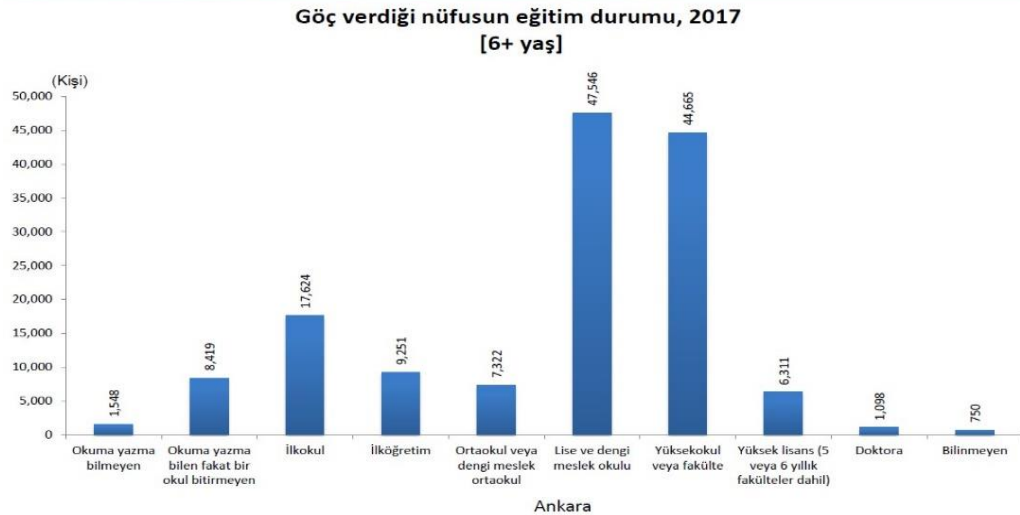
Şekil 3.10: İllerin Aldığı ve Verdiği Göç (2017-2018) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

2017 yılında Ankara'nın göç aldığı nüfusun eğitim durumuna göre değerlendirilmesinde, ilk sırayı lise ve dengi meslek okulu mezunları, ikinci sırayı yüksekokul veya fakülte mezunları alırken, doktora mezunları son sırada yer almaktadır.



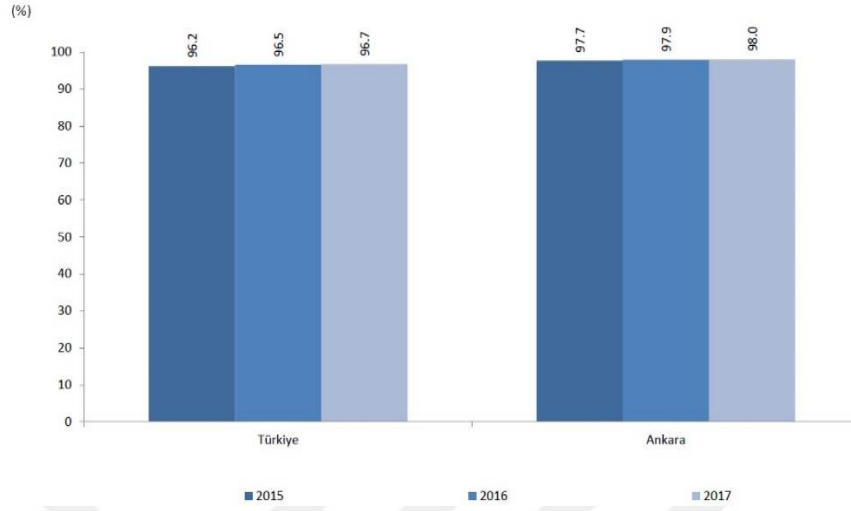
Şekil 3.11: Göç Aldığı Nüfusun Eğitim Durumu (2017) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

2017 yılında Ankara'nın göç verdiği nüfusun eğitim durumuna göre değerlendirilmesinde, ilk sırayı lise ve dengi meslek okulu mezunları, ikinci sırayı yüksekokul veya fakülte mezunları alırken, doktora mezunları yine aynı şekilde son sırada yer almaktadır.



Şekil 3.12: Göç Verdiği Nüfusun Eğitim Durumu (2017) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

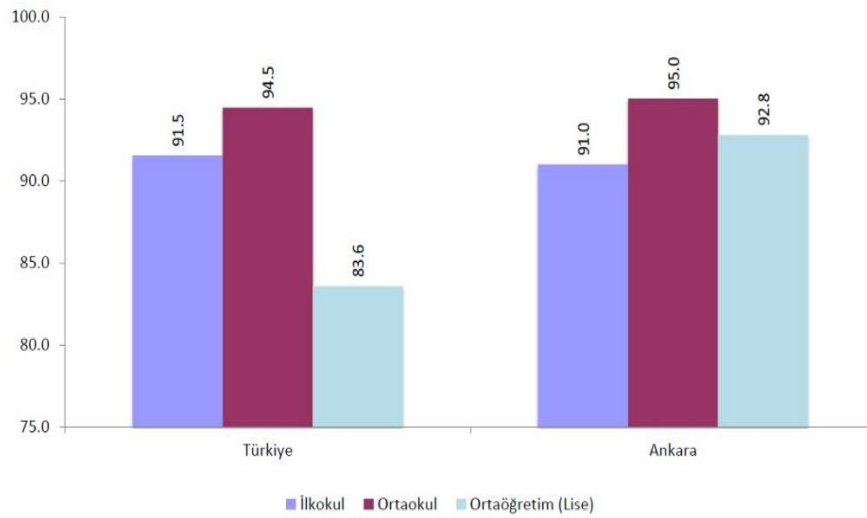
2015-2017 yılları arasında okuryazar nüfus oranlarında Ankara'nın ortalaması ülke ortalamasının üzerindedir. Bu süreçte okuryazar nüfus oranı Türkiye'de ortalama 96,5 civarındayken, Ankara'da 98 civarındadır.

Okuryazar nüfus oranı, 2015-2017
[6+ yaş]

Şekil 3.13: Okuryazar Nüfus Oranı (2015-2017) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

2017-2018 yıllarında net okullaşma oranı Türkiye’de en yüksek ortaokulda, en düşük lisede; Ankara’da en yüksek ortaokulda, en düşük ilkokulda.

Net okullaşma oranı, 2017/'18

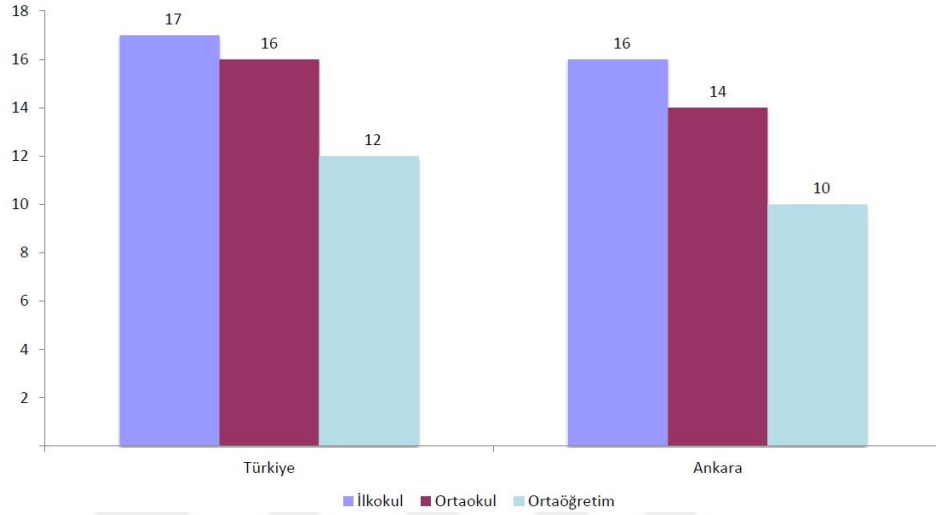


Net okullaşma oranı: İlgili öğrenim türündeki yaş grubunda bulunan öğrencilerin, bu yaş grubundaki nüfusa oranıdır.

Şekil 3.14: Net Okullaşma Oranı (2017-2018) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

2017-2018 yıllarında öğretmen başına düşen öğrenci sayısı ülkede olduğu gibi Ankara’da da ilkokul, ortaokul ve lise şeklinde sıralanmaktadır.

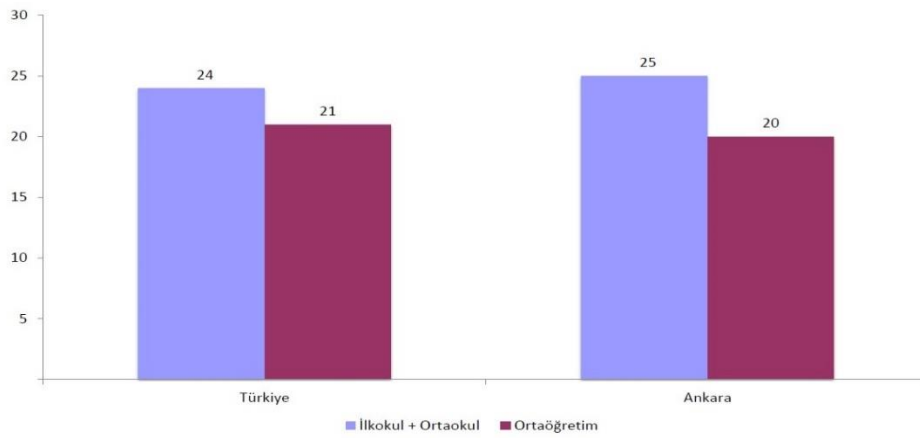
Öğretmen başına düşen öğrenci sayısı, 2017/'18



Şekil 3.15: Öğretmen Başına Düşen Öğrenci Sayısı (2017-2018) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

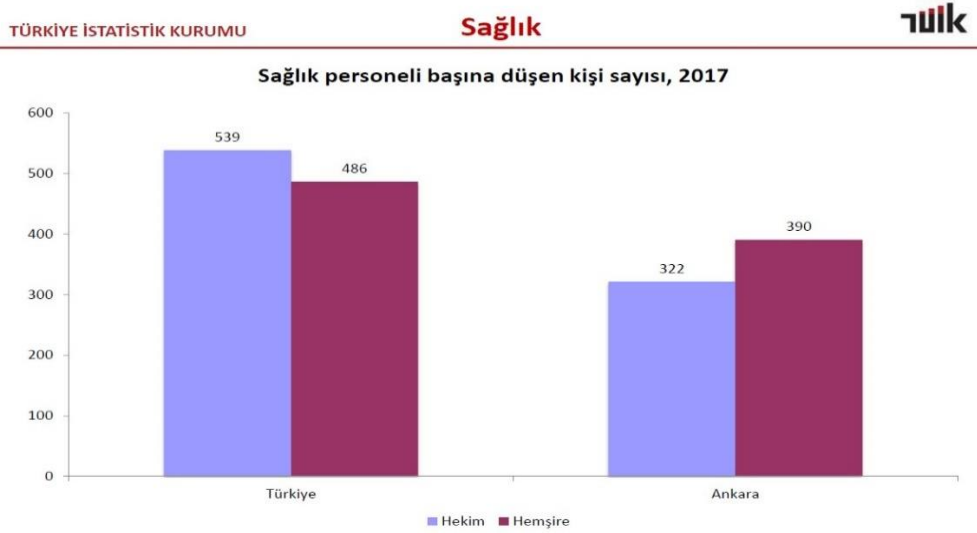
Yine aynı yıllarda derslik başına düşen öğrenci sayısında da ilköğretimin ardından ortaöğretim gelmektedir. Ankara’da ilköğretimde derslik başına 25 öğrenci, ortaöğretimde derslik başına 20 öğrenci düşmektedir.

Derslik başına düşen öğrenci sayısı, 2017/'18



Şekil 3.16: Derslik Başına Düşen Öğrenci Sayısı (2017-2018) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

2017 yılında sağlık personeli başına düşen kişi sayısı olarak ülkede hekim başına düşen kişi sayısı daha fazla iken, Ankara’da hemşire başına düşen kişi sayısı daha fazladır. Ayrıca Ankara’da sağlık personeli başına düşen kişi sayısı Türkiye ortalamasının oldukça altındadır.



Şekil 3.17: Sağlık Personeli Başına Düşen Kişi Sayısı (2017) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

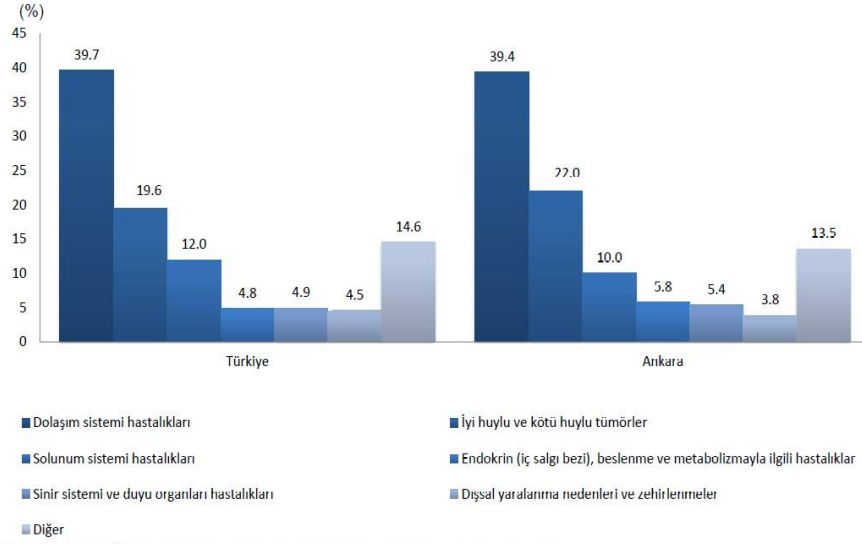
2017 yılında sağlık kurumlarında yatak başına düşen kişi sayısı Türkiye’de 358, Ankara’da 296’dır.



Şekil 3.18: Sağlık Kurumlarında Yatak Başına Düşen Kişi Sayısı (2017) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

Bu dönemde Türkiye’deki ölüm nedenleriyle Ankara’daki ölüm nedenleri değişiklik göstermektedir.

Ölüm nedenleri, 2017

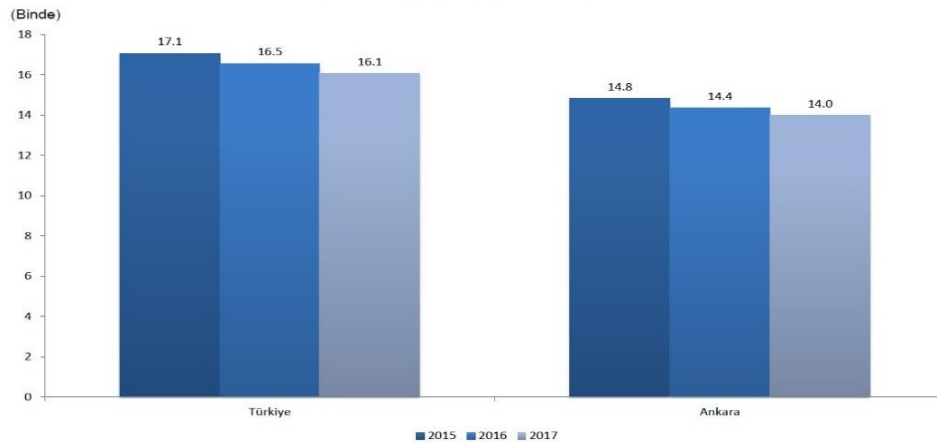


Ölüm nedenleri: Ölüme sebebiyet veren, alta yatan ölüm nedenine ait istatistiklerdir.

Şekil 3.19: Ölüm Nedenleri (2017) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

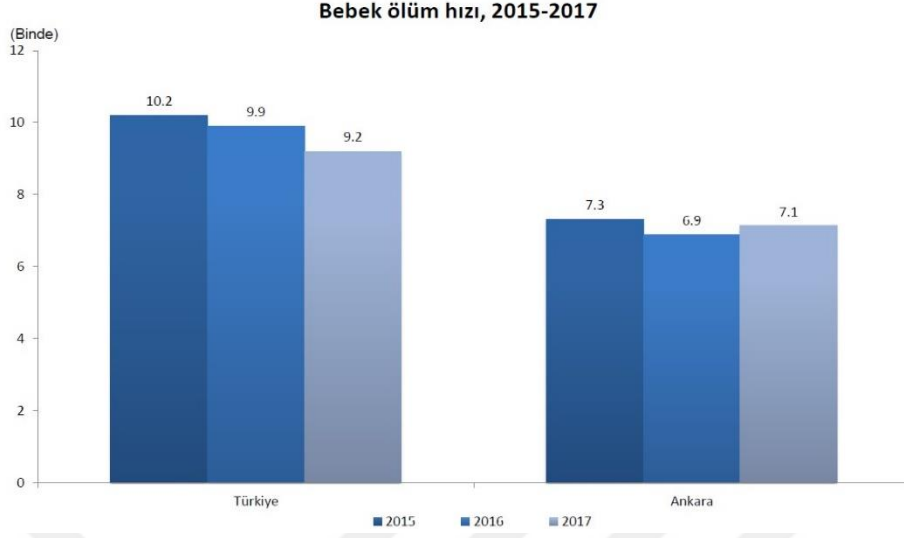
2015-2017 yılları arasında kaba doğum hızı, düşük miktarlarda da olsa her geçen yıl azalma göstermektedir. Bu hız, Ankara'da Türkiye ortalamasının altındadır.

Kaba doğum hızı, 2015-2017



Şekil 3.20: Kaba Doğum Hızı (2015-2017) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

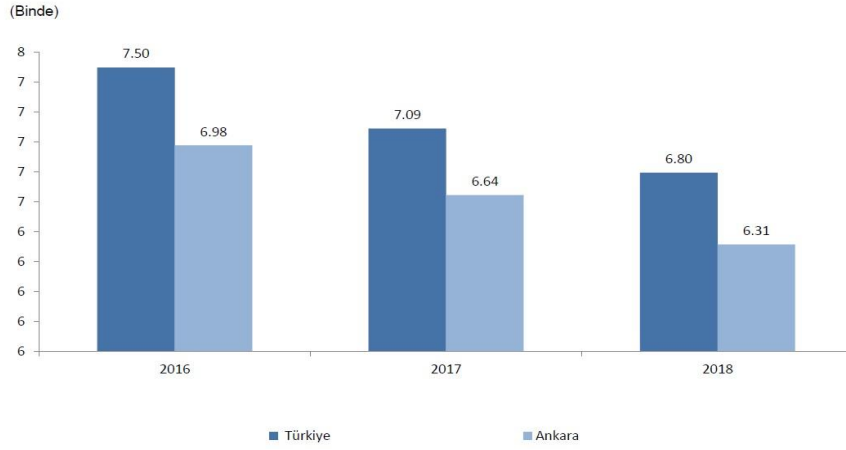
Bebek ölüm hızı ülkede yıllar ilerledikçe azalan bir seyir halindeyken, Ankara'da 2016 yılında düştükten sonra 2017 yılında tekrar artış göstermiştir. Tüm yıllarda Ankara ortalaması, ülke ortalamasının altındadır.



Şekil 3.21: Bebek Ölüm Hızı (2015-2017) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

Kaba evlenme hızı yıllara göre azalan bir seyir halindedir. Tüm yıllarda Ankara ortalaması, ülke ortalamasının altındadır.

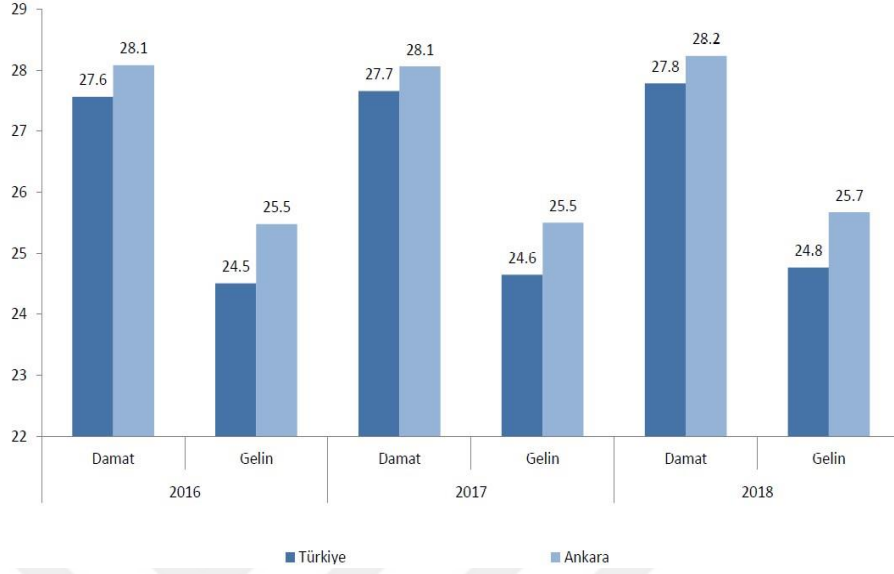
Kaba evlenme hızı, 2016-2018



Şekil 3.22: Kaba Evlenme Hızı (2016-2018) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

2016-2018 yılları arasındaki verilere göre, tüm yıllarda gerek ülkede gerekse Ankara'da damat ilk evlenme yaşı gelin ilk evlenme yaşından fazladır. Ayrıca Ankara'daki ilk evlenme yaş ortalaması ülke ortalamasının üzerindedir.

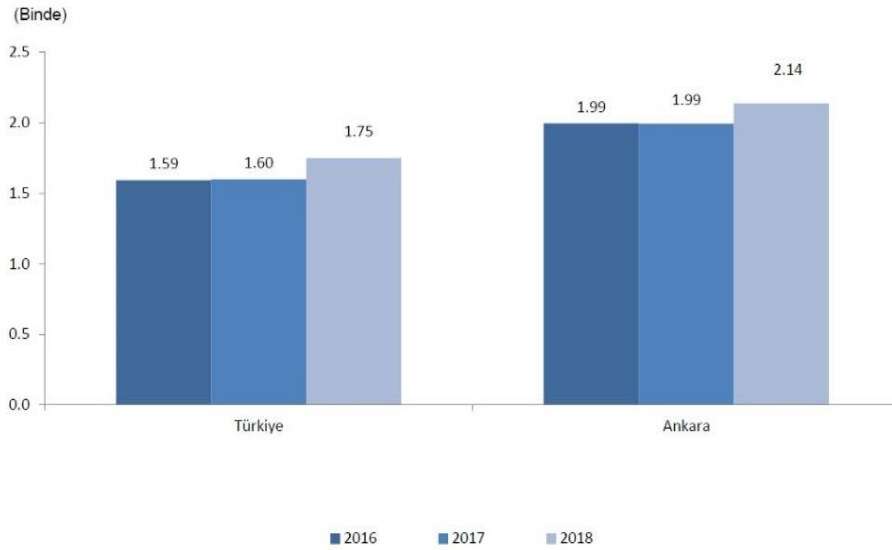
Ortalama ilk evlenme yaşı, 2016-2018



Şekil 3.23: Ortalama İlk Evlenme Yaşı (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

Ankara'nın kaba boşanma hızı, ülke ortalamasının üzerindedir. Özellikle 2018 yılında hem Türkiye genelinde hem de Ankara'da bu oranda bir artış görülmektedir.

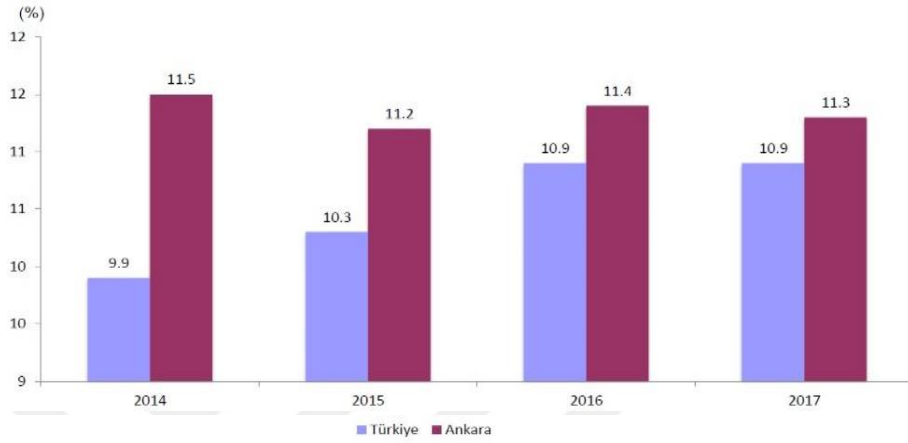
Kaba boşanma hızı, 2016-2018



Şekil 3.24: Kaba Boşanma Hızı (2016-2018) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

Ankara'daki işsizlik oranı sürekli Türkiye ortalamasının üzerinde seyretmektedir. Özellikle 2014 yılında ülke genelinde işsizlik oranı diğer yıllara göre en düşük seviyede iken, bu oran Ankara'da diğer yıllara göre en yüksek seviyededir.

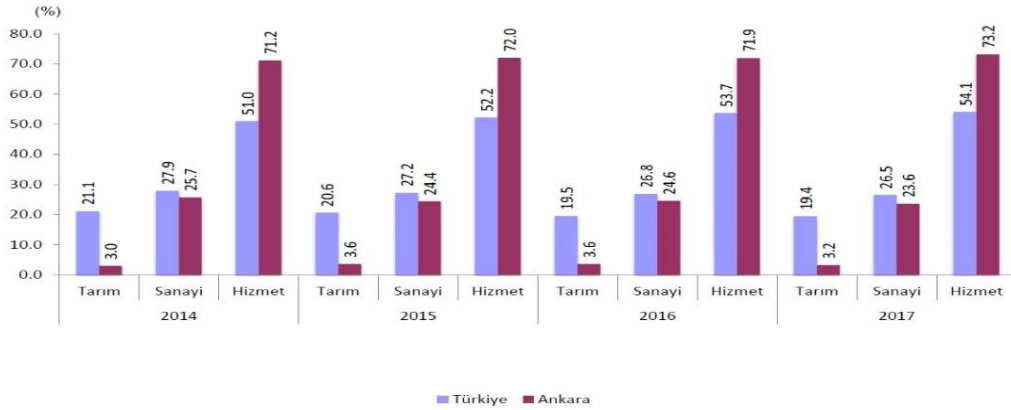
İşsizlik oranı, 2014-2017



Şekil 3.25: İşsizlik Oranı (2014-2017) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

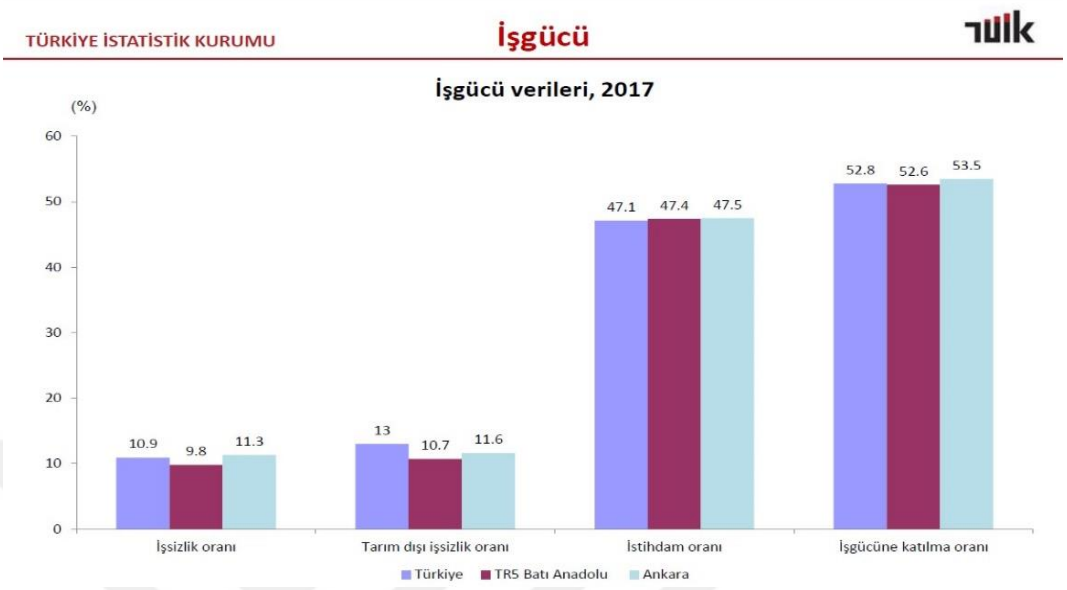
Ekonomik faaliyete göre istihdam edilenler incelendiğinde, gerek Türkiye'de gerekse Ankara'da tüm yıllarda en yüksek istihdam oranı hizmet sektöründedir. Hizmet sektörünü sanayi sektörü izlemektedir. Bu üç sektörden son sırayı tarım almaktadır. Sanayi ve tarım sektöründe Türkiye ortalaması Ankara'nın üzerinde iken, sanayi sektöründe Ankara'nın istihdam oranı ülke ortalamasının üzerindedir.

Ekonomik faaliyete göre istihdam edilenler, 2014-2017



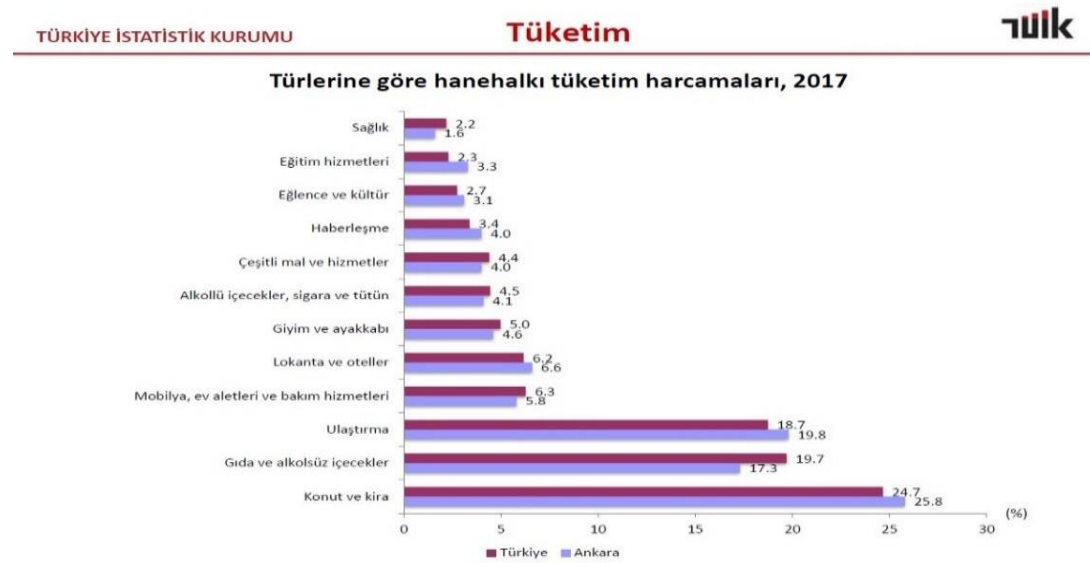
Şekil 3.26: Ekonomik Faaliyete Göre İstihdam Edilenler (2014-2017) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

İşsizlik oranı, tarım dışı işsizlik, istihdam oranı ve işgücüne katılma oranı gibi işgücü verilerinde Türkiye ortalaması ile Ankara'nın oranları birbirine yakın durumdadır.



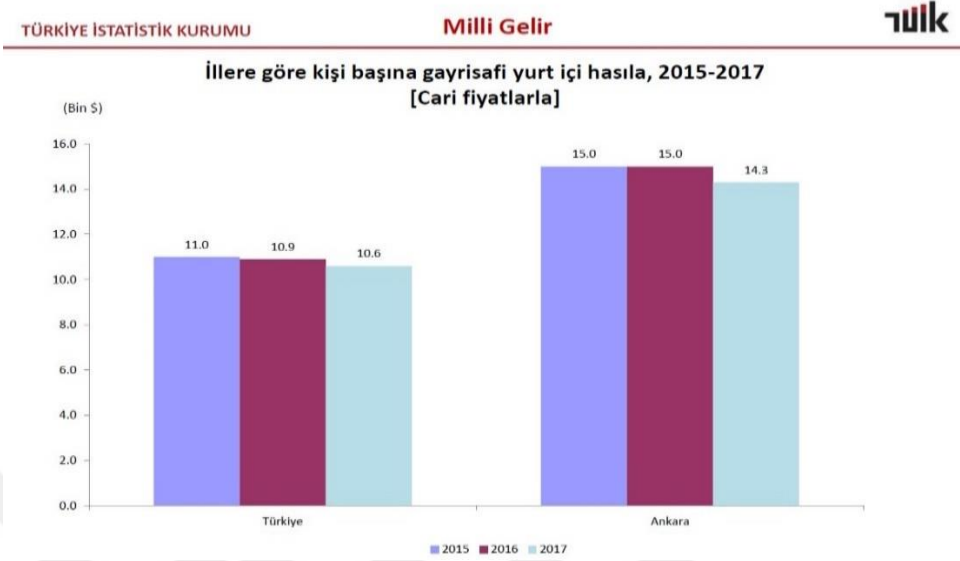
Şekil 3.27: İşgücü Verileri (2017) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

Türlerine göre hanehalkı tüketim harcamalarına bakıldığında, konut ve kira, gıda ve alkolsüz içecekler ile ulaştırma en yüksek üç harcama kalemini oluşturduğu görülmektedir. Bu üç harcama kalemi toplam harcamaların yaklaşık %63'ünü oluşturmaktadır. Sağlık, eğitim hizmetleri ile eğlence ve kültür harcamaları ise düşük seviyelerde kalmıştır.



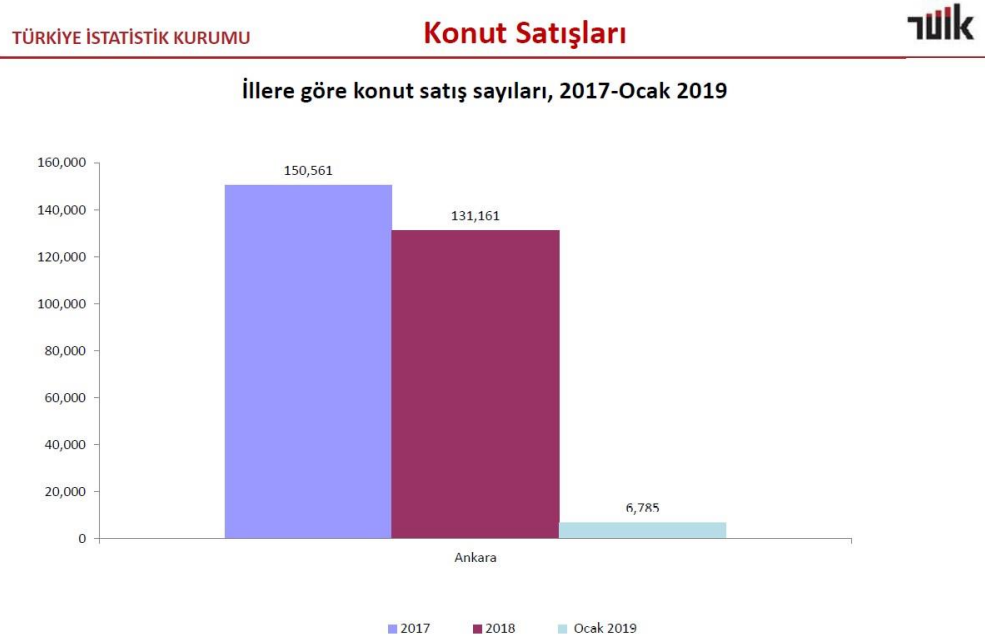
Şekil 3.28: Türlerine Göre Hanehalkı Tüketim Harcamaları (2017) (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)).

Kişi başına gayrisafi yurt içi hâsıla ülke genelinde 11.000 Amerikan Doları civarındayken, Ankara’da bu rakam 15.000 Amerikan Doları seviyelerindedir.



Şekil 3.29: İllere Göre Kişi Başına Gayrisafi Yurt İçi Hâsıla (2015-2017) (**Kaynak:** Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK).

İllere göre konut satış sayılarına bakıldığında, Ankara’da 2017 yılında 150.561, 2018 yılında 131.161, 2019 yılının Ocak ayında 6.785 konut satıldığı, her geçen yıl konut satışlarının azaldığı görülmektedir.



Şekil 3.30: İllere Göre Konut Satış Sayıları (2017-Ocak 2019) (**Kaynak:** Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK).

3.2 Ankara Büyükşehir Belediyesinin Sosyal Belediyecilik Projeleri ve Uygulamaları

Ankara Büyükşehir Belediyesi; kadın ve aile hizmetleri, kültür etkinlikleri, meslek edindirme hizmetleri, evlendirme hizmetleri ve ulaşım hizmetleri ile hanımlar lokali, aile yaşam merkezleri, çocuk hizmetleri, gençlik hizmetleri, yaşlı hizmetleri ve şefkat evleri, engelli hizmetleri, psikolojik danışmanlık hizmetleri, sosyal yardımlar ve tatil kampları gibi sosyal belediyecilik uygulamalarını ağırlıklı olarak Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı ile Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı aracılığıyla yürütmektedir. Bu bölümde Ankara Büyükşehir Belediyesinin uyguladığı sosyal belediyecilik faaliyetleri ele alınıp değerlendirilecektir.

3.2.1 Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığının Sosyal Faaliyetleri

Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı, çağdaş ve kalıcı hizmetler ile sosyal dayanışmayı arttırarak, şehirde yapılan sosyal ve kültürel faaliyetlerle şehirlik bilincini ve kültürünü inşa etmeyi, kadın ve aileyi başta ekonomik alanda olmak üzere her türlü sosyal ve kültürel alanda etkin hale getirerek eğitim seviyesini yükseltmek hedefi ile uygulanacak her türlü çalışmayı desteklemeyi, kentte yaşayan insanlara evrensel standartlardaki sosyal, kültürel, ekonomik, seviyelerinin gelişimi için her türlü hizmeti vermeyi amaçlamıştır.

Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığının stratejik amaçları ve hedefleri;

- a. Aileyi sosyo-ekonomik açıdan müdafaa etmek ve kadınların fiziksel, psikolojik, sosyal, kültürel, olarak gelişmesini desteklemek,
- b. Şehirde yaşayanların boş zamanlarını değerlendirmeleri için turistik, sosyo-kültürel, sanatsal aktiviteler sağlayarak şehirleşme sürecine katkıda bulunmak,
- c. Şehirde yaşayanlarda kentlilik bilincini geliştirmek için girişimlerde bulunmak,
- d. Şehrin tarihi ve kültürel değerlerini koruyup, ekonomik duruma katkı sağlamak çabası ile konferans, sergi, fuar, panayır, eğlence programları organize etmek,
- e. Meslek edindirme programları ile meslek sahibi yapmak,

- f. Yasal çerçeveler içerisinde aile bütçelerini desteklemek için el işi, satış yerleri açmak.
- g. Kısa, orta ve uzun vadeli programlarla kadın ve ailenin desteklenmesini, korunmasını, güçlenmesini sağlamak,
- h. Her türlü manevi kültür değerlerini korumak ve yaşatmak,
- i. Şehirde yaşayanları çağın değerlerine uygun sosyal ve kültürel olanaklar sağlamak,
- j. Gereksinimlere göre eğitim-öğretim, pazarlama vs. yönelik imkânlar sunmaktır.

Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı 8 Şube Müdürlüğü ve bu müdürlüklere bağlı 10 Aile Yaşam Merkezi, 12 Gençlik Merkezi, 7 Çocuk Kulübü, 1 Spor Salonu, 1 Çocuk Meclisi, 21 Hanım Lokali, 7 Kültür-Sanat Birimi, 66 BELMEK Kurs Yeri, 1 Kadın Danışma Merkezi ve bağlı 5 Kadın Danışma Birimi ile 1 Kadın Sığınmaevi ve 1 Kadın Barınmaevi olmak üzere toplam 133 lokasyonda hizmetlerini sürdürmüştür.

3.2.1.1 Aile Yaşam Merkezi Şube Müdürlüğü

Aile yaşam merkezleri şube müdürlüğünün görev, yetki ve çalışma konuları şunlardır:

- a. Çocukların fiziksel, ruhsal sağlığına destek verecek her türlü sosyal ve kültürel faaliyetleri sağlamak,
- b. Çocukların istek ve sorunlarının çözümünde kendilerinin çözümleyebilme kabiliyetlerini geliştirmek ve çocukların ahlâki ve manevi değerlerini kavrayabilmeleri için gerekli meclisler ve platformlar oluşturmasını sağlamak,
- c. Gençlerin ve çocukların gelişimlerinde olumlu katkı sağlayacak, sosyalleştirecek, sağlık, kültür, eğitim ve spor amaçlı programlar açmak ve işletmek.
- d. Ulusal ve uluslararası kurum veya kuruluşlarla çalışarak çocuk ve gençlere yönelik hizmetler sunmak,
- e. Mevzuat çerçevesinde sosyo-kültürel vazifeleri yerine getirmek,
- f. Çocuk ve gençlerin sosyal olarak karşılaşılabilecekleri sorunların önüne geçmek ve çözüme kavuşturmak gayesi ile fiziksel ve psikolojik sağlıklarını

koruyan, onların gelişimlerine faydalı olabilecek sosyal hizmet birimleri kurmak ve faaliyetlerine devam etmeleri için gerekli icraatları yürütmektir.

Aile Yaşam Merkezlerinin bünyesinde; 15 yaş altı çocuklar için ‘Çocuk Kulübü’, 15-24 yaş arası gençler için ‘Gençlere Hizmet Merkezi’, 50 yaş üstü yetişkinler için ‘Yaşlılara Hizmet Merkezi’, engelli vatandaşlar için ‘Engellilere Hizmet Merkezi’ hizmet vermektedir.

10 ayrı bölgede faaliyetlerini sürdüren Aile Yaşam Merkezlerinde sosyal ve kültürel faaliyetler ile eğitime destek hizmetleri verilmekte olup İngilizce, diksiyon, halk oyunları, satranç, yüzme vb. birçok branşta kurslar düzenlenmektedir.

Aile Yaşam Merkezlerinden 2018 yılı içerisinde 85.299 Ankaralı faydalanmıştır.

2018 yılı içerisinde Osmanlı Aile Yaşam Merkezi ve Yenikent Ortapınar Gençlik Merkezi hizmete girmiştir.

Tablo 3.5: Aile Yaşam Merkezi Sayıları (**Kaynak:** A.B.B. Kült. ve Sos. İşl. Dair. Başk. 2018 Yılı Faal. Rap.).

Aile Yaşam Merkezleri	Üye Sayısı
Akyurt	3.440
Araplar	2.226
Çubuk	6.000
Kazan	4.316
Elvankent	14.602
Osmanlı	3.745
Sincan	14.696
Kuşcağz	22.324
Esertepe	9.752
Yahyalar	4.198
Toplam	85.299

Ankara genelinde hizmet veren Aile Yaşam Merkezleri, Gençlik Merkezleri ve Çocuk Kulüplerinde 12 hobi kursu, 14 sportif faaliyet 15 etüt kursu olmak üzere toplam 41 branşta sanat, spor ve eğitime yönelik hizmetler yürütülmektedir.

2018 yılı içerisinde Aile Yaşam Merkezleri, Çocuk Kulübü ve Gençlik Merkezlerinde, dini temalı, sağlık temalı, eğitim temalı ve toplumsal konulara yönelik olmak üzere 4 ana başlıkta toplam 417 seminer programı düzenlenmiştir. Bu seminer programlarına toplam 22.440 kişi iştirak etmiştir.

3.2.1.2 Evlendirme Şube Müdürlüğü

Belediye Meclisinin 12.10.2015 tarihli ve 1972 sayılı kararı ile Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığının bünyesinde Evlendirme Şube Müdürlüğü kurulmuştur. Ankara ili Belediye sınırları içerisinde yaşayan fakir, muhtaç, dar gelirli ve evlenemeyen genç çiftlerin, evlilik törenleri Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından herhangi bir ücret alınmadan yapılırken çeşitli hediyeler verilmektedir. 2017 yılının Ocak ayı itibariyle evlendirme işlemlerine başlanmıştır. 2017 yılı içerisinde 582 nikâh kıyılmıştır. 2018 yılı içerisinde bir önceki yılın yaklaşık iki katına çıkılarak 1.101 çiftin resmi nikâh işlemleri yapılmıştır.

Tablo 3.6: Nikâh Sayıları (**Kaynak:** A.B.B. Kült. ve Sos. İşl. Dair. Başk. 2018 Yılı Faal. Rap.).

Yıl	Nikâh Sayısı
2017	582
2018	1.101

Evlendirme Şube Müdürlüğü çalışmalarını şu konularda yürütmektedir:

- Evlenmek için gelen başvuruları kabul etmek, mevzuatın çerçevesinde gerekli dosyaları hazırlamak,
- Nikah belgeleri için arşiv oluşturulup yönetmeliğe uygun şekilde saklamak,
- Nikâh vazifesi için gerekli olacak malzeme ve elbiseleri tedarik etmek,
- Nikâh için yapılan başvuruları onaylamak, nikâh tarih ve zamanını belirlemek,
- Nikâh kıymak,
- Nikâh memurlarının nikâh kıyma işlemlerinin takibini yapmak,
- Kıyılan nikâhları o bölgenin Nüfus Müdürlüğüne göndermek,
- Nikâh salonunun gereksinimlerini tedarik etmek,
- Nikâh işlemleri için gerekli olan bütün hizmetleri yapmaktır.

3.2.1.3 Kadın ve Aile Şube Müdürlüğü

Kadın ve Aile Şube Müdürlüğü'nün faaliyetleri;

- Kısa, orta ve uzun vadede aile ve kadının korunmasına ilişkin faaliyetler oluşturmak,

- b. Faaliyetlerin; kabul edilen doğrultuda uygulanması için tedbirler almak,
- c. Sosyo-kültürel ve ekonomik açıdan aileyi ve kadını koruyup, destek olmak,
- d. Kadınları fiziksel, ruhsal, sosyo-kültürel ve eğitim yönünden desteklemek,
- e. Aile içi şiddetle mücadele etmek,
- f. Kadın ve aile ile alakalı kurumlarla çalışma yapmak,
- g. Kadın ve aileyi bilinçlendirici eğitim ve faaliyetlerde bulunmak,
- h. Fırsat eşitliğini sağlamak ve gelir adaletsizliğiyle mücadele etmek,
- i. Taciz, istismar ve şiddet gibi durumların engellenmesine yönelik girişimlerde bulunmak, gerekli sosyal destek sistemlerinin oluşturulmasını sağlamak, kadını ekonomik açıdan güçlendirici çalışmalar yapmak,
- j. Sağlık hizmetlerinden etkin ve verimli bir şekilde faydalanılmasını sağlamak,
- k. Yurt içinde ve yurt dışında Kadın problemlerine yönelik her türlü eğitim ve faaliyetleri takip etmek ve bu çalışmalara katılmak,
- l. Hak ve fırsat eşitliğini sağlamak amacıyla eğitimler vermektir.

2018 yılında 21 Hanım Lokalinde toplam 36.703 üye kadına hizmet verilmiştir. Bu yıl içerisinde Osmanlı Aile Yaşam Merkezi Hanımlar Lokali hizmet vermeye başlamıştır.

Hanım Lokalleri içerisinde İngilizce, bilgisayar, diksiyon, halk oyunları, Türk halk müziği, Türk sanat müziği, enstrüman kursları, el sanatları, dans, kişisel bakım kursu, kişisel gelişim kursu, pastacılık, hobi kursları, Osmanlıca, nostaljik pop kursları verilmektedir. Ayrıca Halk Eğitim Merkezleri aracılığı ile el sanatları, bilgisayar, işaret dili, kişisel bakım kursu, dans, kişisel gelişim kursu, drama, resim, enstrüman kursları, step/aerobik, pastacılık, yüzme, halk oyunları, Arapça, İngilizce, okuma-yazma kursları verilmektedir.

Hanım Lokalleri bünyesinde üyelere spor, satranç, masa tenisi, dart, futbol, yüzme, sauna, hamam, şehir içi ve şehir dışı geziler, eğlence programları, seminerler gibi sportif ve sosyal faaliyet imkanları sunulmaktadır.

Ayrıca 'Düğün Şöleni' evlilik organizasyonu kapsamında 2018 yılı içerisinde 218 çiftin temsili nikâh törenleri gerçekleştirilmiştir (A.B.B Kült. ve Sos. İşl. D. Başk., 2018 Faal. Rap.).

3.2.1.3.1 Hanımlar Lokali Şefliği

Ankara’da tüm kadınların serbest zamanlarını değerlendirebilecekleri ve diğer sosyal statüdeki kadınlarla iletişim içerisinde olabilecekleri, her türlü eğitim ve sosyal faaliyetler içerisinde bulunabilecekleri bir ortam oluşturulmuştur. Hanım lokallerinde masa tenisi, bilardo, bağlama, piyano, ud, yüzme, halk oyunları, takı tasarımı, el sanatları, resim, bilgisayar, diksiyon, İngilizce, kütüphane, danışmanlık hizmetleri vb. gibi faaliyetler yapılmaktadır. Ankara’da toplam 21 Hanımlar Lokali mevcuttur.

21 Hanımlar Lokalinde, Huzurlu Aile Güvenli Gelecek, İlim İrfan Yolunda Hanımlar, Sağlıkta Bilinçliyiz ve Sosyal Yaşamda Bilinçlenme Seminerleri olmak üzere 4 ana başlıkta toplam 2.100 eğitim ve seminer düzenlenmiştir. Düzenlenen seminer programlarına toplam 29.609 kadın katılmıştır (A.B.B. Kült. ve Sos. İşl. Dair. Başk., 2018 Faal. Rap.).

3.2.1.3.2 Kadın Sığınma Evleri ve Kadın Danışma Merkezi

Kadın Barınma/Sığınma Evi

Kadın Barınma Evi, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü ile 2017 yılı Şubat ayında imzalanan protokol ile İnsan Ticareti Mağduru Kadınlara hizmet vermeye başlamıştır. 2018 yılında 17 kadın ve beraberindeki 12 çocuğa hizmet veren barınma evinden bugüne kadar toplam 34 kadın ve beraberindeki 12 çocuk hizmet almıştır.

Kadın sığınma evleri ile şiddet mağduru kadınların, güvende olacağı bir yerde çocukları ile beraber barınması, bu barınma sürecinde psiko-sosyal destek alabilmesi, sağlık hizmetlerinden yararlandırılması, bağımsız hayata geçerken ve geçtikten sonra sosyo-ekonomik yönden desteklenmesi amaçlanmaktadır.

5393 sayılı Belediye Kanununun 14. maddesi uyarınca 2007 yılında 24 yatak kapasiteli sığınma evi faaliyete geçmiş olup Şiddet İzleme ve Önleme Merkezi (ŞÖNİM) ile koordineli olarak 2017 yılının sonuna kadar 800 şiddet mağduru kadına ve 540 çocuğa sığınma hizmeti verilmiştir.

2008 yılında açılan Kadın Sığınma Evi; Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi (ŞÖNİM) ile koordineli olarak çalışmaktadır. Bugüne kadar 1040 kadın, 642 çocuk barınma desteği almıştır.

2018 yılı içerisinde kadın sığınma evinden 62 kadın beraberindeki 30 çocuk ile faydalanmıştır (A.B.B. Kült. ve Sos. İşl. Dair. Başk., 2018 Faal. Rap.).

Kadın Danışma Merkezi

2015 yılında kurulan Kadın Danışma Merkezi, kent genelinde sığınma evinde kalmayan ancak, Belediyeye başvuran tüm kadınlara; sosyal, ekonomik, psiko-sosyal destek vermek amacıyla kurulmuştur. Merkezi Gençlik Parkında bulunan bu merkezler, Çubuk, Ayaş, Nallıhan, Kazan ve Çamlıdere olmak üzere 5 hizmet vermektedir.

Kadın Danışma Merkezinde yürütülen faaliyetler;

- a. Şiddete maruz kalan kadınlar için sosyal yardım çalışmalarının yürütülmesi,
- b. Kadınlara yönelik şiddetin önlenmesi,
- c. Şiddetle mücadele için projeler üretilip, çalışmalar yapılması,
- d. Avrupa Birliği projelerinin kadın istihdamına yönelik kapsamından faydalandırılması,
- e. Sığınma evinden ayrılan kadınlara en az bir yıl destek hizmeti verilmesi.
- f. Kadın Danışma Merkezinden 2018 yılında 180 kadın danışma hizmeti almıştır.

Tablo 3.7: Kadın Danışma Biriminden Hizmet Alanların Sayısı (**Kaynak:** A.B.B. Kült. ve Sos. İşl. Dair. Başk. 2018 Yılı Faal. Rap.)

Yıl	Danışma Hizmeti Sayısı
2017	225
2018	180

3.2.1.4 Kültür Etkinlikleri Şube Müdürlüğü

Kültür Etkinlikleri Şube Müdürlüğünün faaliyet konuları şunlardır:

- a. Toplumsal değerlerin korunmasını sağlamak,
- b. Şehirde yaşayanlara sanat akımlarını tanıtarak onların sanatla ilgilenmesini sağlamak,
- c. Sanat eserlerinin telif haklarını sahip çıkmak,
- d. Ulusal ve uluslararası sanat kuruluşları ile birlikte çalışmalar yaparak sergi, yarışma, gösteri, toplantı ve organizasyonlar yapmak,

- e. Halk kültürünü tanıtacak, bilgilendirecek ve benimsetecek çalışmalar yapmak,
- f. Diğer ülkelerin başkentleriyle yapılan protokollerle kültür alanında faaliyetler göstermek,
- g. Sanat galerisi ve kültür merkezlerinin kurulmasına destek olmak,
- h. Şehirde kütüphanelerin kurulmasına yardımcı olmak ve şehirde yaşayan insanların belediye kütüphanelerinden faydalanmasını sağlamak,
- i. Kent orkestrasına destek olmak,

Kent Orkestrası, 10 sözleşmeli sanatçı ve 15 ek dersli personel ile 2018 yılında 28 konser programı düzenlemiş olup bu programlara 24.700 izleyici iştirak etmiştir. Bu konserlerden bazıları; park konserleri, ilçe konserleri, Adım Adım Anadolu konseri, Barış MANÇO ve Cem KARACA konseri, Neşet ERTAŞ'a vefa konseri, eskimeyen şarkılar konseri ve kahramanlık türküleridir.

Başkent Tiyatrosu, 40 kişilik oyuncu ekibiyle 2018 yılı içerisinde 7 adet yetişkin 4 adet çocuk oyunu sahnelemiştir. Bu yıl içerisinde 125 yetişkin 75 çocuk olmak üzere 200 tiyatro gösterisi gerçekleştirilmiştir. Bu gösteriler ile 95.085 izleyiciye ulaşılmıştır. Yetişkin oyunları; Bize Gelen Bizdendir, Bir Adam Yaratmak, Kim Demiş Karanlık, Malazgirt'ten Afrin'e, Tiryakigiller, Komşu Köyün Delisi ve Hayal Kahvesidir. Çocuk oyunları ise; Eyvah Kümeste Tilki Var, İki Bir Arada, Kitap Kurdu, Karga Tepesidir.

Tarihi Türk Müziği Topluluğu (Mehter Takımı), 41 kişilik karosu ile her yıl ortalama 250 konser programı düzenlemektedir. 2018 yılında Tarihi Türk Müziği Topluluğu (Mehter Takımı) programlarına toplam 412.000 vatandaş iştirak etmiştir.

Mahallede Şenlik Var İlçe Panayırıları, her yıl tatile gidemeyen Ankaralıların yaz tatillerini eğlenerek geçirmelerini, iş, okul ve şehir stresinden uzaklaşmalarını sağlamak amacıyla düzenlenmektedir. 2018 yılında toplam 100 panayır programı düzenlenmiştir. Ankara'nın tüm ilçelerinde bulunan pazar yerlerinde dört günlük periyotlarla kurulan panayır programlarına 2018 yılında 100.000 Ankaralı iştirak etmiştir.

Her yıl Türk Sanat Müziği ve Türk Halk Müziğine ilgi duyan vatandaşlara yönelik kurslar düzenlenmektedir. Kurslara 100'er kişi kabul edilmektedir. Kurslar Ekim ayında başlayıp Mayıs ayında sona ermektedir. Yıl ortasında ve yılsonunda kursiyerlerce vatandaşlara ücretsiz koro konserleri düzenlenmektedir. Kurslar ve

konserler ücretsiz gerçekleştirilmektedir. 2018 yılında THM kursiyerlerince 19, TSM kursiyerlerince 3 olmak üzere toplam 22 adet konser programı düzenlenmiştir. Bu konser programlarına 24.100 izleyici iştirak etmiştir.

Mutlu Kültür Merkezi Kütüphanesi ve Hüseyin Gazi Kütüphanesinde 2018 yılında 4.257 üyeye toplam 11.156 kitap ile hizmet verilmiştir.

Belediye ile KOSGEB arasında imzalanan işbirliği protokolü kapsamında 5 merkezde toplam 69 eğitim programı düzenlenmiştir. 1.629 kişi sertifika almaya hak kazanmıştır (A.B.B. Kült. ve Sos. İşl. Dair. Başk., 2018 Faal. Rap.).

3.2.1.5 Meslek Edindirme Şube Müdürlüğü

Meslek Edindirme Şube Müdürlüğünün faaliyet konuları şunlardır:

- a. Kişilerin noksan eğitimlerini tamamlayarak, becerilerini geliştirici sürekli eğitim ve çalışmalar yapmak,
- b. Birlikte yaşama, dayanışma ve yardımlaşma sağlanarak Ankara halkına daimi eğitim olanakları sunmak,
- c. Çağın gerektirdiği teknolojileri eğitim olanakları olarak sunmak,
- d. Çeşitli sektörlerde kullanılan teknolojileri tanıtmak ve bu teknolojilerin kullanılmasını sağlamak,
- e. Halka ortak yaşamda çalışma alışkanlıklarını benimsetmek ve aynı zamanda serbest zamanlarını en verimli şekilde geçirmelerini sağlamak,
- f. Kırsal kesimden göç edenlere kent kültürüne adapte olabilmeleri için eğitim faaliyetlerinde bulunmak,
- g. Sanayi sektörüne iş gücü kazandırabilmek için mesleki eğitimler vermek,
- h. Sağlık kuruluşlarının iş gücüne katkıda için eğitim ve çeşitli olanaklar sağlamak,
- i. Mesleki kurslar planlayarak kişilerin becerilerine göre yönlendirilip istihdam edilmesini sağlamaktır (A.B.B. Kült. ve Sos. İşl. Dair. Başk., 2018 Faal. Rap.).

3.2.1.5.1 Belediye Meslek Edindirme Kursları (BELMEK)

Kültürel zenginliklerimizi koruyarak toplumun bilinçlenmesi amacıyla kadınların meslek sahibi olması için çeşitli bilgi ve beceri kazanmalarını sağlamaları,

boş vakitlerin verimli olarak değerlendirilmeleri için 1994 yılında “Her ev bir atölye olacak” sloganıyla açılmış olan BELMEK’te 2018 yılı içerisinde 31 branşta 66 kurs yerinde 20.892 kadın mesleki eğitim görmüştür.

BELMEK projesi kapsamında kursiyerlerce tasarlanan ürünlerin sergilenmesi maksadı ile 2018 yılı içerisinde 1 adet genel sergi, 2 adet bölgesel sergi düzenlenmiştir (A.B.B. Kült. ve Sos. İşl. Dair. Başk., 2018 Faal. Rap.).

3.2.1.5.2 Belediye Teknik Eğitim Kursları (BELTEK)

Küçük ve orta ölçekli işletmelerin ihtiyacını karşılamak için çeşitli standartlarda insan gücünü yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

Ankara Büyükşehir Belediyesi ile Gazi Üniversitesi işbirliğinde yürütülen BELTEK kurslarında 2018 yılı içerisinde 11 ana bölümde 50 branşta 6.571 kursiyer, teknik eğitim kurslarına katılarak mezun olmuştur (A.B.B. Kült. ve Sos. İşl. Dair. Başk., 2018 Faal. Rap.)

3.2.1.6 Protokol Şube Müdürlüğü

Belediye tarafından ulusal ve uluslararası platformda düzenlenen ziyaret, davet, karşılama, uğurlama ve ağırlama işlemlerinin yürütülmesi ve programlara katılacak heyet ve misafirlerin protokol kurallarına uygun şekilde karşılanıp, ağırlanması amaçlanmaktadır.

Protokol Şube Müdürlüğünce 2018 yılı içerisinde 16 remi tören, 23 protokol düzeni sağlanan program icra edilmiştir. Programlara 7.006 kişi davet edilmiştir.

İl Genelinde Düzenlenen Resmi Törenler; İstiklal Marşı’nın Kabulü, Çanakkale Zaferi ve Şehitlerini Anma Günü, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı, 15 Mayıs Gençlik Haftası Açılış Törenleri, 19 Mayıs Atatürk’ü Anma Gençlik ve Spor Bayramı, Beşinci Cumhurbaşkanı Cevdet SUNAY’ı Anma Töreni, 15 Temmuz Demokrasi ve Milli Birlik Günü, Zafer Bayramı Kutlama Programı, Dördüncü Cumhurbaşkanı Cemal Gürsel’i Anma Töreni, Ahilik Haftası Programı, Gaziler Günü Programı, Altıncı Cumhurbaşkanı Fahri Korutürk’ü Anma Töreni, Ankara’nın Başkent Oluşu Programı, Cumhuriyet Bayramı Programı, Atatürk’ün Ölümünün 80.Yıl Dönümü, Atatürk’ün Ankara’ya Gelişi Programıdır.

Kent gezileri ile Ankara sakinlerinin yanı sıra ziyarete gelen yerli ve yabancı konuklara Ankara'nın tarihi, kültürel, manevi ve turistik değerleri ile Belediye faaliyetlerinin tanıtılması amaçlanmaktadır. Kent Gezileri ilk olarak 25.04.2018 tarihinde başlamış olup, bugüne kadar 255 gezi programı düzenlenerek 13.791 kişiye hizmet verilmiştir.

Ankara Büyükşehir Belediyesi Belediye Meclisinin 08.02.2018 tarihli ve 145 sayılı kararı ile Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı'na bağlanan ve Ankara Kalesinde yer alan Turizm Danışma Bürosunda, 2018 yılı içerisinde 16.253 kişi kentin tarihi, kültürel, manevi ve turistik değerleri ile Belediye faaliyetleri hakkında bilgilendirilmiştir. Ayrıca ziyaretçilere Belediye tarafından çeşitli dillerde hazırlanan Ankara Rehberi ve Turizm Kent Haritası ücretsiz olarak verilmektedir (A.B.B Kült. ve Sos. İşl. D. Başk., 2018 Faal. Rap.).

3.2.1.7 Belediye İçi Ulaşım Hizmetleri Şube Müdürlüğü

Ankara Büyükşehir Belediyesi Meclisinin 14.11.2017 tarihli ve 2138 sayılı kararı ile Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı'na bağlanan Belediye İçi Ulaşım Hizmetleri Şube Müdürlüğü'nün faaliyet çalışmaları şunlardır:

- a. Büyükşehir Belediyesine bağlı çalışan Gençlik Merkezleri, Aile Yaşam Merkezleri, Çocuk Kulüpleri ve Hanımlar Lokalleri üyelerini belirlenen ulaşım güzergâhlarından mevcut merkezlere taşımak,
- b. Düzenlenen programlarda faaliyet gösteren kurum veya kuruluşların ulaşımı için araç temin etmek,
- c. Kentte düzenlenecek olan kültürel ve turistik tur faaliyetlerinde ulaşım imkânı sağlamak,
- d. Milli ve dini bayramlarda, festival, şenlik, diğer sosyal ve kültürel organizasyonlarda Ankara'da faaliyet gösteren dernek, vakıf vb. Sivil Toplum Kuruluşlarının ve eğitim kurumlarının imkânlar ölçüsünde ulaşımının sağlanması hizmetlerini yürütmektedir.

Bu kapsamda 2018 yılı içerisinde 65.748 otobüs seferi düzenlenmiştir (A.B.B Kült. ve Sos. İşl. D. Başk., 2018 Faal. Rap.).

3.2.1.8 Projeler Şube Müdürlüğü

Ankara Büyükşehir Belediyesi Meclisinin 23.11.2017 tarihli ve 2199 sayılı kararı ile Projeler Şube Müdürlüğü Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı'na bağlanmıştır. 1 şube müdürü ve 5 proje uzmanından oluşan ekip ile ulusal ve uluslararası projeler planlanmakta ve yürütülmektedir.

Projeler Şube Müdürlüğünün faaliyet konuları şunlardır:

- a. Paneller, seminerler, toplantılar, konferanslar gibi organizasyonlarda etkin bir şekilde faaliyet göstermek ve gerektiğinde bu organizasyonları düzenlemek veya düzenlenmesine katkıda bulunmak,
- b. Önerilecek projelerin stratejik aşamaları ve politikalarıyla uyumlu olmasını sağlamak ve önerilen projeleri desteklemek,
- c. Kurumsal olarak Büyükşehir Belediyesinin büyümesini destekleyecek sosyal, ekonomik, kültürel bölümlerde bağış ve kaynak projeleri belediye için hazırlamak ve devam ettirilmesini sağlamak,
- d. Uluslararası yapılan projelerin verimini yükseltmek,
- e. İş birliği yapılan STK, dernek, vb. kurum veya kuruluşlarla iletişim kurarak projelerin geliştirilmesinde değer zincirlerini saptamak,
- f. Hizmet ve sanayi sektörlerinin iş gücü istihdamına katkı sağlamak için sektörel içerikli kurs ve teknik eğitim projeleri organize etmek,
- g. Projeler adına verilecek olan kursların açılabilmesi için gerekli izinleri alıp, kursların içerik planlamasını yapmak,
- h. Proje için eğitmen ve öğrencilerin gerekli olan izinlerini almak,
- i. Kurslar için gerekli materyaller ve donanımları temin etmek,
- j. Kurslar için gerekli olan protokol, genelge, sözleşme, sertifika vs. evrakları hazırlamak,
- k. Kurs yerlerinin tamirat, tadilat, fatura, aidat vb. gider ve işlerinin tediyeye belgelerini hazırlamak, tahakkuk ettirilmesini sağlamak,
- l. Kursiyerleri maddi yönden desteklemek amacıyla kursta yapılan ürünleri tanıtmak için panayır, sergi, pazar, gibi etkinlikleri organize etmektir.

Projeler Şube Müdürlüğünün hâlihazırda yürüttüğü projeler; Kuzey Ankara 2. Etapta 13.000 m2 alanda Birleşmiş Milletler Fonu ile Mülteci Mesleki Eğitim ve Uyum Merkezi Projesi, Yenilenebilir Enerji Uygulamaları Projesi, Kültür Ankara Aplikasyonu Projesi, Robotik ve Kodlama Atölyeleri Projeleridir (A.B.B Kült. ve Sos. İşl. D. Başk., 2018 Faal. Rap.).

3.2.2 Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığının Sosyal Faaliyetleri

Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı; Ankara’da yaşayan çocuk, genç, yaşlı, engelli bireylerin sosyal, ekonomik, psikolojik, eğitim gibi birçok alanda yaşamlarını kolaylaştırarak bu bireylere katkıda bulunmayı hedeflemiştir.

Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığının Stratejik Amaçları:

- a. Sosyal olan her türlü proje ve yardımları Ankara’da gerçekleştirmek,
- b. Spor, kültür ve sosyal konularla ilgili çocuk ve gençlere yönelik projeler oluşturmak,
- c. Yaşlılara yönelik kültür, sosyal ve spor konularında projeler oluşturmak,
- d. Engellilere yönelik kültür, sosyal ve spor konularında projeler oluşturmak,
- e. Sosyal Hizmet alanında içerik ve seçenek yönünden lider olmak,
- f. Daire Başkanlığı kuruluşu ve yetkilerine yönelik bağlayıcı yönetmelikler oluşturmak,
- g. Sıra dışı veya daha önce yapılmamış Sosyal Hizmet projelerini gerçekleştirmektir.

Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı; Gençlik ve Çocuk Şube Müdürlüğü, Engelliler ve Rehabilitasyon Şube Müdürlüğü, Yaşlı Hizmetleri ve Şefkat Evleri Şube Müdürlüğü, Sosyal Yardımlar Planlama ve Koordinasyon Şube Müdürlüğü, Psikolojik Danışmanlık ve Destek Eğitimleri Şube Müdürlüğü ile Çocuk Evleri Şube Müdürlüğünden oluşmaktadır (A.B.B. Sos. Hizm. Dair. Başk., 2018 Faal. Rap.).

3.2.2.1 Gençlik ve Çocuk Şube Müdürlüğü

Gençlere ve çocuklarla ilgili her çeşit sosyal, kültürel ve eğitim hizmetleri vermek, ayrıca spor faaliyetleri gerçekleştirmek, Gençlik ve Çocuk Şube Müdürlüğünün temel görevleridir.

Bu kapsamda; Gençlik Merkezleri, Çocuk Kulüpleri, Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi, Çocuk Meclisi, Çocuk Koruma Evleri, Spor Salonları, Giysi Yıkama Merkezleri ile Eğitim ve Dinlenme Tesisleri hizmet vermektedir. Ayrıca, sünnet şenliği, aile şenliği, geziler, eğitim seminerleri, özel gün ve hafta kutlamaları, tiyatrolar, konserler, resim ve el sanatları sergileri gibi organizasyonlar da gerçekleştirilmektedir.

3.2.2.1.1 Gençlik Merkezleri

Şehirleşme sürecinde artan göç durumu, sosyal yönden şehir kültürüne adapte olmakta sıkıntı yaşayan birçok gencin çeşitli suçlar işlemesine, madde kullanımına vb. olumsuz davranışlara yönelmesine sebep olmuştur. Gençlerin bu sıkıntıları ve yaşadıkları çeşitli sorunların önüne geçmek için 15-24 yaş aralıklarındaki tüm gençlere psikolojik ve bedensel sağlıklarını korumak sosyal, kültürel gelişmelerine destek olmak, hobileri yönünde eğitimler vermek ve kabiliyet kazanmaları amaçları edinilerek Gençlik Merkezleri kurulmuştur (Tablo 3.8).

3.2.2.1.2 Çocuk Kulüpleri

Gelir düzeyi düşük mahallelerde ikamet eden çocukların sosyal eşitsizliklerinin azalması amacıyla açılmıştır. Ayrıca çocukların kötü alışkanlıklar kazanmaması ve suç teşkil edecek olaylara karışmasının önüne geçilmesi amaçlanmaktadır (Tablo 3.9).

3.2.2.1.3 Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi

Sokakta çalışan çocukların günlük hayatlarındaki sorunlarına yönelik çözüm üretmek, onların okul hayatlarına devam etmelerini sağlamak ayrıca eğitim hayatına başlamamış olan çocukları da eğitime yönlendirmek amacıyla hizmet vermektedir (Tablo 3.10).

Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezinden yararlanan çocukların sayısı yıllara göre değişkenlik göstermektedir. 2018 yılı faaliyet raporuna göre, bu merkezden yararlanan çocuk sayısı da 674'tür.

3.2.2.1.4 Çocuk Meclisi

Ankara'da ikamet eden çocukların sorunlarının giderilmesinde etkili olmalarını sağlamak için kurulmuştur.

Çocuk Meclisinde; üye çocukların, çocukları temsil ettiklerinin farkındalığına varıp, onların sorunlarına çözüm üretmek için proje geliştirip, bunları mecliste karar haline getirerek hayata geçirilmek üzere üst makama göndermeleri sağlanır (Tablo 3.11).

Tablo 3.8: Gençlik Hizmetlerinden Yararlanan Üye Sayıları (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.)

YILLAR	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOPLAM
Yararlanan Üye Sayısı (15-25 Yaş)	5.298	16.556	29.809	31.288	47.362	48.109	52.889	53.926	54.426	55.264	56.972	59.489	90.843	91.455	99.876	793.562
Yararlanan Üye Sayısı (25 Yaş Üzeri)	-	-	-	-	-	9.365	15.924	24.464	25.371	26.069	27.875	28.395	44.999	45.292	54.365	302.119
Toplam	5.298	16.556	29.809	31.288	47.362	57.474	68.813	78.390	79.797	81.333	84.847	87.884	135.842	136.747	154.241	1.095.681

Tablo 3.9: Çocuk Kulüplerinden Yararlanan Çocuk Sayıları (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.)

YILLAR	1992-2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Yararlanan Üye Sayısı	11.792	6.469	9.648	19.926	35.455	55.569	81.046	108.648	135.511	145.204	147.448	149.105	151.720	152.892	158.576	165.285
Çocuk Kulübü Sayısı	3	4	5	7	7	10	14	19	20	21	22	22	22	24	25	25

Tablo 3.10: Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezinden Yararlanan Çocuk Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

YILLAR	1994 1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOPLAM
Yararlanan Üye Sayısı	350	615	1.158	1.589	2.115	3.014	3.896	2.895	2.460	2.186	1.908	1.177	1.079	1.054	985	950	915	865	796	718	654	700	32.079

Tablo 3.11: Çocuk Meclisi Üye Sayıları (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

YILLAR	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOPLAM
ÇOCUK MECLİSİ ÜYE SAYISI	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	3.090
ÇOCUK MECLİSİNE BAŞVURAN ÖĞRENCİ SAYISI									656	852	1.115	2.735	2.385	2.024	1.571	2.523	2.167	2.451	3.025	3.288	2.947	2.724	2335	32.798

3.2.2.1.5 Spor Salonu

Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığınca spor maksatlı kullanılması için hizmete sunulan spor salonu ile salonu tahsis yazılılarıyla kullanan ASKİ Spor Kulübü (güreş), EGO Spor Kulübü (badminton, karate, atletizm) ve BUGSAŞ Spor Kulübü (futbol) tarafından üyelerin yetiştirilmeleri, lisanslı 14 yaş üstü sporcuların yaz döneminde park alanlarında yaptıkları sabah sporunu, kış döneminde de salonda yapması amaçlanmaktadır (Tablo 3.12).

3.2.2.1.6 Giysi Yıkama Merkezleri

Ankara'daki üniversiteli öğrencilere ekonomik katkıda bulunmak maksadıyla ücretsiz olarak yıkama, kurutma ve ütü hizmetleri vermek için açılmıştır (Tablo 3.13).

3.2.2.1.7 Diğer Sosyal Etkinlikler

3.2.2.1.7.1 Sünnet Organizasyonu

Maddi durumu iyi olmayan ailelerin yaklaşık olarak 2000 çocuğu her yıl sünnet ettirilmektedir. Sünnet kıyafetleriyle yapılan organizasyonda aileleriyle hoşça zaman geçirmektedirler (Tablo 3.14).

3.2.2.1.7.2 Eğitim ve Dinlenme Tesisleri

Öğrencilere okullarında gruplar halinde tatil yapma imkânı sağlanmaktadır (Tablo 3.15).

Tablo 3.12: Spor Salonundan Yararlanan Üye Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

YILLAR	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOPLAM
Yararlanan Genç Üye Sayısı	-	583	881	133	241	544	1065	1124	1197	5.768
Yararlanan Çocuk Üye Sayısı	-	3296	3948	1206	1889	2543	4450	4065	4125	25.522
TOPLAM ÜYE SAYISI	0	3.879	4829	1339	2130	3087	5515	5189	5322	31.290

Tablo 3.13: Giysi Yıkama Hizmetinden Yararlanan Öğrenci Sayısı ve Yıkanan Giysi Miktarı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

GIYSİ YIKAMA MERKEZLERİ	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOPLAM
BEŞEVLER GIYSİ YIKAMA MERKEZİ	1.375	2.407	3.046	3.627	4.334	4.977	5.478	5.922	6.116	6.645	6.876	7.209	7.444	65.456 Öğrenci
YIKANAN GIYSİ MİKTARI (BEŞEVLER)	248.495	344.639	328.750	293.711	191.647	179.505	161.788	118.804	86.825	137.054	229.464	286.905	302.374	2.909.961 Giysi
KURTULUŞ GIYSİ YIKAMA MERKEZİ	2.178	3.336	4.069	4.797	5.278	5.865	6.480	6.890	7.049	7.462	7.750	8.063	8.255	77.472 Öğrenci
YIKANAN GIYSİ MİKTARI (KURTULUŞ)	361.466	239.365	229.173	234.234	235.353	249.807	240.970	275.959	161.745	253.644	209.389	301.355	309.756	3.302.216 Giysi
TOPLAM YARARLANAN ÖĞRENCİ	3.553	5.743	7.115	8.424	9.612	10.842	11.958	12.812	13.165	14.107	14.626	15.272	15.699	142.928 Öğrenci
YIKANAN GIYSİ MİKTARI	609.961	584.004	557.923	527.945	427.000	429.312	402.758	394.763	248.570	390.698	438.853	588.260	612.130	6.212.177 Giysi

Tablo 3.14: Sünnet Edilen Çocuk Sayıları (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

YIL	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOPLAM
SÜNNET EDİLEN ÇOCUK SAYISI	700	500	1.001	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	32.351

Tablo 3.15: Eğitim ve Dinlenme Tesislerinden Yararlanan Öğrenci Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

FAALİYET/YIL	1994-2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	GENEL TOPLAM
AKÇAY EĞİTİM VE DİNLENME TESİSİNDEN FAYDALANAN	1.731	1.701	2.370	2.688	2.238	2.442	2.375	2.640	2.796	1.842	TADİLAT	2.300	2.022	2.307	2.077	2.018	2.370	2.568	38.485 Öğrenci
AKÇAKOCA EĞİTİM VE DİNLENME TESİSİ FAYDALANAN ÖĞRENCİ SAYISI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	154	2.054	2.267	1.754	6.229 Öğrenci
KESİKKÖPRÜ KAMPINDAN YARARLANAN ÖĞRENCİ SAYISI	1.000	1.200	1.550	2.000	1.350	1.984	1.626	-	-	-	-	-	-	-	-	2.080	1.538	1.547	15.875 Öğrenci
TOPLAM ÖĞRENCİ SAYISI	2.731	2.901	3.920	4.688	3.588	4.426	4.001	2.640	2.796	1.842	0	2.300	2.022	2.307	2.231	6.152	6.175	5.869	60.589

3.2.2.1.7.3 Tatil Kampları (Akçay-Akçakoca-Kesikköprü)

Engelli ve yaşlı vatandaşlar ile okullarında başarılı olup da ekonomik yetersizliklerden dolayı tatile gidemeyen öğrencilere Akçay, Akçakoca ve Kesikköprü tatil kamplarında bir hafta tatil yapma olanağı sağlanmaktadır.

Tablo 3.16: 2018 Yılında Tatil Kamplarından Faydalananların Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2018 Yılı Faal. Rap.).

2018 Yılında Tatil Kamplarından Faydalananların Sayısı		
Yıl	Hedef Kitle	Sayısı
2018	Başarılı Öğrenciler	4.903
2018	Yaşlı Vatandaşlar	1.135
2014-2018	Engelli Vatandaşlar	3.535

Tablo 3.17: Diğer Sosyal Yardımlar (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2018 Yılı Faal. Rap.).

Diğer Sosyal Yardımlar
Günlük 10.000 aileye, aylık 80.000 adet, yıllık 25.500.000 adet ekmek yardımı yapılmıştır. 2014-2018 yıllarında 87.578 aileye 102.913.146 adet ekmek yardımı gerçekleştirilmiştir.
Günlük ortalama 1.500 aileye gıda yardımı yapılmaktadır. 2014-2018 yıllarında 1.590.650 paket ile 814.610 aileye gıda ve temizlik malzemesi yardımı yapılmıştır.
Yıllık 60.000 aileye 60.000 ton yakacak (kömür) dağıtılmaktadır. 2014-2018 yıllarında 300.000 ton yakacak (kömür) 300.000 aileye dağıtılmıştır.
İlçe Milli Eğitim Müdürlüklerinden resmi yazı ile gelen talep listeleri doğrultusunda yıllık 60.000 öğrenciye bot ve kaban ile çanta ve kırtasiye yardımı yapılmaktadır. 2014-2018 yıllarında 240.000 öğrenciye bot ve kaban ile çanta ve kırtasiye yardımı yapılmıştır.
2014-2018 yıllarında 5.785 aileye giysi yardımı yapılmıştır.
2018 yılında 346 aileye 2.650 parça ev eşyası yardımı yapılmıştır. 2014-2018 yıllarında 1.504 aileye 10.734 parça ev eşyası yardımı yapılmıştır.
2018 yılında 9 adet iftar çadırında ücretsiz olarak 350.000 kişiye yemek verilmiştir.
2018 yılında iftar vaktinde evine yetişemeyen vatandaşların orucunu açması için poğaçaya, su ve ıslak mendil ikramları, 54 istasyonun her birinde 1.000 adet olarak gerçekleştirilmiştir.
2018 yılında 8 Cami Temizleme Ekibiyle toplam 6.142 defa camilere temizlik hizmeti verilmiştir.
Ankara Büyükşehir Belediye Meclisimizin Kararına istinaden; 01.08.2018 tarihinden itibaren Ankara il sınırları içerisinde cenazesi olan vatandaşlara taziye çadırı kurulması ve ikram hizmeti başlamıştır. Günlük ortalama 15 cenazeye çadır kurulmaktadır. 2018 yılının Ağustos ayından yıl sonuna kadar 5 aylık süreçte, 1953 vatandaşa taziye çadırı hizmeti verilmiştir.

3.2.2.2 Engelliler ve Rehabilitasyon Şube Müdürlüğü

Ankara'da ikamet eden engelli vatandaşların toplumla iç içe olmasını ve ev ortamındaki bazı ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamak için kurulmuştur.

Günlük ihtiyaçlarını karşılamakta güçlük çeken doğuştan veya herhangi bir sebepten dolayı psikolojik, bedensel, işitsel ve sosyal yeteneklerini belirli oranlarda yitiren engelli vatandaşların bakım, rehabilitasyon, korunma, danışmanlık, kültürel, sosyal, spor vb. ihtiyaçlarını karşılamak Engelliler ve Rehabilitasyon Şube Müdürlüğü'nün asıl görevlerindedir.

Engelliler ve Rehabilitasyon Şube Müdürlüğünde verilen hizmetler (Tablo 3.18, 3.19):

1. Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi
2. Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Merkezi
3. Engelliler Ticaret Merkezi
4. Engelli Okullarına Yemek Yardımı
5. Engellilere Çeşitli Sosyal Yardımlar
6. Çeşitli Gün ve Hafta Kutlama Programları
7. Ankara İli İçi ve Dışı Gezi-Kamp Programları

Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi, Ankara mücavir alanı sınırları içinde ikamet eden engelli vatandaşların şehir içinde başka birisine ihtiyacı olmadan, serbestçe hareket etmesini sağlayıcı önlemler alarak, bu doğrultuda çalışmalar yapmak, engelli vatandaşların rehabilitesini sağlayarak toplumla iç içe olmasını desteklemek, bu doğrultuda projelerin üretilmesi ve uygulanması amacıyla faaliyetlerini sürdürmektedir. Sağlık kurulu raporunda en az %40 ve üzeri oranda engelini belgeleyen vatandaşlara temizlik, bakım-onarım, psiko-sosyal destek, fizyoterapi ve sağlık hizmetleri verilmektedir (Tablo 3.20).

Tablo 3.18: Dar Gelirli Engellilere Yapılan Yardımlar (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

S.N O	SOSYAL HİZMETLER	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOPLAM
1	BİLGİSAYAR KURSU VERİLEN ENGELLİ SAYISI (AYM-İNT CAFE-SİNCAN HZM MRK)	-	-	-	-	-	-	62	204	484	604	170	324	815	537	680	1025	1440	1320	1440	-	9.105 Kişi
2	İNGİLİZCE KURSU VERİLEN ENGELLİ SAYISI (AYM-SİNCAN HZM MRK)	-	-	-	-	-	-	-	72	138	224	102	115	232	120	600	437	432	461	478	-	3.411 Kişi
3	PSİKO SOSYAL DESTEK ALAN ENGELLİ SAYISI	-	-	-	-	3.065	585	1.117	1.697	1.908	2.345	2.065	2.230	2.486	3.403	3.196	3.958	3.882	3.902	4.103	2.887	42.829 Adet
4	TEMİZLİK HİZMETİ VERİLEN AİLE SAYISI	-	-	-	-	-	-	1.435	10.186	10.654	10.838	9.976	9.107	12.291	16.778	16.387	27.197	31.589	32.123	34.574	34.294	257.429 Adet
5	BAKIM-ONARIM HİZMETİ VERİLEN HANE SAYISI	-	-	-	-	-	-	228	1.103	860	921	989	892	1.119	908	862	1.023	1.034	862	907	720	12.428 Adet
6	SAĞLIK HİZMETİ VERİLEN ENGELLİ SAYISI	-	-	-	-	-	-	1.109	3.443	3.672	2.343	3.571	3.803	3.409	3.306	3.294	3.960	4.238	3.571	4.051	4.067	47.837 Adet
7	FİZYO TERAPİ HİZMETİ VERİLEN ENGELLİ SAYISI	-	-	-	-	-	-	-	-	2.113	1.916	3.528	4.287	3.370	3.860	3.720	4.649	5.166	4.851	5.001	3.521	45.982 Adet
8	ASAN SÖRLÜ ENGELLİ ARACINDAN YARARLANAN ENGELLİ SAYISI	-	-	-	837	882	902	917	1.008	5.134	6.597	10.786	11.692	9.608	11.748	10.085	13.956	14.180	14.917	15.963	16.107	145.319 Adet

Tablo 3.19: Yıllara Göre Yararlanılan Yardım ve Hizmetler (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

S.N O	SOSYAL HİZMETLER	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOPLAM
1	TEKERLEKLİ SANDALYE VERİLEN ENGELLİ SAYISI	20	-	194	34	26	9	7	43	55	23	100	25	37	30	23	32	21	72	93	34	878 Adet
2	HASTA BEZİ DAĞITILAN ENGELLİ SAYISI	-	-	-	-	-	-	-	213	577	610	490	569	761	1796	2263	3002	2604	1911	1981	1685	18462 Kişi
3	AKÜLÜ TEKERLEKLİ SANDALYE VERİLEN ENGELLİ SAYISI	2	-	21	1	10	3	1	4	3	19	177	26	36	34	48	63	70	78	91	57	740 Adet
4	İŞİTME CİHAZI VERİLEN ENGELLİ SAYISI	-	-	13	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	169	-	-	-	184 Adet
5	KONUŞAN SAAT VERİLEN ENGELLİ SAYISI	-	-	60	-	-	515	109	330	57	141	137	12	1	-	-	-	-	-	-	-	1.362 Adet
6	BEYAZ BASTON VERİLEN ENGELLİ SAYISI	-	-	218	-	-	413	150	367	158	141	206	85	123	85	47	56	169	348	200	152	2.918 Adet
7	ŞİMİT CAMEKANI VERİLEN ENGELLİ SAYISI	510	-	300	300	300	300	300	700	507	300	300	304	300	300	250	220	210	250	210	210	6.071 Kişi
8	KANEDYEN DEĞNEK VERİLEN ENGELLİ SAYISI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28	8	1	1	1	2	3	6	6	-	56 Adet
9	KOLTUK DEĞNEĞİ VERİLEN ENGELLİ SAYISI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28	7	3	-	13	-	7	14	-	-	72 Adet
10	GIDA-KÖMÜR YARDIMI VERİLEN ENGELLİ SAYISI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3275	3282	3451	3814	4217	4938	13123	7658	43758 Adet
11	AKÇAY EĞİTİM VE DİNLENME TEŞİSİ	-	-	-	-	-	-	100	100	100	189	159	111	-	310	300	313	384	440	454	200	3160 Kişi
12	AKÇAKOCA EĞİTİM VE DİNLENME TEŞİSİ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	384	1127	996	2438 Kişi
13	KEŞİKKÖPRÜ EĞİTİM VE DİNLENME TEŞİSİ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	191	285	358	834 Kişi

Tablo 3.20: Engel Gruplarına Göre Yeni Üye Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

Engel Gruplarına Göre Yeni Üye Sayısı	
Engel Grubu	Üye Sayısı
Görme Engelli	5.717
İşitme Engelli	3.354
Ortopedik	8.094
Zihinsel	9.174
Diğer	6.628
Toplam	32.967

3.2.2.2.1 Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi

Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezinde, Ankara sınırlarında yaşayan engelli vatandaşlara ulaşmak, onları tespit etmek ve engelli vatandaşların sosyo-kültürel, ekonomik, sağlık, eğitim bakımından desteklenmesi, sorunların çözüme ulaştırılmasında ve duyulacak tüm ihtiyaçlara cevap verilmesi hedeflenmektedir.

Tablo 3.21: Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi Yıllara Göre Toplam Üye Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2018 Yılı Faal. Rap.).

Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi Yıllara Göre Toplam Üye Sayısı	
Yıllar	Üye Sayısı
2010	26.221
2011	20.277
2012	21.940
2013	23.827
2014	26.841
2015	26.154
2016	28.992
2017	32.967
2018	32.729

3.2.2.2.1.1 Rehberlik ve Danışmanlık Hizmetleri

Sosyal Hizmet Uzmanlarınca, merkeze başvuru yapan engelli vatandaşlara verilen hizmetler ile alakalı tüm bilgiler verilir, sosyal hizmet uzmanı tarafından engelli vatandaşları hizmet verilecek birimlere yönlendirerek engelli vatandaşların aldıkları hizmetlerin takipleri yapılmaktadır. Üyelerin sosyo-ekonomik ve psikolojik problemleri tespit edilerek, problemlerin çözülmesine dair çalışmalar yapılmaktadır.

3.2.2.2.1.2 Psikolojik Destek Hizmetleri

Klinik psikologlarca üyeler ve aileleri düzenli olarak evlerinde takip edilerek stres, yalnızlık duygusu, iletişim sorunları, uyku bozuklukları, ailevi sorunlar gibi konularda üyelere ve ailelerine düzenleyici destek vermektedirler.

3.2.2.2.1.3 Sosyal Yardım Hizmetleri

Üyelere; akülü tekerlekli sandalye, tekerlekli sandalye, beyaz baston ve hasta bezi gibi sosyal yardım hizmetleri yapılmaktadır.

3.2.2.2.1.4 Sağlık Hizmetleri

Merkezde görevli hekim ve hemşireler, üyelerin evlerinde sağlık taramalarını yaparak üyenin şikâyetlerini dinlerler, uygun görüldüğü durumda hastanelerdeki polikliniklere yönlendirmektedirler.

3.2.2.2.1.5 Eğitim Destek Hizmetleri

Merkezde üyelere; destek eğitimler, eğitim yardımları, kırtasiye ve çanta yardımı, MEB Engelli okullarına yemek temini, spor malzemeleri vb. destekler verilmektedir.

3.2.2.2.1.6 Sosyal ve Kültürel Hizmetler

Engellileri topluma kazandırmak ve farkındalık oluşturmak gayesi ile piknik, konser, söyleşi, panel, gezi organizasyonları yapılmaktadır. Ayrıca Akçakoca, Akçay, Kesikköprü tatil kamplarında ücretsiz olarak belirli sayıdaki engelli vatandaşlara tatil olanağı sunulmaktadır.

3.2.2.2.1.7 Ulaşım Hizmetleri

Akülü veya manuel tekerlekli sandalye kullanan engellilere kentin içinde ve hastanelere ulaşımalarında asansörlü araçlarla evlerinden alınıp, dönüşte yine evlerine bırakılmak üzere hizmet verilmektedir.

3.2.2.2.1.8 Ekonomik Destek Hizmetleri

İhtiyaç sahibi üyelere giyecek, yakacak ve gıda yardımları yapılmaktadır.

3.2.2.2.1.9 Temizlik ve Bakım Hizmetleri

Temizlik ekiplerince üyelerin evlerine düzenli olarak gidilerek genel temizlik hizmeti verilmektedir. Evleri müstakil olan üyelerin bahçe düzenlemesi ve bakımı hizmeti de verilmektedir. Ayrıca üyenin talep etmesi halinde; haftada bir gün üç çeşit yemek pişirilmesi ve yalnız yaşayan üyelere banyo hizmeti verilmektedir.

3.2.2.2.1.10 Ev içi Tamirat Hizmetleri

Üyelerin evlerindeki elektrik, su tesisatı vb. arızalarının giderilmesini sağlamaktadır. Ayrıca boya, badana hizmeti de verilmektedir.

3.2.2.2.1.11 Acil Yardım Hizmetleri

Su baskını, doğalgaz kaçağı, yangın vb. acil durumlarda üyelere verilen hizmetlerdir. İhtiyacı olması durumunda üyelere kuruma ait ambulansla en yakın hastanelere götürülmesi hizmeti verilmektedir. Vefat eden üyelere cenaze hizmetleri için; cenaze aracı, morg, gasil ve defin işlemleri için destek sağlanmaktadır.

3.2.2.2.2 Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Merkezi

Görme engelli vatandaşların teknolojiden faydalanmalarını sağlamak için kurulmuştur.

Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Merkezinde verilen hizmetler:

- a. Danışmanlık ve rehberlik hizmeti
- b. İnternet
- c. Braille alfabesi ile yazılmış kitaplardan oluşan kütüphane
- d. Sesli kütüphane
- e. Dosya tarama ve bilgisayara aktarma
- f. Verilerin braille alfabesiyle doküman haline getirilmesi
- g. MP3 kaydı

Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Merkezinin Teknik Donanımı:

- a. LCD ekranlı bilgisayarlar
- b. ADSL modem
- c. Tarayıcılar
- d. Braille display
- e. Braille yazıcı
- f. Braille matbaa
- g. Sesli kütüphane
- h. Ekran okuma programı
- i. Türkçe sentezleyiciler

Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Merkezinde, internet üzerinden araştırmalar, ödev hazırlama, braille alfabesi çıktısının alınması, CD'ye sesli veya sessiz kayıt alınması, üyelerin notlarının veya ders kitaplarının tarayıcıda taranması ve bilgisayar öğretmeni eşliğinde laboratuvar hizmetleri verilmektedir. Farklı seviyelerdeki bilgisayar kullanıcıları için kurslar düzenlenmektedir. Üyelerin Ankara dışında bulunduğu dönemlerde, merkezle ilgili işlem gerektiğinde elektronik posta yoluyla ilettikleri dokümanlar, talepleri yönünde hazırlanarak kargo yoluyla tekrar iletilmektedir. Ayrıca Ankara dışında ikamet eden görme engelli vatandaşların da özellikle braille baskı ve mp3 yönündeki isteklerine cevap verilmektedir. İnternette edinilen genel kültür, teknoloji, bilim, sağlık ve spor vb. birçok alanda braille baskılar, haftalık olarak görme engelliler ilköğretim okullarına dağıtılmaktadır.

Ankara Büyükşehir Belediyesine ait bütün yayınlar ile birlikte braille alfabesiyle hazırlanmış olan baskılar da üyelerin kullanımındadır. Sınav hazırlığı yapan öğrenciler için kabartma testlerin baskısı yapılmakta ya da sesli olarak bu testler CD'ye aktarımı sağlanmaktadır.

Görme engelli öğrencilerin eğitim aldıkları okulların müdürleri ve öğretmenleri ile sürekli diyalog halinde olan merkez, ortak çalışmalarıyla öğrencilere ihtiyaç duydukları bilgi ve dokümanları hazırlamaktadır. Eğitim desteklerinin yanı sıra üyelerin günlük yaşantılarını kolaylaştırmak adına yemek tarifleri, gezi rehberi, tren saatleri, restoran mönüleri, önemli telefonlar gibi bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Tablo 3.22: Görme Engelliler Üye Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

YILLAR	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Üye Sayısı	1.062	2.227	2.723	3.394	4.227	5.030	5.314	5.425	5.477	5.525	5.605	5.651	5.685	5.717

3.2.2.2.3 Engelliler Ticaret Merkezi

Ankara Büyükşehir Belediyesi, engelli vatandaşların ekonomik durumlarına yardımcı olmak amacıyla Bahçelievler Engelliler Ticaret Merkezinde bulunan 10 adet stantta, belirli hizmetlerin ve ürünlerin satışını yapmalarına olanak sağlamaktadır.

3.2.2.2.4 Engelli Okullarına Yemek Yardımı

Ankara il sınırları içerisinde engelli okullarında öğrenim gören öğrencilere kahvaltı, öğle yemeği ve akşam yemeği verilmektedir.

Tablo 3.23: Kahvaltı, Öğle Yemeği ve Akşam Yemeği Hizmetlerinden Yararlanan Engelli Öğrenci Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

YILLAR	ENGELLİ OKULU SAYISI	YEMEK YİYEN ÖĞRENCİ SAYISI	TOPLAM YEMEK SAYISI
2006 Yılında Yararlanan Üye Sayısı	23	(Günlük) 2.000	197.956
2007 Yılında Yararlanan Üye Sayısı	24	(Günlük) 2.560	604.545
2008 Yılında Yararlanan Üye Sayısı	25	(Günlük) 3.237	675.673
2009 Yılında Yararlanan Üye Sayısı	26	(Günlük) 3.143	568.171
2010 Yılında Yararlanan Üye Sayısı	27	(Günlük) 3.287	676.700
2011 Yılında Yararlanan Üye Sayısı	29	(Günlük) 3.378	595.727
2012 Yılında Yararlanan Üye Sayısı	33	(Günlük) 3.700	721.305
2013 Yılında Yararlanan Üye Sayısı	38	(Günlük) 4.100	775.182
2014 Yılında Yararlanan Üye Sayısı	43	(Günlük) 4.100	842.402
2015 Yılında Yararlanan Üye Sayısı	44	(Günlük) 4.500	951.685
2016 Yılında Yararlanan Üye Sayısı	45	(Günlük) 4.700	1.012.179
2017 Yılında Yararlanan Üye Sayısı	47	(Günlük) 4.712	898.690
		GENEL TOPLAM	8.520.215

Tablo 3.24: Engellilere Yönelik Hizmetlere İlişkin Rakamlar (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2018 Yılı Faal. Rap.)

2018 Yılında Engellilere Yönelik Gerçekleştirilen Hizmetlere İlişkin Rakamlar
34.062 engelli vatandaşa evde temizlik hizmeti verilmiştir.
15.720 engelli vatandaşa asansörlü engelli hizmet aracı ile hizmet sunulmuştur.
4.379 engelli vatandaşa sağlık hizmeti verilmiştir.
3.728 engelli vatandaşa psiko-sosyal destek hizmeti verilmiştir.
3.416 engelli vatandaşa fizyoterapi ve hidroterapi hizmeti verilmiştir.
1.050 engelli vatandaşa evde bakım-onarım hizmeti verilmiştir.
2.897 engelli vatandaşa evde yemek ve banyo hizmeti, 796 engelli vatandaşa berber hizmeti verilmiştir.
Engelli okullarında günlük 4.700 öğrenciye yemek hizmeti verilmiştir.
81 engelli vatandaşa akülü tekerlekli sandalye, 64 engelli vatandaşa tekerlekli sandalye, 35.692 adet hasta bezi yardımı yapılmıştır.

3.2.2.3 Yaşlı Hizmetleri ve Şefkat Evleri Şube Müdürlüğü

Yaşlı Hizmetleri ve Şefkat Evleri Şube Müdürlüğü; yaşlı vatandaşların yararlandığı ve yaşlarına yakışır, keyifli ve huzurlu vakit geçirebildiği merkezlerde, yaşlıların teknolojik imkânlardan yararlanarak, bilgiye kolay ve etkin bir şekilde ulaşmalarını sağlar. Yerinde bakım hizmetleri sunulması ve yaşlı vatandaşlara sığınabilecekleri güvenli ve huzurlu yaşam alanları sağlanarak sosyal amaçlı projeler üretilir.

Yaşlı Hizmetleri ve Şefkat Evleri Şube Müdürlüğünün faaliyetleri:

- Her türlü ihtiyaçları için yaşlılar adına sosyal faaliyetlerde bulunmak,
- Yaşlıların her türlü problemlerinin önüne geçilmesi, çözüme ulaşılmasına yönelik sosyal hizmet birimleri kurmak ve çalışmalarının devamı için gerekli önlemleri almak,
- Yaşam standartları seviyesinin iyileştirilmesine yönelik yaşlılar için faaliyetlerde bulunmak,
- Ankara'ya geçici olarak hasta veya hasta refakatçiliği için bulunan fakat kalacak yeri ve maddi durumu olmayan muhtaç, fakir, dar gelirli kişi ve ailelerin geçici olarak varsa çocukları ile beraber ihtiyaçlarını karşılamak maksadıyla; Şefkat Evleri açmak ve çalışmalarını devam ettirmeleri için gereken her türlü iş ve işlemleri yürütmektir.

Yaşlı Hizmetleri ve Şefkat Evleri Şube Müdürlüğünde verilen hizmetler:

1. Yaşlılara Hizmet Merkezi
2. Yaşlılar Bilgi Erişim ve Eğitim Merkezi
3. Şefkat Evleri
4. Barınma Evi

3.2.2.3.1 Yaşlılara Hizmet Merkezi

5 Eylül 1994 tarihinde Büyükşehir Belediyesi tarafından kurulmuştur. Bu merkezin amacı; yaşlı üyelerin hayatlarını kolaylaştırmak, onların şefkat, sevgi ve şerefli bir şekilde yaşamlarına devam etmelerini sağlamaktır. Bu amaçla Türkiye’de kurulmuş ilk ve tek merkezdir. Üyelerin eşleri de mevcut hizmetlerden faydalanmaktadır. 2017 yılının sonu itibariyle üye olan 55.329 yaşlı vatandaşa hizmet verilmektedir.

Tablo 3.25: Yıllara Göre Yaşlılara Verilen Hizmetler ve Bu Hizmetlerden Yararlanan Yaşlı Sayıları (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

S.NO	FAALİYETLER	1994 - 2017 Yılları verilen hizmetlerden yararlanan yaşlı sayısı	2017 Yılı hizmetlerden yararlanan yaşlı sayısı
1	TEMİZLİK HİZMETİNDEN YARARLANAN YAŞLI SAYISI	449.727 Kişi	33.675 Kişi
2	PSİKO-SOSYAL DESTEK HİZMETİNDEN YARARLANAN YAŞLI SAYISI	49.586 Kişi	3.547 Kişi
3	SAĞLIK HİZMETİNDEN YARARLANAN YAŞLI SAYISI	103.340 Kişi	3.172 Kişi
4	BAKIM / ONARIM HİZMETİNDEN YARARLANAN YAŞLI SAYISI	37.549 Kişi	1.224 Kişi
5	BERBER HİZMETİ	1.625 Kişi	295 Kişi
6	YAŞLILARA BANYO YAPTIRMA HİZMETİ	2.816 Kişi	583 Kişi
7	ÜYELERİN EVLERİNDE YEMEK YAPIMI HİZMETİ	3.123 Kişi	307 Kişi
8	TATİL KAMPI (AKÇAKOCA)	4.473 Kişi	1880 Kişi
9	TATİL KAMPI (ALTINOLUK)	3.003 Kişi	221 Kişi
10	TATİL KAMPI (KESİKKÖPRÜ)	1.886 Kişi	646 Kişi

Yaşlılara Hizmet Merkezinde verilen hizmetler:

Rehberlik, sosyal ve kültürel etkinlikler, sosyal hizmetler, sağlık hizmetleri, kurslar (resim, müzik, satranç, diksiyon, bilgisayar, okuma-yazma), Türk Sanat Müziği korusu ve kursu, Nostalji ve Pop Müzik koroları ve kursları, gezi-eğlence ve

piknik hizmetleri, yaz kampları, tamirat ve tadilatlar, banyo, temizlik hizmetleri, acil yardım hizmetleri ve cenaze hizmetleridir.

Tablo 3.26: Yaşlılara Yönelik Hizmetlere İlişkin Rakamlar (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2018 Yılı Faal. Rap.).

2018 Yılında Yaşlılara Yönelik Gerçekleştirilen Hizmetlere İlişkin Rakamlar
52.537 yaşlı vatandaş Yaşlılara Hizmet Merkezi'nin hizmetlerinden faydalanmaktadır.
37.438 yaşlı vatandaş evde temizlik hizmeti verilmiştir.
4.438 yaşlı vatandaş evde sağlık hizmeti verilmiştir.
1.404 yaşlı vatandaş evde bakım-onarım hizmeti verilmiştir.
4.841 yaşlı vatandaş psiko-sosyal destek hizmeti almıştır.
861 yaşlı vatandaş berber, 627 yaşlı vatandaş evlerinde yemek yapma hizmeti verilmiştir.

3.2.2.3.2 Yaşlılar Bilgi Erişim ve Eğitim Merkezi

Yaşlı vatandaşlar, 01.09.2017 tarihinde hizmete açılan Yaşlılar ve Gençler Bilgi Erişim Merkezinde, atıl vakitlerini değerlendirmek amacıyla dergi, kitap, fotoğraf, video, ses, film, CD, DVD gibi kaynaklara internet üzerinden ya da yerinden ulaşabilmektedir.

Bu merkezde; internet kullanımı ve bilgisayar eğitimi (temel bilgisayar eğitimi, photoshop kursu, powerpoint kursu) hizmetleri verilmektedir.

Tablo 3.27: Yaşlılar Bilgi Erişim Merkezi Üye Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

BİRİM	2007 - 2017 Yılları arası üye sayısı	2017
Yaşlı Üye Sayısı	17.243 Kişi	2.095 Kişi

Tablo 3.28: 2018 Yılında Yaşlılar Bilgi Erişim ve Eğitim Merkezi Rakamları (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2018 Yılı Faal. Rap.).

2018 Yılında Yaşlılar Bilgi Erişim ve Eğitim Merkezi Rakamları
2014-2018 yıllarında 7.588 yaşlı vatandaş yararlanmıştır.
2018 yılında 1.897 yaşlı vatandaş yararlanmıştır.

3.2.2.3.3 Şefkat Evleri

Ankara Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı Yaşlı Hizmetleri ve Şefkat Evleri Şube Müdürlüğüne bağlı Ahmetler, Ulus, Rüzgârlı, Etlık, Onkoloji Şefkat Evlerinden; şehir dışından tedavi için gelen ekonomik durumu iyi olmayan hasta ve hasta yakınları yararlanmaktadır.

Şefkat Evlerinde; sabah kahvaltısı, akşam yemeği, hastane servisleri, danışmanlık ve rehberlik hizmetleri verilmektedir.

Tablo 3.29: Şefkat Evlerinden Yıllara Göre Yararlanan Kişi Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

ŞEFKAT EVLERİ	2003 - 2017 Yılları arası yararlanan kişi sayısı	2017 Yılı yararlanan kişi sayısı
ETLİK ŞEFKAT EVİ (45 Yatak)	23.286 Kişi	1.309 Kişi
RÜZGARLI ŞEFKAT EVİ (123 Yatak)	43.288 Kişi	4.350 Kişi
AHMETLER ŞEFKAT EVİ (190 Yatak)	17.137 Kişi	1.042 Kişi
ULUS ŞEFKAT EVİ (29 Yatak)	7.320 Kişi	1.019 Kişi
ONKOLOJİ ŞEFKAT EVİ (160)	32.433 Kişi	5.061 Kişi
TOPLAM	130.936 Kişi	12.781 Kişi

Tablo 3.30: 2018 Yılında Şefkat Evlerinden Faydalanan Vatandaşların Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2018 Yılı Faal. Rap.).

2018 Yılında Şefkat Evlerinden Faydalanan Vatandaşların Sayısı
2014-2018 yıllarında 51.996 vatandaş yararlanmıştır.
2018 yılında 11.928 vatandaş yararlanmıştır.

3.2.2.3.4 Barınma Evi

03.01.2009 tarihinde açılan Günlük Barınma Evinde; bedensel, zihinsel, psikolojik ve sosyal problemi olan evinden atılan, evini terk eden barınma sorunu vb. problemleri olan 18 yaşından büyük vatandaşlara çeşitli hizmetler sunulmaktadır. 70 yatak kapasiteli barınma evinde; barınma, giysi, yıkanma, yemek gibi hizmetler verilmektedir. Özellikle kış aylarında sokakta kalan kimsesiz vatandaşlara barınma imkânı sağlanmaktadır. Sokakta yaşayan kimsesizlere hizmet aracı 7/24 saat 365 gün hizmet vermektedir.

Tablo 3.31: Barınma Evinde Kalan Kişi Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

BİRİM	2009 - 2017 Yılları arası	2017 Yılı
Günlük Barınma Evi kişi sayıları	8.416 Kişi	1.354 Kişi

Tablo 3.32: 2018 Yılında Barınma Evlerinden Faydalanan Vatandaşların Sayısı (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2018 Yılı Faal. Rap.).

2018 Yılında Barınma Evlerinden Faydalanan Vatandaşların Sayısı
2014-2018 yıllarında 5.256 vatandaş yararlanmıştır.

3.2.2.4 Sosyal Yardımlar Planlama ve Koordinasyon Şube Müdürlüğü

Sosyal Yardımlar Planlama ve Koordinasyon Şube Müdürlüğünün görev ve sorumlulukları:

- TÜİK verilerine göre geliri yoksulluk sınırı altında olan vatandaşlara temel ihtiyaç maddeleri, yiyecek, giyecek, yakacak gibi sosyal yardımları yapmak,
- Sosyal yardımlarla ilgili Belediye Meclisince alınan kararları yardım yönetmeliğine göre gerçekleştirmek,
- Yardım başvurusunda bulunan ailelerin maddi durumlarını inceleyerek, yardım yapılacak olan aileleri belirlemek, bu ailelerin kayıtlarını bilgisayar ortamına aktararak her yıl güncellemek,
- Yardım malzemeleri ihalelerini yapıp, alım ve dağıtımını gerçekleştirmek,
- Sosyal incelemelerin, dağıtım ve teslimlerin programlarını hazırlayarak görevli personelin sevk ve idaresini sağlamaktır.

Sosyal yardımlar:

- Gıda ve Temizlik Malzemesi Yardımı
- Yakacak (kömür) Yardımı
- Günlük Ekmek Yardımı
- Günlük Çorba Yardımı
- Eğitim Yardımı (Çanta, kırtasiye, bot, kaban)
- Ev Eşyası Yardımları
- Giysi Yardımları
- Yemek Çadırları
- Değişen Şartlara Göre Yapılan Diğer Yardımlar

Tablo 3.33: Yıllara Göre Sosyal Yardımlar (Kaynak: A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

SOSYAL YARDIMLAR	1997 1998	1999 2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	GENEL TOPLAM	
GIDA VE TEMİZLİK MALZEMESİ MİKTARI	32.500	778.250	390.000	385.000	285.000	400.000	285.000	285.000	337.900	300.000	360.000	300.000	300.000	330.000	330.000	5.018.650	Paket
GIDA VE TEMİZLİK MALZ. YARDIM YAPILAN AİLE SAYISI	31.525	376.934	126.411	118.084	128.035	172.509	129.793	125.525	143.621	126.858	148.144	140.921	166.434	158.968	185.740	2.280.502	Aile
YAKACAK (KÖMÜR) YARDIM MİKTARI	2.000	210.500	80.000	136.000	110.000	110.000	75.000	85.000	80.000	85.000	110.000	88.000	80.000	80.000	66.000	1.397.500	Ton
YAKACAK YARDIMI YAPILAN AİLE SAYISI	-	-	120.000	136.000	110.000	110.000	75.000	85.000	80.000	85.000	80.000	88.000	80.000	80.000	66.000	1.195.000	Aile
EKMEK YARDIM MİKTARI	60.040	75.160.467	13.050.000	14.668.154	13.014.800	14.642.250	14.294.160	14.078.740	15.942.900	17.161.300	17.511.450	18.503.320	20.881.162	21.366.818	22.958.122	293.293.683	Adet
EKMEK YARDIM YAPILAN AİLE SAYISI	-	-	12.103	12.245	10.243	11.437	12.048	11.608	12.889	13.682	13.630	14.820	17.356	17.362	18.836	178.259	Aile
TOPLU İLÇE İFTARLARI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	74.000	95.160	138.200	-	-	-	307.360	Kişi
YEMEK ÇADIRLARINDA YEMEK YİYEN KİŞİ	247.815	1.508.064	349.052	361.836	338.568	354.769	288.682	327.803	371.000	210.750	259.600	260.000	280.460	336.000	461.000	5.955.309	Kişi
YEMEK VERİLEN ÇADIR SAYISI	-	-	-	-	-	30	23	26	26	8	9	7	8	9	10	156	Nokta
SOSYAL YARDIMLAR	1997 1998	1999 2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	GENEL TOPLAM	
ÇORBA DAĞITIMINDAN YARARLANAN	-	0	22.551	186.518	542.462	666.874	669.263	828.000	620.435	811.564	1.237.462	792.780	0	0	115.000	6.492.909	Kişi
ÇORBA DAĞITIM MERKEZ SAYISI	-	0	4	4	4	5	5	5	5	5	7	7	-	-	3	54	Nokta
SOĞAN DAĞITIMINDAN YARARLANAN AİLE SAYISI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28.334	28.334	
SOĞAN DAĞITIMI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	425.000	425.000	
EĞİTİM YARDIMINDAN (ÇANTA KİRTASİYE)	600	220.000	100.000	80.000	-	84.127	17.792	50.000	55.312	54.641	57.684	23.220	60.230	40.000	40.000	883.606	Öğrenci
GİYİŞ (KABAN) YARDIMINDAN YARARLANAN ÖĞRENCİ SAYISI	20.000	193.000	100.000	130.000	-	85.310	57.234	80.000	56.525	7.956	58.393	33.949	61.054	30.000	30.675	944.096	Öğrenci
GİYİŞ (BOT) YARDIMINDAN YARARLANAN ÖĞRENCİ SAYISI	-	190.000	100.000	100.000	-	85.528	58.493	80.000	56.688	53.701	61.396	31.664	61.121	30.000	30.675	939.266	Öğrenci
GİYİŞ YARDIMI MERKEZİNDE VERİLEN GİYİŞ SAYISI (PARÇA)	-	-	-	-	-	41.120	33.075	113.149	98.696	55.592	95.729	59.221	61.113	29.858	27.099	614.652	Parça
GİYİŞ YARDIMI VERİLEN AİLE SAYISI	-	-	-	-	-	-	-	728	705	683	1.308	529	745	1.903	1.406	8.007	Aile
EŞYA YARDIMI PARÇA SAYISI	-	-	-	-	-	213	438	520	538	1.146	1.269	495	2.046	5.131	2.461	14.257	Parça
EŞYA YARDIMI ALAN AİLE SAYISI	-	-	-	-	-	-	51	41	45	62	78	105	124	823	206	1.535	Aile

3.2.2.5 Psikolojik Danışmanlık ve Destek Eğitimleri Şube Müdürlüğü

Çocuk, Gençlik ve Aile Danışmanlık Merkezlerine başvuranlara yönelik psikolojik danışmanlık, öğrenci koçluğu ve grup eğitimleriyle ilgili hizmetlerin tamamı ücretsiz olarak gerçekleştirilmektedir.

Kadına yönelik şiddetin önlenmesi eğitimleri, uyuşturucu maddelerin zararlarına yönelik eğitimler, yeni evlenen çiftlere evlilik eğitimi verilmektedir.

Birey ve aileleri, ihtiyaç duyabilecekleri konularda bilgilendirmek ve farkındalık sağlamak için aile eğitim seminerleri, öğrenci gelişim programı ve evlilik okulu çalışmaları sürdürülmektedir.

Tablo 3.34: Psikolojik Danışmanlık ve Destek Eğitimleri Şube Müdürlüğü'nün Faaliyetleri (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2017 Yılı Faal. Rap.).

FAALİYET/YIL							
PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK HİZMETLERİ	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOPLAM
PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK VERİLEN KİŞİ SAYI	327	550	624	385	675	675	3236
SEANS SAYILARI (SEANS)	2943	5440	3114	959	1046	1026	14528
DESTEK EĞİTİMLERİ	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOPLAM
EĞİTİM SAATİ SAYILARI (SAAT)	360	288	69	104	338	352	1511
SEMINER VE EĞİTİM ADEDİ	180	391	7	60	211	217	1066
KATILIMCI SAYISI (KİŞİ)	1225	3101	106	970	1216	1479	8097

Tablo 3.35: Psikolojik Danışmanlık ve Destek Eğitimleri Şube Müdürlüğü'nün 2018 Yılı Projeleri (**Kaynak:** A. B. B. Sos. Hizm. Dair. Başk. 2018 Yılı Faal. Rap.).

Psikolojik Danışmanlık ve Destek Eğitimleri Şube Müdürlüğü'nün 2018 Yılı Projeleri
Hedef Mutlu Aile
Kadına Yönelik Şiddetin Önlenmesi
Öğrenci Gelişim Programı
İnternet Bağımlılığı

3.2.2.6 Çocuk Evleri Şube Müdürlüğü

Çocuk Evleri Şube Müdürlüğü'nün Ankara Büyükşehir Belediyesi Çocuk Evleri Yönetmeliğine uygun bir şekilde yürüttüğü faaliyet konuları:

- Bakıma muhtaç olan çocuklar için danışma merkezleri ve çocuk evleri açmak ayrıca bunların icraatlerini devam ettirmesi için her türlü faaliyetleri sürdürmek,

- b. Çocuk Evlerindeki çocukların karşılanması gereken maddi ve manevi ihtiyaçları için tüm sosyal hizmet çalışmalarını ve yardımını sürdürmek,
- c. Çocuk Evlerindeki çocukların sosyal problemlerinin önüne geçilmesi ve çözümlenmesi amacıyla; çocukların fiziksel ve psikolojik sağlığını korumak, sosyal gelişimlerini desteklemek için sosyal hizmet birimlerini kurmak ve çalışmalarını devam ettirmek için gereken tüm faaliyetleri sürdürmek,
- d. Çocuk Evlerindeki çocukların yaşam kalitelerini arttırmak için sosyal aktivitelerde bulunmak,
- e. Çocuk Evlerinin faaliyetlerinin devamı için her türlü iş ve işlemleri sürdürmek,
- f. Çocuk bakım hizmetlerinde hizmetleri verilmesinde, kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, üniversiteler, sağlık vb. kuruluşlarının ilgili birimleri ve STK'lar ile işbirliğinde olmak ve kuruluşların faaliyetlerini desteklemek,
- g. Konferans, panel, seminer vb. eğitim çalışmaları düzenlemektir.

2007 yılında bakım desteğine ihtiyacı olan çocukları kurum bünyesine kabul etmeye başlayan 12 adet Çocuk Evinde, toplam olarak 2017 yılında bakıma muhtaç 56 çocuk koruma altına alınmıştır. 2018 yılında, 10 adet Çocuk Evinde, toplam 48 bakıma muhtaç çocuk koruma altına alınmıştır.

Çocuk Evlerinde, bakıma muhtaç çocuklara, eğitici anne, psikolog ve uzman eğitmenler tarafından 24 saatlik dilimde rehberlik, psiko-sosyal destek, eğitim, günlük ev işlerine ilişkin programlar uygulanarak, çocukların eğitim, sosyal ve kültürel yönden gelişmelerine destek olunmaktadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM VE BULGULAR

4.1 Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada, Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesi arasından Ankara Büyükşehir Belediyesi örneklem olarak seçilmiştir. Örneklem olarak Ankara Büyükşehir Belediyesinin seçilme nedenleri, büyükşehir belediyeleri içerisinde İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Ankara Büyükşehir Belediyesinin genel olarak KSS' de ilk uygulamaları yapan belediyeler olması, araştırmanın yönteminin daha sağlıklı, etkili ve hızlı bir şekilde uygulanması için avantaj teşkil eden Ankara'da ikamet ediliyor olmasıdır.

Çalışmada, ele alınan konu hakkında derin bir kavrayışa ulaşmayı sağlayan nitel araştırmanın, katılan kişilerin belli bir hususta duygu ve düşüncelerini ifade etme etkinliği olan görüşme yöntemi uygulanmıştır. Bu yöntemin seçilmesinin en önemli nedeni, yöneticilerden oluşan katılımcıların deneyimleri, tutumları, düşünceleri, algıları, tepkileri ve yorumları gibi diğer birçok yöntemde ulaşılamayan bilgilere doğal ortamda ulaşılabilme olanağını sağlayabilmesidir. Ayrıca, yönlendirmelerden kaçınılarak, çok boyutlu ve alternatifli soru türleriyle, cevapsız soru kalmaması için bu yöntemin uygulanması önem arz etmektedir. Soruların yanlış anlaşılmasının önüne geçilmesi, daha sıcak ve içten cevaplar alınarak sağlıklı sonuçlara ulaşılabilmesi adına yüz yüze görüşme yöntemi kullanılmıştır.

Günümüzde son derece önemli bir hale gelen Kurumsal sosyal sorumluluk, kavramsal olarak ele alınıp sosyal devletin bir gereği olarak Türkiye'de sosyal belediyecilik uygulamaları irdelendikten sonra Ankara'ya ilişkin Türkiye İstatistik Kurumu verileri, Ankara Büyükşehir Belediyesi'nde sosyal sorumluluk faaliyetlerinin odağı ve icracısı olan Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı ile Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığının 2017 ve 2018 yılı faaliyet raporları birlikte incelenmiş ve bu iki

başkanlıkta çalışan yöneticilerle yapılacak derinlemesine görüşmeler için soru formları hazırlanmıştır. Yöneticilere yöneltilmesi düşünülen sorular, Türkiye genelinde üniversitelerde öğretim elemanı olan, bu konuda uzman akademisyenlere danışılmış, akademisyenlerden bu soruların değerlendirilmesi ve katkıda bulunmaları talep edilmiştir. Tez danışmanı ile birlikte toplam 41 akademisyenin görüşlerinin alınması sonrasında son hali verilen 12 sorunun yöneltildiği derinlemesine görüşmeler, 25.03.2019-29.03.2019 tarihleri arasında Ankara Büyükşehir Belediyesinin Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığından 15, Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığından 6 olmak üzere toplam 21 yönetici ile yapılmıştır.

Görüşmelerin yapıldığı 21 katılımcı/yöneticinin demografik özelliklerine aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 4.1: Katılımcı/Yöneticilerin Yaş Bilgileri.

Katılımcı/Yöneticilerin Yaş Bilgileri	
20-30 yaş arası	1 kişi
31-40 yaş arası	12 kişi
41-50 yaş arası	7 kişi
51-65 yaş arası	1 kişi
65 yaş ve üzeri	Bulunmamaktadır

Tablo 4.2: Katılımcı/Yöneticilerin Cinsiyet Bilgileri.

Katılımcı/Yöneticilerin Cinsiyet Bilgileri	
Erkek	12 kişi
Kadın	9 kişi

Tablo 4.3: Katılımcı/Yöneticilerin Eğitim Durumu.

Katılımcı/Yöneticilerin Eğitim Durumu	
İlköğretim	Bulunmamaktadır
Lise	4 kişi
Üniversite	10 kişi
Lisansüstü	7 kişi
Doktora	Bulunmamaktadır

Tablo 4.4: Katılımcı/Yöneticilerin Hizmet Yılı.

Katılımcı/Yöneticilerin Hizmet Yılı	
0-5 yıl	1 kişi
6-10 yıl	4 kişi
11-20 yıl	13 kişi
21-30 yıl	3 kişi
30 yıl ve üzeri	Bulunmamaktadır

Tablo 4.5: Katılımcı/Yöneticilerin Kurumdaki Hizmet Yılı.

Katılımcı/Yöneticilerin Kurumdaki Hizmet Yılı	
0-5 yıl	3 kişi
6-10 yıl	8 kişi
11-20 yıl	9 kişi
21-30 yıl	1 kişi
30 yıl ve üzeri	Bulunmamaktadır

4.2 Araştırmanın Bulguları

Görüşme yapılan yöneticilerin demografik özelliklerinden dikkat çekici unsurlar olarak, %90'lık kesiminin 31-50 yaş arası yani büyük oranda orta yaşta olması, %57'sinin erkek %43'ünün kadınlardan oluşması, %81'inin üniversite ve yüksek lisans mezunu olarak çoğunluk teşkil etmesi, hizmet yılı ve kurumdaki çalışma yıllarının ağırlıklı 6-20 yıl arasında olması gösterilebilir.

21 yöneticiye yöneltilen 12 soruya, yöneticilerin verdiği cevaplar ve bu cevaplara ilişkin çıkarımlar aşağıdaki gibidir;

•“Kurumsal sosyal sorumluluk kavramını açıklar mısınız? Bu kavram sizin için neyi ifade etmektedir?” sorusuna,

Katılımcı 1; “Toplumun sosyal ihtiyaçlarını göz önünde bulundurularak ve planlı çalışarak sorumluluğun gerçekleştirilmesidir. Hayırseverliği ifade eder.”,

Katılımcı 2; “Günümüzde ekonomik, teknolojik ve politik gelişmeler, toplumları oluşturan tüm birimlerin birbirine olan bağlılığını artırmaktadır. Refah düzeyinin artırılması ve sürdürülebilir olması için bireylere olduğu kadar kurumlara da önemli sorumluluklar düşmektedir. Bu yönde kurumların ekonomik, yasal, kültürel ve sağlıkla ilgili toplum yararına olan ve gönüllülük esasına dayalı geliştirdikleri projeler bu kavramı oluşturmaktadır.”,

Katılımcı 3; “Değişen ve gelişen dünya düzenine ayak uydurmak ve insanların temel ihtiyaçlarıyla birlikte beklentilerinin de toplum düzenine uyarlanması için gönüllülük esasına dayanan çalışmalardır. Toplumun değerleriyle örtüşen, kurumun tamamını ilgilendiren uygulamalar ve projeler olarak tanımlanabilir.”,

Katılımcı 4; “Kurum ile toplumun etkileşimiyle ortaya çıkan sosyal ve çevresel etkilere yönelik iletişim sürecidir. Bulduğumuz kurumda daha derinlemesine ilişki ve çözüm üretmemizde temel rol oynamaktadır.”,

Katılımcı 5; “Devletin vatandaşa karşı sorumluluğudur.”,

Katılımcı 6; “Bir kuruluşun, imkânlarını toplum yararına kullanmasıdır.”,

Katılımcı 7; “Kurumların toplum için bazı sorumlulukları üstlenmesidir.”,

Katılımcı 8; “Mesleki yeterliliklerin ve sınırlılıkların bilincinde olarak mesleki iletişimi sürdürmektir.”,

Katılımcı 9; “Toplumun ihtiyaçlarına uygun organizasyondur.”,

Katılımcı 10; “Topluma sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan imkânlar ölçüsünde katkıda bulunmaktır.”,

Katılımcı 11; “Vatandaşların sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan dengeli biçimde yaşamalarına yardımcı olmaktır.”,

Katılımcı 12; “İlgili kurumun yasal mevzuat çerçevesinde hitap ettiği bölgeye yönelik olan, toplumsal ihtiyaçların farkında olarak çözüm üretebilme kapasitesidir.”,

Katılımcı 13; “Kamu hizmetini ihtiyaçlara yönelik ve kaynakları israf etmeden yerinde kullanabilmektir.”,

Katılımcı 14; “Sosyal bir varlık olmanın verdiği doğal bir görevdir. Beraber yaşamının yüklediği bir sonuçtur.”,

Katılımcı 15; “Kamu kurumlarının ve özel sektör kuruluşlarının toplumların giderilmesi gereken eksikliklerinin üzerinde yaptıkları maddi ve manevi çalışmalardır.”,

Katılımcı 16; “Kurumun devamlılığını sağlayabilmesi için ve faydalı hizmet verebilmek için yürüttüğü çalışmalar bütünüdür.”,

Katılımcı 17; “Toplumla bütünleşmek isteyen kurumların topluma karşı sorumluluklarını yerine getirmesi ve halka her alanda en iyi hizmetin verilmesi anlamına gelmektedir.”,

Katılımcı 18; “Kurumun toplumla ilgili ekonomik faaliyetlerinin sosyal ve çevresel etkilerine yönelik bir süreçtir. Bu kavram, kurumun imajı ve tanınırlığını ifade eder.”,

Katılımcı 19; “Kurumun ve toplumun ekonomik hizmetlerinin sosyal ve kültürel çevre ile birlikte çalışanlara yönelik yardım, destek ve iletişim sürecidir.”,

Katılımcı 20; “Kurumun faaliyetlerinin amacına uygun bir şekilde hedef kitleye ulaştırılmasıdır.”,

Katılımcı 21; “insanı ve toplumu geliştirmek için yapılan faaliyetlerdir.” şeklinde cevap vermiştir.

Yöneticilerin büyük çoğunluğu bu soruya, toplumun ekonomik, sosyal ve kültürel ihtiyaçlarının karşılanması cevabını vermiştir. Ayrıca bu kavramı; kurumun hedef kitleye ulaşım, ihtiyaçlara yönelik kaynakları israf etmeden yerinde hizmet anlayışı ile vatandaşa karşı sorumluluğunu karşılaması olarak tanımlamışlardır. Bir yönetici, diğerlerinden farklı olarak KSS’yi kurum imajı ve tanınırlığı olarak tanımlarken, bir başka yönetici de insanı ve toplumu geliştirmek için yapılan faaliyetler şeklinde tanımlama yoluna gitmiştir.

•“Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri hakkında yeterli bilgiye sahip misiniz? Bu uygulamalarla ilgili bilginiz varsa uygulama alanlarına ilişkin birkaç örnek vererek bunları nasıl değerlendirdiğinizi, ne gibi etkileri olduğunu, toplumsal gereksinimleri karşılayıp karşılamadığını belirtiniz.” sorusunu,

Katılımcı 1; “Yeterli bilgiye sahip değilim ama ülkemizde yaşayan yabancı uyruklu ve yardıma muhtaç insanlara ekmeke, gıda, yakacak ve giysi yardımları yapılmaktadır. Okullara da kırtasiye, bot ve kaban yardımında bulunmaktadır.”,

Katılımcı 2; “Ankara Büyükşehir Belediyesi, çocuklar, gençler, kadınlar, yaşlılar ve engelliler için ekonomik, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri üretmekte olup dar gelirli muhtaç aileler için sosyal yardımlar yapmaktadır. Örneğin; Ankara Büyükşehir Belediyesi Engelliler ve Rehabilitasyon Şube Müdürlüğüne bağlı Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi bulunmaktadır. Bu merkezin amacı, Ankara’da yaşayan engelli vatandaşları ev ortamında sağlık, temizlik, fizik tedavi, bakım onarım, psikolojik destek ve ulaşım gibi faaliyetlerle desteklemek ve engelli bireylerin toplumla kaynaştırılmasını sağlamaktır. Bir diğer merkez de Yaşlı Hizmetleri ve

Şefkat Evleri Şube Müdürlüğüne Bağlı Yaşlılara Hizmet Merkezi olup yine bu merkezde yaşlılara yerinde bakım hizmeti verilmektedir.”,

Katılımcı 3; “Ankara Büyükşehir Belediyesi özellikle Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığının hizmetlerinin birçoğu temelinde kurumsal sosyal sorumluluk esasına dayanmaktadır. Engelliler, yaşlılar, çocuklar, gençler, kadınlar ve dezavantajlı grupların temel ihtiyaçlarının yanı sıra sosyal hayatlarının gelişmesi için birçok hizmet verilmektedir. Örneğin; Hiç deniz tatili yapmamış vatandaşlara tatil yapabilme olanağı sağlanır. Ailelerinden ayrı yaşayan öğrencilerin giysilerinin yıkanması, hem zaman açısından hem de ekonomik olarak öğrencileri rahatlatmaktadır. Ev hanımlarının meslek edindirme kurslarında ve hanım lokallerinde verimli vakit geçirmesi, kurumsal sosyal sorumluluk projeleri olarak nitelendirilebilir.”,

Katılımcı 4; “Ankara Büyükşehir Belediyesi olarak eğitim, sağlık ve sosyo-kültürel alanlarda toplumun değerlerine uygun hizmetler sunulmaktadır. Örneğin; Dezavantajlı olarak değerlendirilen görme engelli vatandaşlara, diğer vatandaşlardan kopmamaları ve kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Merkezi açılmıştır. Halen yoğun olarak görme engellilerin bilgi aktarımında ve yayımında ihtiyaç duydukları dokümanlar braille alfabesiyle ücretsiz olarak basılmaktadır.”,

Katılımcı 5; “Ankara Büyükşehir Belediyesi imkânları dâhilinde tüm toplumsal gereksinimlere hitap etmektedir.”,

Katılımcı 6; “Belediyelerin görev ve sorumluluklarının tanımlandığı 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 14-b maddesi ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu’nun 7. maddesi, belediyelerin sosyal sorumluluğu olarak kabul edilebilecek çalışmalardan bahsetmektedir. Sosyal Sorumluluk, yerel yönetimler açısından çalışanlara karşı hassas ve halkın gereksinimlerini göz önünde bulundurmaya üzere sosyal, sağlık, kültür ve eğitim gibi alanlarda gerçekleştirilen faaliyetleri içermektedir. Sokakta Çalışan Çocuklar Merkezinin hizmetleri, ihtiyaç sahiplerine gıda ve temizlik malzemesi yardımları, kimsesiz ve yetim çocukları koruma evi hizmetleri, yaşlı ve engelli vatandaşlara yönelik evde sağlık, bakım ve temizlik gibi hizmetler bu kapsamda değerlendirilebilir. Ülkemizde belediye denilince, özellikle ihtiyaç sahibi insanlara yapılan yardımlar akla gelmektedir. Belediyelerin kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarının bu şekilde değerlendirilmesinin, tamamen halka en yakın

ve halkın en kolay ulaşabildiği kurumların başında belediyelerin gelmesinden kaynaklandığını düşünüyorum.”,

Katılımcı 7; “Ankara Büyükşehir Belediyesi olarak engelli ve yaşlılara yönelik bir takım faaliyetler, muhtaç ailelere ekmek, gıda, yakacak, giysi, barınma gibi hizmetler, çocuklar, gençler ve üniversite öğrencilerine yönelik hizmetler sunulmaktadır. Bu hizmetlerin toplumun gereksinimlerini yeteri kadar karşıladığı görüşündeyim.”,

Katılımcı 8; “Yeterli bilgiye sahibim. Bu faaliyetler toplumsal ihtiyaçlara cevap vermektedir.”,

Katılımcı 9; “Faaliyetler konusunda bilgim vardır. Engelliler, yaşlılar ve çocuklara yaz tatili uygulamasını örnek olarak gösterebilirim.”,

Katılımcı 10; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim. İhtiyaç sahibi ailelere gıda ve temizlik malzemesi, ekmek ve yakacak yardımı, yaşlı ve engelli vatandaşlara ev temizliği, banyo, yemek, bakım, sağlık, psikolojik ve sosyal destek, çocuklara yönelik olarak da Çocuk Koruma Evleri gibi sosyal sorumluluk faaliyetleri devam etmektedir.”,

Katılımcı 11; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim. İhtiyaç sahibi ailelere gıda ve temizlik malzemesi, ekmek, yakacak, giysi ve ev eşyası yardımı, ihtiyaç sahibi öğrencilere bot, kaban, çanta ve kırtasiye malzemesi yardımı, kimsesiz, yaşlı ve engelli vatandaşların ev temizliği, banyo, yemek, ev içinde bakım, sağlık, psikolojik ve sosyal destek, yaşlı vatandaşların teknolojinin gerisinde kalmamaları için Bilgi Erişim Merkezlerinde bilgisayar ve internet eğitimleri verilip, internet üzerinden gazete okuyarak boş vakitlerini değerlendirmelerinin sağlanması, Aile Yaşam Merkezlerinde yaşlıların boş zamanlarını değerlendirebilecekleri resim, müzik, tiyatro ve el sanatları faaliyetleri ile kültürel geziler, engelli vatandaşların hastane, banka, market gibi yerlere ulaşımının sağlanması, kimsesiz çocukların Çocuk Koruma Evlerinde bakımlarının sağlanması, Ankara dışından gelen hasta ve hasta yakınları için Şefkat Evleri açarak hastanelerin önünde değil, sabah kahvaltısı, akşam yemeği ve ulaşım hizmetlerinin verildiği binalarda konaklamalarının sağlanması gibi birçok sosyal faaliyet gerçekleştirilmektedir. Bu yardımlarla ailelerin ihtiyaçlarının karşılanması, yoksulluklardan kaynaklanan suçların ortadan kalkmasının ve toplumsal barışın

sağlanması, özellikle engelli ve yaşlı vatandaşlara yalnız olmadıklarının hissettirilmesi, sevgi ve saygı ile yaşam standartlarının yükseltilmesi amaçlanmaktadır.”,

Katılımcı 12; “Yeterli bilgiye sahibim. Dar gelirli ailelere yönelik sosyal yardım uygulamaları ve sosyal entegrasyonu sağlayan sosyo-kültürel hizmetler bu kapsamda değerlendirilebilir. Bu faaliyetlerden Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezinin uygulamalarını örnek olarak gösterebilirim.”,

Katılımcı 13; “Eski dönemlerde sokakta çalışan, çalıştırılan çocukların okula dönüşünün sağlandığı, Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi, sosyal sorumluluk açısından hizmet eden bir merkezdir. Bu merkezler, ihtiyacı olan aileler için katkılar sağlamaktadır ve sayıları arttırılmalıdır.”,

Katılımcı 14; “5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 5393 sayılı Belediye Kanunu çerçevesinde bu hizmetler yürütülmektedir. Engelli bireylerin topluma entegre olması için faaliyetler yürütülmektedir. Kurumda engelli vatandaşlara gıda, sağlık, eğitim ve gezi gibi hizmetler verilerek günlük hayatlarını kolaylaştırmak görevi yerine getirilmektedir.”,

Katılımcı 15; “Yeterli bilgiye sahibim. Engelliler Hizmet Merkezi, Yaşlılar Hizmet Merkezi ve Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi ile engelli, yaşlı ve çocukların toplumdaki dışlanmaması sağlanmakta ve kendilerini yetersiz görmeleri engellenmektedir. Toplumsal gereksinimlerin karşılanması amacıyla gerçekleştirilen bu faaliyetlerle eksiklikler asgari düzeye indirilmektedir.”,

Katılımcı 16; “Kısmen bilgi sahibiyim. Sosyal sorumluluk uygulamalarına örnek olarak, kadınları topluma kazandırmak ve aile bütçesine katkı vermelerini sağlamak gibi etkileri olan Meslek Edindirme Kurslarını gösterebilirim.”,

Katılımcı 17; “Ankara Büyükşehir Belediyesi, sosyal ve kültürel alanda birçok faaliyet yerine getirerek topluma karşı sorumluluklarını yerine getirmektedir. Kişilerin bakımları, sergiler, halk konserleri ve kent gezileri dikkat çeken faaliyetlerdir.”,

Katılımcı 18; “Toplumsal gereksinimlerin karşılanması için birçok faaliyet gerçekleştirilmektedir. Sağlık, temizlik, eğitim, kültür ve sanat faaliyetleri örnek olarak gösterilebilir.”,

Katılımcı 19; “Gerçekleştirilen sosyal sorumluluk faaliyetleri ile ilgili bilgim vardır. Yaşlıların bakımı, çocukların korunması, hanım lokalleri gibi kadınlara yönelik hizmetler, engellilere yönelik kaldırım düzenlemeleri gibi faaliyetler gerçekleştirilmektedir.”,

Katılımcı 20; “Yeterli bilgiye sahibim. Doğumdan ölüme kadar, imkânlar dâhilinde her alanda toplumun ihtiyaçlarına cevap verilmektedir.”,

Katılımcı 21; “Bilgi sahibi değilim.” olarak cevaplamıştır.

Yöneticilerin büyük çoğunluğu, verilen hizmetler hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu belirterek, bu hizmetleri engelliler, yaşlılar, kadınlar, çocuklar, gençler ve yoksullara yönelik olarak sıralamışlardır. Sosyal yardımların ekmek, gıda, yakacak (kömür) ve giysi yardımı, öğrencilere kırtasiye, bot ve kaban yardımı, kimsesiz vatandaşlara ev temizliği, bakım-onarım, temizlik, banyo ve yemek hizmetleri, sağlık hizmetleri, çocuk koruma evleri, Ankara dışından gelen hasta ve hasta yakınları için şefkat evleri, Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi, Yaşlılar Hizmet Merkezi, Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi gibi merkezlerde verilen hizmetlerle sağlanmasının yanı sıra müzik, resim, el sanatları, sergiler, halk konserleri, tiyatro faaliyetleri ve kültürel geziler ile kültür hizmetlerinin de yerine getirildiği beyan edilmiştir. Bir yönetici, bu hizmetlerin amacına ulaştığını anlatırken hiç deniz tatili yapmamış vatandaşların tatil yapabilme olanağına sahip olması, ailelerinden ayrı yaşayan öğrencilerin giysilerinin yıkanması, ev hanımlarının meslek edinme kurslarında ve hanım lokallerinde etkin ve verimli vakit geçirmesi şeklinde örnekler verdiği, bir başka yöneticinin dezavantajlı olarak nitelendirilen görme engelli vatandaşların diğer vatandaşlardan kopmaması ve kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için Türkiye’de bir ilk olarak Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Merkezi’nin açıldığını, görme engelli öğrencilere bilgi aktarımında ücretsiz olarak braille alfabesi ile hazırlanmış dokümanların sunulduğunu, bir diğer yöneticinin ise belediyelerin sosyal sorumluluk çalışmalarının 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 14/b. maddesi ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu’nun 7. maddesi ve özellikle bu maddenin 5. bendinden kaynaklandığını belirterek mevzuat konusunda da bilgi sahibi olduğunu göstermiştir.

•“Ankara Büyükşehir Belediyesinden kurumsal sosyal sorumluluk konusunda ne gibi beklentileriniz vardır?” sorusuna,

Katılımcı 1; “Daha yeni ve farklı projelerle geliştirilebilir.”,

Katılımcı 2; “Sosyal sorumluluk uygulamalarının etkin, verimli ve zamanında gerçekleştirilmesiyle birlikte vatandaş memnun edecek biçimde sunulması da önemlidir. Yapılacak işin özelliğine göre de Belediyenin bünyesinde bulunan tüm birimlere sorumluluk düşmektedir.”,

Katılımcı 3; “Ankara Büyükşehir Belediyesi bazı hizmetlerini geliştirip yaygınlaştırabilir. Örneğin; Engellilere Hizmet Merkezinde ağır engelliye bakmakla yükümlü olan üye yakınlarının engel durumuyla ilgili bilinçlendirilebilir. Bu sayede, verilen hizmete aile üyeleri de dâhil edilerek hizmetin kalitesi arttırılabilir. Yine kurumsal sosyal sorumluluk projesi dâhilinde farklı birimlerde çalışan ve bu hizmetlerde gönüllü olarak görev almak isteyen kişilerin haftanın belirli günlerinde hizmete katılımı sağlanabilir.”,

Katılımcı 4; “Ankara Büyükşehir Belediyesi faaliyet sınırları içerisindeki her vatandaşın istek ve taleplerini karşılayabilmesidir.”,

Katılımcı 5; “Beklentim devamlılıktır.”,

Katılımcı 6; “Kurumsal sosyal sorumluluk konusunda Ankara Büyükşehir Belediyesinden beklentilerim, dikkatini sadece kamu hizmetlerinin üretilmesine ve sunulmasına odaklaması değil, aynı zamanda toplumsal sorunları çözmek için kamu kesimi, özel sektör ve gönüllü kuruluşlar arasında işbirliğine daha fazla önem vermesi ve uluslararası projeleri desteklemesidir.”,

Katılımcı 7; “Toplumun ihtiyaç duyduğu hususlardaki taleplerinin değerlendirilmesidir.”,

Katılımcı 8; “Dezavantajlı grupların daha fazla desteklenmesidir.”,

Katılımcı 9; “Daha katılımcı ve eşit olmasıdır.”,

Katılımcı 10; “Sosyal ve kültürel alanda projelerin çoğaltılmasıdır.”,

Katılımcı 11; “Sosyal ve kültürel alanda projeler çoğaltılabilir.”,

Katılımcı 12; “Kurumumuzdan beklentilerimiz çoğunlukla karşılanmış olmakla beraber güncel hayat koşullarıyla ortaya çıkabilecek yeni problemlerin çözülmesinde etkin rol almasını umuyorum.”,

Katılımcı 13; “Ankara Büyükşehir Belediyesi bir kamu kuruluşu olduğu için faaliyetlerini asli olarak sosyal sorumluluk bilinciyle gerçekleştirmesi gerektiğini düşünüyorum.”,

Katılımcı 14; “Değişken hayata uyum sağlanması için hizmetlerin çeşitliliğinin biraz daha arttırılmasını bekliyorum.”,

Katılımcı 15; “Daha çok sayıda ihtiyaç sahibine ulaşılması ve verilen hizmetlerin verimliliğinin arttırılmasını bekliyorum.”,

Katılımcı 16; “Toplumun ihtiyaçları doğrultusunda hizmet vermek ve toplumun refah seviyesini yükseltecek faaliyette bulunmaktır.”,

Katılımcı 17; “Yürütülen sosyal sorumluluk projelerinin geliştirilerek daha kapsamlı hale getirilmesidir.”,

Katılımcı 18; “Sosyal sorumluluk kapsamında daha fazla kültürel faaliyet gerçekleştirilmesini bekliyorum.”,

Katılımcı 19; “Mevcut hizmetlerin daha da geliştirilerek uygulanması ve yeni projelerin üretilmesini bekliyorum.”,

Katılımcı 20; “İnsan odaklı ve Ankara halkının bütününe kapsayacak uygulamalardır.”,

Katılımcı 21; “Hem kişisel hem de toplumsal faaliyetlerin yürütülmesidir.” cevabını vermişlerdir.

Yöneticilerin ağırlıklı bölümünün, sosyal ve kültürel alanda daha yeni, daha farklı projelerin geliştirilmesini, verilen hizmetlerin etkinlik ve verimliliğinin daha çok artırılmasını, hizmetlerin devamlılığını ayrıca diğer kamu kurum ve kuruluşları ile ortak çalışmalar yapılarak daha kaliteli hizmetlerin sunulmasını, hizmetlerin insan odaklı olmasını ve Ankara halkının bütününe kapsamasını ve değişen hayata göre güncellenmesini beklediklerini söyledikleri görülmektedir.

•“Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarının amacı sizce nedir?” sorusunu,

Katılımcı 1; “Hizmetin her yere ve her kesime ulaştırılmasıdır.”,

Katılımcı 2; “Sosyal sorumluluk kapsamında hizmetleri gerçekleştirirken toplumsal refahın önemsenmesi, yaşam standartlarının yükseltilmesi ve olumsuz koşulların ortadan kaldırılmasıdır.”,

Katılımcı 3; “Vatandaşların sadece temel ihtiyaçlarının karşılanması değil, küreselleşmeyle beraber sürekli artan gereksinimleri takip ederek karşılamaya çalışmak ve toplumsal refahı arttırmaktır.”,

Katılımcı 4; “Toplumsal ihtiyaçların hızlı ve etkili bir şekilde karşılanmasıdır.”,

Katılımcı 5; “yoksul ailelere yardım etmektir.”,

Katılımcı 6; “Maalesef ülkemizde bütün belediyelerde olduğu gibi Ankara Büyükşehir Belediyesinde de sosyal belediyecilik uygulamaları ile sosyal sorumluluk uygulamaları iç içe geçmiştir. Bu sebeple, sadece ihtiyaç sahibi insanlara yardım yapma amacı ile kurulmuş bir kurum görüntüsü vermektedir.”,

Katılımcı 7; “Toplumun refah düzeyinin yükselmesine katkıda bulunacak faaliyetler ve hizmetler sunulmasıdır.”,

Katılımcı 8; “Vatandaşların genel ihtiyaçlarının karşılanması için hizmet üretmek ve bu süreci yönetmektir.”,

Katılımcı 9; “Toplumsal ihtiyaçların karşılanmasıdır.”,

Katılımcı 10; “Yaşlılar, engelliler, gençler ve çocukların mutlu, sağlıklı ve huzurlu olarak yaşamalarını sağlamaktır.”,

Katılımcı 11; “Toplumun refah düzeyini arttırmak, sosyal ve kültürel faaliyetlerle çocukların, gençlerin, yaşlıların ve engelli vatandaşların mutlu ve huzurlu bir şekilde yaşamalarının sağlanmasıdır.”,

Katılımcı 12; “Vatandaşların en müreffeh seviyede yaşam standartlarına kavuşabilmesine imkân sağlamaktır.”,

Katılımcı 13; “Toplumsal ihtiyaçlara yerinde, zamanında ve etkili bir şekilde hizmet götürebilmektir.”,

Katılımcı 14; “Bireyler arasındaki mesafeleri kaldırıp sosyal eşitliğin sağlanmasıdır.”,

Katılımcı 15; “Toplumdan dışlanmış ve kendini yetersiz gören ihtiyaç sahiplerine ulaşarak bu bireylerin ihtiyaçlarının karşılanması ve onların topluma kazandırılması amacı vardır.”,

Katılımcı 16; “Vatandaşlarla iletişim kurabilmek, ihtiyaç ve talepleri belirleyip faydalı hizmet verebilmektir.”,

Katılımcı 17; “7’den 70’ e tüm vatandaşlara hizmetlerin en hızlı şekilde ulaştırılması amaçlanmaktadır.”,

Katılımcı 18; “Toplumun sosyal ve kültürel alanda gelişmesine katkıda bulunmaktır.”,

Katılımcı 19; “Topluma daha iyi hizmet sunmaktır.”,

Katılımcı 20; “Toplumun gereksinimlerini karşılayabilmektir.”,

Katılımcı 21; “Hizmettir.” olarak cevaplamıştır.

Yöneticilerin fazlalığını oluşturan kesim, sosyal sorumluluk kapsamında hizmetler yerine getirilirken toplumsal refahın önemsenmesi, yaşam standartlarının yükseltilmesi ve olumsuz koşulların ortadan kaldırılmasını sağlamaya destek olunması, toplumsal ihtiyaçların daha hızlı bir şekilde karşılanması, ayrıca toplumdan dışlanmış, kendini yetersiz gören ihtiyaç sahiplerine ulaşip bu bireylerin ihtiyaçlarının karşılanması ve onların topluma kazandırılmasının amaçlandığını söylemişlerdir. Yöneticilerden birisi, Ankara Büyükşehir Belediyesi’nde ‘sosyal belediyecilik’

uygulamaları ile ‘sosyal sorumluluk’ uygulamalarının iç içe geçtiğini ve bu durumun sadece ihtiyaç sahiplerine yardım yapma amacı ile kurulmuş bir kurum görüntüsü oluşturduğunu söylemiştir.

•“Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk projelerinin hedef kitlesi kimlerdir? Bu hedef kitlelere yenileri eklenmeli midir?” sorusuna,

Katılımcı 1; “Ankara Büyükşehir Belediyesi, ülkemizde yaşayan herkese yardım etmek amacıyla ulaşabilmektedir. Hedef kitleye ulaşmak için Gençlik Merkezleri, Aile Yaşam Merkezleri, Çocuk Kulüpleri ve Meslek Edindirme Kurslarının faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.”,

Katılımcı 2; “Çocuklar, gençler, kadınlar, yaşlılar, engelliler ve yoksul kesimdir.”,

Katılımcı 3; “Çocuklar, gençler, kadınlar, yaşlılar, engelliler ve dezavantajlı gruplardır.”,

Katılımcı 4; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin hedef kitlesi, Ankara sınırları içerisindeki tüm vatandaşlardır. Çocuklar, gençler, yaşlılar, kadınlar, engelliler ve hayvanlardır.”,

Katılımcı 5; “Özellikle yoksul ailelerdir.”,

Katılımcı 6; “Hedef kitle, ağırlıklı olarak ihtiyaç sahibi vatandaşlardan oluşmaktadır. Ülkemizin içerisinde bulunduğu ekonomik durum sebebiyle hizmet verilen halk içerisinde sosyal dengeyi sağlamaya yönelik yapılan sosyal projeler yeterli olmamakta, aksine belediyeyi sadece yardım yapan bir kurum gibi göstermektedir. Aslında kültürel faaliyetler de kurumsal sosyal sorumluluk kapsamında belediyenin sorumluluğundadır.”,

Katılımcı 7; “Çocuklar, gençler, yaşlılar, engelliler, kadınlar ve kimsesizlerden oluşan mevcut hedef kitleye ek olarak gelişen koşullarla birlikte yeni hedef kitlelerine hizmet etmek, belediyenin asli görevidir.”,

Katılımcı 8; “Hedef kitle, tüm vatandaşlardan oluşmaktadır. Yeni eklenecek kitleler, mülteciler ve vatandaşlık problemi yaşayanlar olabilir.”,

Katılımcı 9; “Çocuklar, kadınlar, yaşlılar ve engellilerdir.”,

Katılımcı 10; “Yaşlılar, çocuklar, gençler, engelliler ve kadınlardır.”,

Katılımcı 11; “Çocuklar, gençler, yaşlılar, engelliler, kadınlar ve sokakta yaşayan kimsesiz vatandaşlardır.”,

Katılımcı 12; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin tüm sosyal sorumluluk hedef kitlelerine yönelik hizmeti mevcuttur.”,

Katılımcı 13; “Çocuklar, gençler, yaşlılar, kadınlar ve kimsesizlerdir.”,

Katılımcı 14; “İnsan gelişmeye muhtaç olduğu için hedef kitle tüm insanlardır.”,

Katılımcı 15; “Engelliler, yaşlılar, çocuklar, kadınlar, gençlerdir.”,

Katılımcı 16; “Tüm hedef kitlelere hitaben hizmet verilmektedir.”,

Katılımcı 17; “Bir insan, doğumundan ölümüne kadar belediyenin çeşitli bölümlerinde hizmet almaktadır. Hedef kitle tüm vatandaşlardır.”,

Katılımcı 18; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin sosyal sorumluluk projeleri kapsamında hedef alınan kitle 7’den 70’e tüm vatandaşlardır.”,

Katılımcı 19; “Faaliyetler, çocuklar, kadınlar, yaşlılar, engelliler başta olmak üzere tüm halkı kapsamaktadır. Yeni projeler eklenebilir ancak öncelikli olarak projelerin geliştirilerek daha fazla kişiye hizmet verilmesi gerektiğini düşünüyorum.”,

Katılımcı 20; “Toplumun tamamı hedef kitleyi oluşturmaktadır.”,

Katılımcı 21; “Ankara halkıdır.” cevaplarını vermişlerdir.

Yöneticilerin önemli bir bölümü, KSS uygulamalarının hedef kitlesinin Ankara sınırlarındaki engelliler, yaşlılar, kadınlar, çocuklar, gençler ve toplum tarafından dışlanmış dezavantajlı grupların olduğunu belirtmiştir. Hemen hemen bütün katılımcılar hedef kitlelerin çok geniş kapsamlı olduğunu, Ankara’nın tamamında sosyal ve kültürel ihtiyacı olan tüm vatandaşlara hitap edildiğini belirtmiştir. Bir yönetici, hedef kitlenin ağırlıklı olarak ihtiyaç sahibi (muhtaç) vatandaşlar olduğunu ve sosyal dengeyi sağlamaya yönelik yapılan sosyal projelerin yeterli olmadığını, bu sosyal projelerin belediyeyi sadece insanlara yardım yapan bir kurum gibi gösterdiğini, aslında kültür ve sağlık ile kentin işleyişinde karşılaşılan bütün işlemlerin de belediyenin sorumluluğunda olduğunu ifade etmiştir.

•“Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk gerekçeleri nelerdir?” sorusunu,

Katılımcı 1; “Vicdani sorumluluk ve hizmet sorumluluğudur.”,

Katılımcı 2; “Yasal yükümlülüklerin çerçevesinde belirlenen sorumlulukların dışında, ekonomik sorumluluklar, doğru, haklı ve adil olanı yapmaktan oluşan etik sorumluluklar, toplumdan bir karşılık beklemeden katkıda bulunmak ve topluma yararlı hizmetler için gönüllülük odaklı sorumluluklardır.”,

Katılımcı 3; “Yasal sorumluluk çerçevesinde verilen hizmetlere ek olarak, gönüllü sorumluluk alabilecek bireyleri dâhil edip hizmet kalitesini ve verimliliği yükseltmek, eşitlik, adalet, hak ve özgürlük kapsamı içerisinde etik kurallarla hizmetin devamlılığını sağlamaktır.”,

Katılımcı 4; “Gönüllü sorumluluk esas olup yasal sorumlulukla pekiştirilerek çalışılmalıdır.”,

Katılımcı 5; “Yasal sorumluluk ve gönüllü sorumluluktur.”,

Katılımcı 6; “Ekonomik ve yasal sorumluluktan oluşmaktadır. Özel sektör, gönüllü kuruluşlar ve uluslararası kuruluşlar ile yapılacak ortak projeler ile gönüllü ve etik sorumluluklar da dâhil edilebilir.”,

Katılımcı 7; “Kanun ve yönetmelik gibi yasal çerçevede hizmetler sunmaktır.”,

Katılımcı 8; “Yasal sorumluluk olduğunu düşünüyorum.”,

Katılımcı 9; “Ekonomik ve yasal sorumluluktur.”,

Katılımcı 10; “Etik sorumluluk, ekonomik sorumluluk ve yasal sorumluluktur.”,

Katılımcı 11; “Etik sorumluluk, ekonomik sorumluluk ve yasal sorumluluktur.”,

Katılımcı 12; “Yasal sorumluluk neticesinde, değişen hayat koşullarına uygun bir şekilde hizmet sunulmaktadır. Örneğin; Kadın Konuk Evi yasal zorunlulukla sunulan bir sosyal sorumluluk projesi iken dar gelirli öğrenciler için sunulan giysi yıkama hizmeti tamamen ihtiyaç doğrultusunda gerçekleştirilen bir hizmettir.”,

Katılımcı 13; “Yasal sorumluluktur.”,

Katılımcı 14; “Yasal sorumluluk çerçevesinde hizmet verilmektedir.”,

Katılımcı 15; “Etik sorumluluk, ekonomik sorumluluk ve yasal sorumluluktur.”,

Katılımcı 16; “Bilmiyorum.”,

Katılımcı 17; “Yasal sorumluluktur.”,

Katılımcı 18; “5393 sayılı Belediye Kanunu’nun vermiş olduğu yetkiye istinaden genel sorumluluk kapsamında değerlendirilmesi uygun olacaktır.”,

Katılımcı 19; “Gönüllü sorumluluk, etik sorumluluk ve yasal sorumluluktur.”,

Katılımcı 20; “Gönüllü sorumluluktur.”,

Katılımcı 21; “Yasal sorumluluk, ekonomik sorumluluk, etik sorumluluk ve gönüllü sorumluluktur.” olarak cevaplamışlardır.

Yöneticilerin hemen hemen hepsi, bu soruya yasal sorumluluk cevabını vermiştir. Bununla birlikte ekonomik sorumluluk, etik sorumluluk ve gönüllü sorumluluk cevapları da sıklıkla alınmıştır. Bir katılımcı gerekçeyi bilmediğini, diğer

bir katılımcı ise gerekçenin vicdani sorumluluk ve hizmet sorumluluğu olduğunu belirtmiştir.

•“Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk uygulamaları ile ilgili beğendiğiniz ve/veya beğenmediğiniz hususlar nelerdir?” sorusuna,

Katılımcı 1; “Çocuk ve gençlere yönelik faaliyetler beğendiğim faaliyetlerden belirgin olanlarıdır.”,

Katılımcı 2; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarını gerçekleştirirken halkın beklenti ve taleplerinin karşılanmasında şeffaf bir yönetim anlayışıyla hareket etmesi, beğendiğim hususlardan birisidir. Bunun yanında toplumsal ihtiyaç ile paralel olarak beklenti ve taleplerin bazen çok çeşitli ve kişiye özel olması, var olan hizmetlerin dışında taleplerin olması nedeniyle vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak anlamında belediyenin tek başına yeterli olmadığı durumlar karşımıza çıkmaktadır.”,

Katılımcı 3; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk uygulamaları; hizmet kitlesinin sayıca fazla olması ve taleplerin yoğunluğu nedeniyle zaman zaman hizmet süresi açısından yetersiz kalabilmektedir. Kişiye özel hizmetler üretilmesi, bu hizmetlerin ulaşılabilirliğinin çoğunluğa hitap etmesi beğendiğim özelliklerindedir.”,

Katılımcı 4; “Ankara Büyükşehir Belediyesi, teknolojik yenilikleri hızla takip eden bir kurumdur. Bu sebeple bilgi alışverişinde hızlı ilerlediğini düşünüyorum.”,

Katılımcı 5; “Birçok faaliyetini takdir diyorum. Beğenmediğim bir husus bulunmamaktadır.”,

Katılımcı 6; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk uygulamaları, ülkemizde birçok belediyeye örnek olabilecek seviyededir. Bununla birlikte kent içerisinde yaşayan halkın sadece ekonomik düzeyinin eşitlenmesi için çaba gösterilmesinden ziyade gerçek anlamda kentin işleyişine ağırlık verilebilir.”,

Katılımcı 7; “Kurumumuzca yapılan uygulamaların, verilen hizmetlerin yeterli olduğu kanaatindeyim.”,

Katılımcı 8; “Uygulamalardan genel anlamda memnunum.”,

Katılımcı 9; “Ayrımcılık yapmadan hizmet edilmesini beğeniyorum.”,

Katılımcı 10; “Sosyal sorumluluk uygulamalarımızın tamamı vatandaşlarımızdan gelen talepler doğrultusunda yapılmaktadır.”,

Katılımcı 11; “Genel olarak uygulamalardan memnunum. Sosyal sorumluluk uygulamalarının sayıları artırılarak daha çok vatandaşımıza hizmet edilebilir. Temizlik hizmetleri üç ayda bir yerine ayda bir yapılabilir.”,

Katılımcı 12; “Sunulan hizmetlerden tüm vatandaşlarımızın eşit olarak faydalanmasını çok beğeniyorum. Hizmete ulaşmada yaşanan bazı aksaklıklar ise olumsuz olarak nitelendirilebilir.”,

Katılımcı 13; “Birçok kamu kuruluşu benzer hizmetleri vermekte ancak vatandaşlar bu hizmetlerden haberdar olamamakta, hizmete erişim sağlanamamaktadır. Diğer kamu kuruluşlarında durum böyle iken, Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinin tüm vatandaşlara hızlı ve eşit olarak ulaştırılmasını beğeniyorum. Belediye hizmetleri yerine getirilirken, güncel gelişmeler takip edilmelidir.”,

Katılımcı 14; “Merkezi yönetimin hizmetlerinin yetersiz kaldığı düşünülebilecek alanlarda takviye görevini üstlenmesi takdir edilebilir. Bununla beraber bazı kurumlarla koordinasyon eksikliği eşitsizliğe yol açabilmektedir.”,

Katılımcı 15; “Beğendiğim hususlar; halka en yakın yönetim birimi olarak devletin yükünü hafifletmesi, topluma geri kazandırılması gereken bireylerin tespit edilip onlara gerekli desteğin verilmesi, yapılan uygulamaların büyük bir bölümünün ücretsiz olmasıdır. Beğenmediğim hususlar; verilen hizmetlerin ihtiyaç sahibi olmayan kişilerce suiistimal edilebilmesi, hizmetlerin daha fazla kişiye ulaşmasındaki bazı yetersizliklerdir.”,

Katılımcı 16; “Kadınları topluma kazandırmak, yaşlılara ve engellilere sağlık hizmetleri vermek gibi faaliyetleri beğeniyorum.”,

Katılımcı 17; “Sosyal ve kültürel alanda gerçekleştirilen tüm sosyal sorumluluk projelerinin halkımıza hitap ettiğini düşünüyorum. Öğrenciler için giysi yıkama, çorba dağıtımı, Kadın Sığınma Evi, Kadın Danışma Merkezi, Hanım Lokallerinin faaliyetleri, Aile Yaşam Merkezleri, Çocuk ve Gençlik Merkezleri, cenaze hizmetleri ve taziye ziyaretleri gibi uygulamaları beğeniyorum.”,

Katılımcı 18; “Kurumsal sosyal sorumluluk kapsamında vatandaşlarımıza yönelik halk konserleri, tiyatro gösterileri, sanatsal kurslar, spor merkezleri ve kütüphaneler gibi gerçekleştirilen kültürel faaliyetleri beğeniyorum.”,

Katılımcı 19; “Gerçekleştirilen sosyal sorumluluk projeleri çok güzel. Tamamına yakınına beğeniyorum. Bu projelerin gün geçtikçe daha da artan sayıda yapılmasını ve daha çok kişiye ulaştırılmasını istiyorum.”,

Katılımcı 20; “Toplumun bütününe kapsayan sosyal sorumluluk uygulamalarımızı beğeniyorum.”,

Katılımcı 21; “Beğenmediğim bir uygulama bulunmamaktadır.” şeklinde cevap vermişlerdir.

Yöneticilerin genellikle, yapılan uygulamaların birçok belediyeye örnek teşkil etmesi, vatandaşlardan gelen talepler doğrultusunda yapılan hizmetlerin tüm halka eşit ve ulaşılabilir düzeyde verilmesi, teknolojik gelişmelerin hızla takip edilmesi gibi hususları beğendiklerini, az sayıda yöneticinin ise hizmet verilecek kitlenin fazla sayıda olması ve buna bağlı olarak talep yoğunluğunun çokluğu nedeniyle bazen hizmetlerin zamanında gerçekleştirilememesi ve gecikebilmesini beğenmediklerini belirttikleri görülmektedir.

•“Ankara Büyükşehir Belediyesinin hangi faaliyetleri en başarılı kurumsal sosyal sorumluluk örnekleri arasında yer almaktadır?” sorusunu,

Katılımcı 1; “Genel olarak yapılan yardımlar ile kadın ve çocuklara yönelik faaliyetleri başarılı buluyorum.”,

Katılımcı 2; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin en başarılı kurumsal sosyal sorumluluk uygulamasının 2004 yılında Türkiye’de bir ilk olarak açılan Engellilere Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi olduğunu düşünüyorum.”,

Katılımcı 3; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin en başarılı kurumsal sosyal sorumluluk örnekleri arasında Türkiye’de bir ilk olarak açılan Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi ile yoksul durumda olan dezavantajlı ailelere sosyal konut projesi kapsamında geçici süreyle yapılan konut yardımlarıdır.”,

Katılımcı 4; “Ankara Büyükşehir Belediyesi sosyal ve kültürel hizmetler konusunda en başarılı belediyelerden birisidir. Ankara’da yaşayan vatandaşların dayanışma ve güven duygularını pekiştirmek, onları sosyal, ekonomik ve psikolojik yönden desteklemek, çocuklar, gençler, kadınlar, yaşlılar ve engellilerin hayatlarını kolaylaştırıp yaşam standartlarını yükseltmek, eğitime destek olmak gibi başarılı uygulamalar söz konusudur.”,

Katılımcı 5; “Şefkat Evlerinin hizmetlerini çok başarılı buluyorum.”,

Katılımcı 6; “Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi, uluslararası bir projedir ve örnek olacak seviyededir.”,

Katılımcı 7; “Genel olarak sosyal yardım faaliyetlerini başarılı buluyorum.”,

Katılımcı 8; “Şefkat Evleri, Çocuk Koruma Evleri, Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi ve Çocuk Meclisini başarılı buluyorum.”,

Katılımcı 9; “Engelliler ve yaşlılara verilen hizmetleri başarılı olarak değerlendiriyorum.”,

Katılımcı 10; “Çocuk Koruma Evleri, hasta ve hasta yakınları için Şefkat Evleri, sokaklarda yaşayan vatandaşlarımız için barınma evleri, Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi'nin uygulamalarını başarılı görüyorum.”,

Katılımcı 11; “Hasta ve hasta yakınları için Şefkat Evleri, sokaklarda yaşayan vatandaşlara yönelik barınma evleri, Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi, vatandaşlarımızın cenaze işlerine bir nebze yardımcı olunabilmesi amacıyla taziye çadırı kurulması gibi hizmetler oldukça başarılıdır.”,

Katılımcı 12; “Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi'nin uygulamalarını çok başarılı olarak değerlendirmekteyim.”,

Katılımcı 13; “Birçok faaliyeti başarılı örnekler arasındadır.”,

Katılımcı 14; “Maddi yardımları ve yeşil alan oluşturma çalışmalarını başarılı buluyorum.”,

Katılımcı 15; “Engelliler ve yaşlılara yönelik hizmetler, Şefkat Evlerinin hizmetleri ile kültür ve sanat faaliyetlerini başarılı olarak değerlendiriyorum.”,

Katılımcı 16; “Meslek Edindirme Kurslarını çok başarılı buluyorum.”,

Katılımcı 17; “Aile Yaşam Merkezlerinin uygulamalarını başarılı buluyorum.”,

Katılımcı 18; “7'den 70'e tüm halkımıza hitap eden sergi ve panayırılar, halk konserleri, tiyatro gösterileri oldukça başarılı bir şekilde gerçekleştirilmektedir.”,

Katılımcı 19; “Aş Evleri, yaşlı bakımı, çocuk koruma, kadınlara yönelik hizmetler ve cenaze yardımları oldukça başarılı uygulamalardır.”,

Katılımcı 20; “Meslek Edindirme Kursları, Şefkat Evleri ve Aile Yaşam Merkezleri çok başarılıdır.”,

Katılımcı 21; “Aile Yaşam Merkezlerini başarılı buluyorum.” şeklinde cevaplamışlardır.

Yöneticilerin en başarılı bulduğu uygulamaların, 2004 yılında açılan Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi, Yaşlılar Hizmet Merkezi, Aile Yaşam Merkezleri,

Ankara Sokaklarında Çalışan Çocuklar Merkezi, barınma evleri, meslek edindirme kurslarını örnekler arasında ifade etmişlerdir. Ayrıca bir yönetici taziye çadırlarının kurulmasını, diğer bir yöneticinin de halk ekmek hizmetlerini başarılı bulduklarını beyan etmişlerdir.

•“Ankara Büyükşehir Belediyesi kurumsal sosyal sorumluluk eğitimleri düzenliyor mu? Eğer kurumsal sosyal sorumluluk eğitimleri düzenleniyorsa bu eğitimler yeterli midir?” sorusuna,

Katılımcı 1; “Eğitimler düzenleniyor ama yeterli düzeyde değildir. Daha fazla eğitim düzenlenebilir.”,

Katılımcı 2; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk eğitimleri düzenlenmekte olup eğitimlerin çoğaltılmasının gerekli olduğunu düşünüyorum.”,

Katılımcı 3; “Kurumumuzda kurumsal sosyal sorumluluk eğitimleri düzenlenmektedir. Bu eğitimlerin içeriğinin geliştirilmesi ve artırılması gerektiği fikrindeyim.”,

Katılımcı 4; “Kurumsal sosyal sorumluluk eğitimleri bazı dönemlerde düzenleniyor. Kurum içerisinde bu eğitimlerin daha fazla sayıda düzenlenmesi gerekiyor.”,

Katılımcı 5; “Söz konusu eğitimler yeterli bir şekilde düzenleniyor.”,

Katılımcı 6; “Kurumsal sosyal sorumluluk eğitimleri düzenlenmekte fakat yeterli olmamaktadır.”,

Katılımcı 7; “Bu eğitimler düzenleniyor ve yeterlidir.”,

Katılımcı 8; “Bazı eğitimler düzenlenmektedir. Bu eğitimler çeşitlendirilmelidir.”,

Katılımcı 9; “Eğitimler düzenleniyor.”,

Katılımcı 10; “Yeterince eğitim düzenlenmektedir.”,

Katılımcı 11; “Eğitimler düzenleniyor ve ben yeterli buluyorum.”,

Katılımcı 12; “Hizmet içi eğitimler kurumumuzca düzenleniyor. Bu eğitimlerin kapsamı genişletilebilir.”,

Katılımcı 13; “kurumsal sosyal sorumluluk eğitimlerine katılmadım. Bu konuda fikir sahibi değilim.”,

Katılımcı 14; “Bu eğitimler düzenlenmiyor ya da en azından ben şahit olmadım.”,

Katılımcı 15; “Çok fazla eğitim düzenlenmiyor. Daha geniş kapsamlı ve verimli eğitimler olabilir.”,

Katılımcı 16; “Yeterli miktarda eğitim düzenlenmektedir.”,

Katılımcı 17; “Hayır. Düzenlenmiyor.”,

Katılımcı 18; “Eğitimler düzenleniyor. Belediye tarafından gerçekleştirilen eğitimler daha da yaygınlaştırılabilir.”,

Katılımcı 19; “Eğitimler düzenleniyor. Bence çok yeterli değil. Eğitimlerin sayısı daha da arttırılabilir.”,

Katılımcı 20; “Hayır. Düzenlenmiyor.”,

Katılımcı 21; “Eğitimler düzenleniyor ve fikrimce yeterlidir.” cevaplarını vermişlerdir.

Yöneticilerin ağırlıklı bölümünün, KSS konusunda kurumda eğitimler düzenlendiğini belirttiği, birkaç yöneticinin ise hizmet içi eğitimlerin düzenlenmediğini söyledikleri görülmektedir. Eğitimlerin düzenlendiğini belirten ve çoğunlukta olan bu yöneticilerden bir kısmı bu eğitimlerin yeterli olduğunu ifade ederken, geriye kalan bölümü de düzenlenen bu eğitimlerin çeşitlendirilmesi ve yaygınlaştırılması gerektiğini söylemişlerdir.

• “Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri ile ilgili Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının uygulamaları yeterli midir? Gerçekleştirilen kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri vatandaşlara yeterince duyurulabiliyor mu? Bu faaliyetlerin Ankara’da yaşayan vatandaşlara duyurulması için hangi yöntemler kullanılıyor?” sorusunu,

Katılımcı 1; “Faaliyetlerin duyurulması ile ilgili çalışmalar yeterli değildir. Bu uygulamalar vatandaşlara duyurulmuyor. Faaliyetlerin duyurulması için broşür, gazete ve reklam kullanılmaktadır.”,

Katılımcı 2; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri ile ilgili Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının uygulamalarının yeterli olduğu kanaatindeyim. Ankara Büyükşehir Belediyesi, faaliyetleri ile ilgili duyuruları çeşitli film, basılı yayın ve dergi, broşür ve kitapçıklarla vatandaşlara ulaştırmaktadır. Filmler, televizyon kanalları, radyolar, kent ekranları, metrolar, şehir otobüsleri ve otobüs duraklarında yayınlanmaktadır.”,

Katılımcı 3; “Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri ile ilgili Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının

uygulamalarının Şu an için yeterli olduğu kanaatindeyim. Bu faaliyetler, Ankara’da yaşayan vatandaşlara ücretsiz olarak dağıtılan dergi, broŐur ve kitapçıklar ile ilan tahtası, radyo ve televizyonlarda, otobüs duraklarında duyurulmaktadır.”,

Katılımcı 4; “Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Ankara BükükŐehir Belediyesinin faaliyetlerini yazılı medyayı kullanarak ve dzenli olarak çıkardığı dergi, haber bültenleri ile kamuoyuna duyurmaktadır.”,

Katılımcı 5; “Tanıtım faaliyetleri yeterlidir. Faaliyetler internet, gazete ve ilan tahtası ile duyurulmaktadır.”,

Katılımcı 6; “Basın ve yayın faaliyetleri kesinlikle yeterli değildir. Faaliyetlerle ilgili sadece belediyenin internet sitesinde, belediyeye ait birimlerde, aylık yayımlanan gazetelerde ve kent içerisindeki ilan tahtalarında bilgiler verilmektedir.”,

Katılımcı 7; “Tanıtımlar yeterlidir. Belediyemizin internet sitesinde ve afiŐlerle uygulamalar hakkında duyurular yapılmaktadır.”,

Katılımcı 8; “Faaliyetlerin duyurulmasının yeterli düzeyde olduğunu dŐünüyorum. Tüm kitle iletişim araçları aktif olarak kullanılmaktadır.”,

Katılımcı 9; “Uygulamaların duyurulması konusunda basın yoluyla ve afiŐlerle yeterli çalışmalar yapılmaktadır.”,

Katılımcı 10; “Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının gerçekleştirdiği röportajlar, haberler, radyo, televizyon, gazete ve sosyal medya ile yapılan duyurular yeterlidir.”,

Katılımcı 11; “Vatandaşlar sosyal uygulamalar konusunda radyo, televizyon, gazete ve internet yoluyla yeterince bilgilendirilmektedir.”,

Katılımcı 12; “Genellikle ilan tahtası, afiş ve sosyal medya aracılığıyla tanıtım faaliyetleri yürütölmektedir. Bana göre bu tanıtım faaliyetleri yeterli düzeydedir.”,

Katılımcı 13; “Bu konuda yeterli bilgim yoktur.”,

Katılımcı 14; “Tanıtımların yeterli olduğunu dŐünmüyorum. Gerçekleştirilen faaliyetler genellikle ilan tahtası aracılığıyla vatandaşlara duyurulmaktadır.”,

Katılımcı 15; “Tanıtımlar yeterli değildir. Maalesef hizmetlerimizden haberdar olmayan çok sayıda vatandaŐımız mevcuttur. Faaliyetler, gazete, dergi, broŐur, ilan tahtası, metro ve otobüslerde bulunan bilgilendirme ekranları yoluyla halka duyurulmaya çalıŐılmaktadır.”,

Katılımcı 16; “Uygulamalar vatandaşlara yeterince duyurulamıyor ve afişler yeterli olmuyor. Radyo ve televizyonlarda daha fazla sayıda reklamlara yer verilmelidir.”,

Katılımcı 17; “Tanıtımları yeterli buluyorum. İlan tahtaları, afiş, otobüs ve metro ekranları, sosyal medya ve internet yoluyla duyurular yapılmaktadır.”,

Katılımcı 18; “Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı, belediyenin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri konusunda oldukça fazla duyuru yapmaktadır. Kullanılan tanıtım yöntemleri; ilan tahtası, otobüs ve metro ekranları, internet ortamında yapılan duyurulardır.”,

Katılımcı 19; “Tanıtımlar yapılmaktadır fakat sayısı arttırılabilir. Faaliyetler her kesime ulaşamıyor olabilir. Hâlihazırda duyurular, toplu taşımalarda, ilan tahtalarında, dergi ve gazetelerde yapılmaktadır.”,

Katılımcı 20; “İlan tahtaları, gazeteler ve sosyal medya yoluyla bilgilendirmeler yapılmaktadır.”,

Katılımcı 21; “Tanıtımların yapılıp yapılmadığını bilemiyorum.” şeklinde cevaplamışlardır.

Yöneticilerin yarısından fazlası, ilgili başkanlığın tanıtım faaliyetlerinin yeterli olduğu şeklinde cevap verirken, azımsanmayacak sayıda yöneticinin de söz konusu halkla ilişkiler uygulamalarının yeterli olmadığını, KSS uygulamalarından halkı daha fazla haberdar edebilmek için internet, sosyal medya, afiş, ilan tahtası, broşür ve reklamların daha aktif, çeşitli ve çok sayıda yapılmasının gerektiğini beyan ettikleri görülmektedir.

•“Ankara Büyükşehir Belediyesi personeli ve yöneticisi olarak kurumsal sosyal sorumluluk anlamında kurumunuzu nereye taşımak istersiniz ve hangi seviyede görmek istersiniz?” sorusuna,

Katılımcı 1; “Partimle birlikte anılacak bir yere taşımak isterim.”,

Katılımcı 2; “İhtiyaçlar doğrultusunda daha fazla projeler üreterek, toplumsal beklentiyi ve vatandaş memnuniyetini karşılama yönünde kurumumu en üst seviyede görmek isterim.”,

Katılımcı 3; “Kurumumu dünya çapında ilk uygulamalar seviyesinde ve hizmetlerin en doğru ve eksiksiz şekilde tüm vatandaşların yararlanabildiği üst düzey hizmet anlayışında ilk sıralara taşımak isterim.”,

Katılımcı 4; “Ankara Büyükşehir Belediyesi olarak çağa ayak uyduran, teknolojiyi takip eden bir kurum olarak çalışıyoruz. Gönüllülük esas olarak diğer kurumlarla birlikte çalışılmalıdır.”,

Katılımcı 5; “Kurumumu partiler üstü bir yere taşımak isterim.”,

Katılımcı 6; “Belediyeler bir taraftan mevzuat gereği zorunlu olan hizmetleri sunmakla mükellef iken, diğer taraftan mecburi olmayan ancak vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir takım hizmetleri de sunmak durumunda kalmaktadırlar. Çünkü yerine getirilmesi gereken hizmetler, hukuki düzenlemelerin kapsamının ötesine geçmiş bulunmaktadır. Bu sebeple yerel yönetimlerde parti olgusunun olmamasını ve tamamen hizmet amacı üzerine çalışmalar yapmasını isterim.”,

Katılımcı 7; “Kurumumu partiler üstü bir yere taşımak isterim.”,

Katılımcı 8; “Belediyelerin kurumsal sosyal sorumluluk anlamında performansları her zaman en üst seviyede olmalıdır.”,

Katılımcı 9; “Adil ve eşit hizmetle kurumumu partiler üstü bir yere taşımak isterim.”,

Katılımcı 10; “Kurumumu partiler üstü bir yere taşımak isterim.”,

Katılımcı 11; “Kurumumu parti uygulamalarıyla sınırlı olmayan partiler üstü bir yere taşımak isterim.”,

Katılımcı 12; “Kurumumun partiler üstü bir yere konumlanmasını arzu ediyorum.”,

Katılımcı 13; “Kamu hizmeti veren bir kurum çalışanı olarak kurumumu, tüm vatandaşların memnuniyetini kazanacak, hızlı, kaliteli ve sistemli çalışmalarla partiler üstü bir yere taşımak isterim.”,

Katılımcı 14; “Siyaset üstü bir tutum izlenmelidir. Böylelikle her görüşe hitap edilmiş olacaktır.”,

Katılımcı 15; “Şeffaf ve bağımsız uygulamalarla kurumumu partiler üstü bir yere taşımak isterim.”,

Katılımcı 16; “Kurumumu partiler üstü bir yerde konumlandırmak isterim.”,

Katılımcı 17; “Ankara Büyükşehir Belediyesi, halkına hizmet etmekle yetkilendirilmiş bir kamu kurumudur. Bu noktada siyasi bir şekilde değerlendirmek uygun değildir.”,

Katılımcı 18; “Kurumun partiler üstü bir seviyede görülmesi uygun olacaktır.”,

Katılımcı 19; “Kurumumu daha iyi yerlere getirmek isterim. Halka daha iyi hizmet edecek ve halkla bir kurum olmasını temenni ediyorum.”,

Katılımcı 20; “Kurumumu partiler üstü bir yere taşımayı arzu ediyorum.”,

Katılımcı 21; “Bu konuda bir fikrim yoktur.” olarak cevap vermişlerdir.

Yöneticilerin önemli bir kesimi, kurumu partiler üstü bir yerde görmek istediklerini söylerken, hizmetlerin şeffaf, adil, eşit ve bağımsız olmasını görmek istemişlerdir.

•“Kurumunuzdaki kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarında revizyon yapmak ister misiniz? Soruya yanıtınız olumlu ise, bu yeniliklerin kapsamı ne olacaktır?” sorusunu,

Katılımcı 1; “Herhangi bir revizyon yapmak istemem.”,

Katılımcı 2; “Kurumumdaki kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarında, halkın belediyeden beklediği hizmetleri kaliteli, verimli ve etkin biçimde gerçekleştirmesi, bu çalışmalarıyla da diğer kurum ve kuruluşlara örnek olması yönünde sürekliliğini sağlaması önem arz etmektedir. Bunun için değişen ihtiyaçlar ve gelişen teknoloji de göz önünde bulundurularak yapılan tüm uygulamaların tekrar gözden geçirilmesi ve yenilikçi anlayışın olması gerekmektedir.”,

Katılımcı 3; “Dünyada hızla devam eden teknoloji gelişimi, önüne geçilemeyen toplumsal değişimlere neden olmaktadır. Toplumun refah seviyesi ve beklentileri de bu duruma bağlı olarak gelişmekte ve değişmektedir. Bu sebeple kuruluşlar da kendini yenilemek ve geliştirmek zorunda olup toplumun en temel beklentilerini karşılamaktan daha fazlasını yaparak, topluma katkıda bulunmak zorundadırlar.”,

Katılımcı 4; “Ankara Büyükşehir Belediyesi, bazı dönemlerde revizyon yapmakta olup çağa ayak uydurmaktadır.”,

Katılımcı 5; “Daha fazla bütçe ile daha çok vatandaşa hizmet sunumunun sağlanması gibi bir revizyon yapmak isterim.”,

Katılımcı 6; “Yasaların ötesinde tamamen gönüllülük esasına göre hareket edilmesiyle sosyal sorumluluk ortaya çıkmıştır. Gönüllülüğün olmadığı durumlarda sosyal sorumluluklar, yasalarla veya hükümet tarafından yapılan diğer düzenlemelerle sosyal sorumluluk olmaktan öteye gidememektedir. Önemli olan belediyenin, toplumun ihtiyaç ve beklentilerinin farkında olması ve yarar sağlayacak öneri ve çalışmalarla hedef kitlenin karşısına çıkmasıdır. Revizyon yapılacak ise bu yönde yapılmalıdır.”,

Katılımcı 7; “Günümüz koşullarına göre yeni projelerin araştırılıp uygulanabilmesinin her zaman toplum yararına olacağı görüşündeyim.”,

Katılımcı 8; “Daha yenilikçi olmak için teknolojik imkânları ve devletin diğer kurumlarıyla ortak projeler üreterek toplumun tüm kesimlerine ulaşılmasını sağlamak isterim.”,

Katılımcı 9; “Zamana göre ihtiyaçlar değişir. Toplumun talepleri de bununla birlikte değişme gösterir. Zamanı geldiğinde revizyon yapılmalıdır.”,

Katılımcı 10; “Yaşlılar ve engellilerle ilgili sosyal sorumluluk uygulamalarında yeni uygulamaların eklenmesini isterim.”,

Katılımcı 11; “Yaşlılar Gündüz Bakım Evi açmak isterim.”,

Katılımcı 12; “Güncel sosyal sorunların çözümüne ilişkin hizmetlerimizin yeterli olduğunu düşünüyorum.”,

Katılımcı 13; “Revizyonun kapsamı; sistem, kalite ve güncel gelişmelere uygunluk olabilir.”,

Katılımcı 14; “Reklam için hizmet yerine, hizmet için reklam görüşünün ağırlık kazanması gerekmektedir. Görevler, alanında uzman personele verilmeli ve yeterli kaynak ayrılmalıdır.”,

Katılımcı 15; “Kalite ve verimliliklerin artırılması, gerçek ihtiyaç sahiplerinin belirlenmesi, şeffaflığın sağlanması gibi revizyonlar yapmak isterim.”,

Katılımcı 16; “Hizmetlerin yeterli olduğu kanaatindeyim.”,

Katılımcı 17; “Revizyon yapmak istemem.”,

Katılımcı 18; “Herhangi bir revizyon düşünmüyorum.”,

Katılımcı 19; “Değişen koşullara bağlı olarak yenilikler yapmak isterim.”,

Katılımcı 20; “Kapsam olarak ulaşılabilirliğin sağlanması ve tanıtımların artırılmasını isterim.”,

Katılımcı 21; “Revizyona gerek yoktur.” şeklinde cevaplamışlardır.

Yöneticilerin çoğunlukta olan bölümünün, revizyon yapmak istediklerini, bu yöneticilerin genellikle değişen ihtiyaçlar, artan talep ve gelişen teknolojiyi de göz önünde bulundurarak gerçekleştirilen faaliyetlerin yeniden gözden geçirilmesi ve yenilikçi anlayışın hakim olması gerektiğini belirttikleri, bir yöneticinin reklam için hizmet yerine hizmet için reklam görüşünün ağırlık kazanması gerektiğini, KSS’de görevli personelin uzman kişilerden seçilmesi ve bu faaliyetler için yeterli kaynağın ayrılması gerektiğini, bir başka yöneticinin de hizmette kalite ve verimlilik artırılarak

hizmetin sunumunda gerçek ihtiyaç sahiplerinin belirlenmesinin önemini vurguladığı görülmektedir.

4.3 Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Araştırma çerçevesinde yöneticilerle yapılan mülakatlar sonucunda; Ankara Büyükşehir Belediyesinin belediyeler arasında KSS uygulamaları konusunda önde gelen belediyelerden birisi olduğu ve bununla bağlantılı olarak engelliler, yaşlılar, kadınlar, çocuklar, gençler ve toplum tarafından dışlanmış dezavantajlı gruplara yönelik çok sayıda sosyal yardım ve sosyal hizmet gerçekleştirmekle birlikte resim, el sanatları, spor, müzik ve tiyatro gibi kültürel faaliyetleri de insan odaklı olarak şeffaf, adil ve ayırım gözetmeden başarıyla yerine getirdiği anlaşılmaktadır. Özellikle dezavantajlı gruplara yönelik pozitif ayrımcılıkla onların bu durumlarının ortadan kaldırılması olumlu bir faaliyet olarak görülmektedir. Bununla birlikte sosyal belediyecilik konusunda öncü olması ve başarılı olarak dikkat çekmesinden dolayı diğer belediyeler kadar çok derinden etkilenmese dahi Ankara Büyükşehir Belediyesi de hizmetlerin sunumunda diğer kamu kurumları STK'lar, üniversiteler ve özel sektör ile koordinasyon ve işbirliği olmaması, hizmetlerin bazen gerçek ihtiyaç sahiplerine ulaştırılamaması, bazı vatandaşların bu tür yardımları bir meslek, gelir kapısı şeklinde suiistimal edebilmesi ve en önemlisi merkezden devredilen yetki ile denk olmayan bütçe nedeniyle kaynak yetersizliği gibi handikaplarla karşılaşma riski taşımaktadır. Bu risklere karşı çözüm üretmek için sosyal belediyecilik uygulamaları adına kurum ve kuruluşlarla işbirliği halinde olunması, sosyal yardımların gerçek ihtiyaç sahiplerine ulaştırılması ya da bazı vatandaşların ihtiyacı olmadığı halde ya da mükerrer olarak sosyal yardımlardan faydalanmasının önüne geçilmesi için etkin bir kayıt kontrol sistemi oluşturulması gerekmektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tarihsel sürece bakıldığında sosyal hizmetlerin ve sosyal yardımların, ilk olarak yoksulluk probleminin çözümüne, insanların sosyal ve ekonomik ihtiyaçlarının teminine dayalı olarak ortaya çıktığı ve bu faaliyetlerin farklı kurum ve kuruluşlar tarafından yerine getirildiği görülmektedir. Bu dönemde devletten ziyade ekonomik durumu görece iyi olan hayırsever kişiler tarafından yoksul, kimsesiz ve muhtaçlara yönelik sosyal yardımlar mevcutken, ilerleyen dönemlerde buna sosyal hizmetlerin de eklenmesiyle kapsamı genişlemiştir.

Dünyada çalışma hususunu meydana getiren sosyal belediyecilik, özellikle İngiltere ve Kuzey Avrupa'nın bazı ülkelerinde 14. yüzyılda yoksullukla ilgili kanunlara dayanmaktadır. İngiltere'de 19. yüzyılın son döneminde hayata geçirilen sosyal politikalar, belediye sosyalizmi ve refah belediyeciliği şeklinde uygulanmıştır.

Türkiye'de ilk belediye teşkilatı, Osmanlı Devleti döneminde 1854 yılında kurulmuş, 1930 yılında yürürlüğe giren 1580 sayılı Belediye Kanunu ile hukuki zemini oluşturulmuştur. 1970'li yıllara kadar merkezi yönetimin yürüttüğü sosyal faaliyetlerin yetki ve sorumlulukları, dünya çapında meydana gelen ekonomik krizlerin de etkisiyle halka en yakın ve onlarla iç içe olan belediyelere devredilmiştir. 1980 yılından sonra Büyükşehir Belediyeleri'nin kurulması ve 1994 yılından sonra sosyal uygulamalara önem verilmesiyle belediyelerin önemi daha da artmıştır.

Sosyal devlet olmanın gereğini yapmaları için belediyeler, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 5393 sayılı Belediyeler Kanunu ile yetkilendirilmiştir. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 'Büyükşehir ve ilçe belediyelerinin görev ve sorumlulukları' başlıklı 7. maddesinin m fıkrası, "Büyükşehirin bütünlüğüne hizmet eden sosyal donatılar, bölge parkları, hayvanat bahçeleri, hayvan barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlenme, eğlence ve benzeri yerleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek; gerektiğinde amatör spor

kulüplerine nakdî yardım yapmak, malzeme vermek ve gerekli desteği sağlamak, amatör takımlar arasında spor müsabakaları düzenlemek, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara, teknik yönetici, antrenör ve öğrencilere belediye meclis kararıyla ödül vermek.” hükmü, n fıkrası “Gerektiğinde mabetler ile sağlık, eğitim ve kültür hizmetleri için bina ve tesisler yapmak, kamu kurum ve kuruluşlarına ait bu hizmetlerle ilgili bina ve tesislerin her türlü bakımını, onarımını yapmak ve gerekli malzeme desteğini sağlamak.” hükmü, o fıkrası “Kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlamak, bu amaçla bakım ve onarımını yapmak, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa etmek.” hükmü ile 5393 sayılı Belediyeler Kanunu’nun ‘Belediyenin Görev ve Sorumlulukları’ başlıklı 14. maddesinin b fıkrasının dördüncü bendi “Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda engelli, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır.” hükmü, belediyelere sosyal görev ve yetkilerin verildiğinin göstergesidir. Ayrıca 5393 sayılı Belediyeler Kanunu’nun ‘Belediyenin Görev ve Sorumlulukları’ başlıklı 14. maddesinin b fıkrasının üçüncü bendi “Hizmetlerin yerine getirilmesinde öncelik sırası, belediyenin malî durumu ve hizmetin ivediliği dikkate alınarak belirlenir.” hükmü de bu faaliyetlerin gerçekleştirilebilmesi için malî durumun ne denli önemli olduğunu göstermektedir. Bu yasalarla belediyelere gerek malî gerekse kanunî yetkiler verilmiştir. Belediyelerin halka yakın olması, vatandaşların ihtiyaçlarının kolaylıkla ve sağlıklı bir şekilde belirlenip karşılanması için bir avantaj sağlıyorken, 6360 sayılı Kanun’un bu avantajı azalttığı düşünülebilir. Çünkü bu yasadaki kaynaklı olarak belde belediyelerinin kapanması sonucu ölçeğin artması, daha fazla insan anlamına gelmektedir.

Türkiye’deki büyükşehir belediyeleri içerisinde İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile birlikte KSS uygulamalarının önde gelen belediyelerinden birisi ve siyasetin merkezi, başkent Ankara’nın belediyesi olan Ankara Büyükşehir Belediyesinin bu sosyal faaliyetleri ile ilgili daha önce vatandaşların memnuniyetine ilişkin anketler yapılmış olduğundan, Ankara Büyükşehir Belediyesinin sosyal uygulamalarını gerçekleştiren Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı ile Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığının 2017 ve 2018 faaliyet raporları incelenmiş ve bu çalışmanın üçüncü bölümünde yer verilmiştir. Dördüncü bölümde yer verildiği üzere, bu iki daire

başkanlığında çalışan toplam 21 yönetici ile yapılan görüşmede, Ankara Büyükşehir Belediyesinin KSS uygulamaları ile ilgili bilgiler ile beraber kendilerinin görüş ve önerileri alınmıştır.

Ankara Büyükşehir Belediyesinin yol, su, ulaşım ve altyapı gibi rutin hizmetlerinden oluşan klasik belediyeçilik anlayışının yanı sıra; gıda, giyim, yakacak yardımı, engelli, yaşlı, kadın, çocuk ve gençlere yönelik sosyal hizmetler ile Aile Yaşam Merkezi, Gençlik Merkezi, Çocuk Kulübü, Hanımlar Lokali, Meslek Edindirme Kursları, tatil kampları, sergi ve panayırılar, kütüphaneler, Kent Orkestrası, Başkent Tiyatrosu ve Tarihi Türk Müziği Topluluğu (Mehter Takımı) gibi birimlerin kültürel hizmetlerden oluşan sosyal belediyeçilik anlayışına sahip olduğu görülmektedir. Buradan da anlaşılacağı üzere Ankara Büyükşehir Belediyesi, sadece yoksul vatandaşlara gününbirlik hizmetler vermekle yetinmeyerek, farklı yaş gruplarında ve çeşitli sosyal statülerdeki vatandaşlara ekonomik katkı sağlayacak faaliyetlerin yanı sıra sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarını da giderecekleri, kendilerini geliştirip daha iyi ve önemli hissedecekleri, özgüven kazanacakları faaliyetler de sunmaktadır. Bu da Ankara Büyükşehir Belediyesinin faaliyetlerinin; sosyal yardımlar, sosyal hizmetler ve sosyo-kültürel etkinlikler olmak üzere üç ana bölümde gruplandırıldığını ve sosyal yaşamın hemen hemen her alanında etkin olduğunu göstermektedir.

Ankara Büyükşehir Belediyesi, faaliyet raporlarında da görüldüğü üzere, artan bir ivmeyle sosyal belediyeçilik uygulamalarını devam ettirmektedir. Sosyal yardımlar içerisinde, şefkat evleri, barınma evi, çocuk evleri, ekmek, gıda, yakacak ve temizlik yardımları; sosyal hizmetler içerisinde, Gençlik Merkezleri, Çocuk Kulüpleri, Sokakta Çalışan Çocuklar Merkezi, Çocuk Meclisi, Spor Merkezleri, Giysi Yıkama Merkezleri, Engelliler Hizmet ve Rehabilitasyon Merkezi, Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Merkezi, Engelliler Ticaret Merkezi, Yaşlılara Hizmet Merkezi, Yaşlılar Bilgi Erişim ve Eğitim Merkezi hizmetleri; sosyo-kültürel hizmetler içerisinde, Aile Yaşam Merkezleri, Hanımlar Lokali, Kadın Sığınma Evleri ve Kadın Danışma Merkezi, Meslek Edindirme Kursları, evlendirme işlemleri, Kent Orkestrası, Başkent Tiyatrosu ve Tarihi Türk Müziği Topluluğu (Mehter Takımı) faaliyetleri dikkat çekmektedir. Özellikle Kent Orkestrası, Başkent Tiyatrosu ve Tarihi Türk Müziği Topluluğu (Mehter Takımı), Ankara Büyükşehir Belediyesinin kendine özgü, fark yaratan kültürel etkinliklerinin en göze batan örnekleridir.

Ankara Büyükşehir Belediyesinin sosyal belediyecilik uygulamalarını gerçekleştiren Kültür ve Sosyal İşler Dairesi Başkanlığı ile Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı yöneticileri ile yapılan görüşmelerde, büyük bir çoğunluğunun genç, lisans ve lisansüstü mezunu olduğu, 20 yılın altında hizmet yılının bulunduğu görülmektedir. Yöneticiler KSS'yi toplumun ekonomik, sosyal ve kültürel ihtiyaçlarının karşılanması olarak görmekte ve Ankara Büyükşehir Belediyesinin KSS faaliyetleri ile ilgili yeterli bilgiye sahiptirler. Uygulamaları genel olarak başarılı bulsalar da sosyal ve kültürel alanlarda daha yeni projelerin eklenip verimliliğin daha da artırılabilceğini düşünmektedirler. KSS uygulamalarının hedef kitesinin engelliler, yaşlılar, kadınlar, çocuklar, gençler ve toplum tarafından dışlanmış dezavantajlı gruplardan oluştuğu fikri hâkimdir. Yöneticilerin hemen hemen tamamı Ankara Büyükşehir Belediyesinin KSS gerekçesi olarak, Carroll'un Ekonomik Sorumluluklar, Hukukî Sorumluluklar, Etik Sorumluluklar ve Gönüllü Sorumluluklar olmak üzere dört ana başlıktan oluşan sosyal sorumluluk boyutlarından, hukukî sorumluluğu işaret etmektedir. Bunun dışında kalan diğer üç sosyal sorumluluk boyutu da yöneticilerin birçoğu için KSS gerekçesi olarak görülmektedir. Yöneticilerin çoğunluğu, yapılan uygulamaların birçok belediyeye örnek teşkil etmesi, vatandaşlardan gelen talepler doğrultusunda yapılan hizmetlerin tüm halka eşit ve ulaşılabilir düzeyde verilmesi, teknolojik gelişmelerin hızla takip edilmesi gibi hususları beğendiklerini belirtirken, az sayıda yöneticinin hizmet verilecek kitlenin fazla sayıda olması ve buna bağlı olarak talep yoğunluğunun çokluğu nedeniyle bazen hizmetlerin zamanında gerçekleştirilememesi ve gecikebilmesini beğenmediklerini ifade ettikleri görülmektedir. KSS eğitimlerinin yeterli olduğu görüşü fazlalıkta olmakla beraber, bu eğitimlerin çeşitlendirilip yaygınlaştırılabilceği görüşleri de mevcuttur. KSS faaliyetlerinin vatandaşlara yeterince duyurulup duyurulmadığı kendilerine sorulduğunda, yöneticilerin yarısından fazlası, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının tanıtım faaliyetlerinin yeterli olduğu şeklinde cevap verirken, azımsanmayacak sayıda yöneticinin de söz konusu halkla ilişkiler uygulamalarının yeterli olmadığını, KSS uygulamalarından halkı daha fazla haberdar edebilmek için internet, sosyal medya, afiş, ilan tahtası, broşür ve reklamların daha çeşitli ve çok sayıda yapılmasının gerektiğini beyan ettikleri görülmektedir.

2009 yılında Ankara Büyükşehir Belediyesi Kamuoyu Araştırma ve Tanıtım Şube Müdürlüğünün Ankara'da ikamet eden 461 erkek ve 93 kadından oluşan toplam

554 kişinin katıldığı çalışmada, halkın %70'inden fazlasının belediye hizmetlerinden haberdar olmadığı belirtilmesi ile birlikte, bu çalışma kapsamında 21 yöneticiyle yapılan görüşmede, Ankara Büyükşehir Belediyesinin KSS uygulamaları konusunda öncü olduğu ve çeşitli faaliyetlerle vatandaşların sosyal ve kültürel ihtiyaçlarını karşıladığı anlaşılrsa da KSS uygulamalarının vatandaşlara duyurulması konusunda eksiklikler olduğunun beyan edilmesi sonrasında, çeşitli kitle iletişim araçlarıyla tüm halkın sosyal belediye uygulamalarından haberdar edilmesi ve bu faaliyetlerin benimsenmesini sağlaması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Kıt malî kaynaklarla vatandaşın temel ihtiyaçlarını karşılamakta dahi zorlanan büyükşehir belediyelerinin 6360 sayılı Kanunla sınırlarının ilin mülki sınırı haline getirilmesi, daha çok hizmet ve maliyet artışı anlamına gelmektedir. Bu nedenle, zaten yetersiz olan kaynakların ağırlıklı olarak temel altyapı hizmetlerine yöneltilmesine ve sosyal belediye hizmetlerinin aksamasına sebebiyet verebilmektedir. Bu durumda malî özerklik artırılarak, daha fazla belediye geliri ile sosyal ihtiyaçlara daha fazla yönelim sağlanabilir.

Bazı popülist uygulamalar kaynak ve zaman israfına neden olabilmektedir. Günübürlük uygulamalar ile sosyal yardımların insan onurunu zedeleyebilecek şekilde siyasi malzeme ve propaganda aracı olarak kullanılması sonucunda vatandaşta oluşan olumsuz düşünceleri, yöneticilerin gayretleri ve samimi yaklaşımları değiştirebilir. Tek boyutlu düşünce ve popülist uygulamalarla geçici çözümler üretmek yerine, herkese hitap eden, daha doğrusu gerçek ihtiyaç sahiplerine eşit bir şekilde, ayırım yapılmaksızın, kalıcı sosyal devlet ve sosyal belediye anlayışıyla gerçekleştirilecek hizmetlerle, hem kamu kaynakları etkin kullanılmış olacak hem de hizmet gerçek amacına ulaşmış olacaktır.

Ankara Büyükşehir Belediyesinin sosyal ve kültürel hizmetlerini sunan iki daire başkanlığının tek çatı altında toplanarak, tek bir Genel Sekreter Yardımcısına bağlanması, hizmetlerin daha sistemli, sağlıklı ve hızlı gerçekleşmesini sağlayacaktır.

Ankara'da yaşayan vatandaşların bir nevi envanteri niteliği taşıyan sosyal doku haritası çıkarılarak, yaş, gelir, eğitim, istihdam, engel durumu, sağlık ve kültür gibi verilerin hizmetlerin sunumunda kullanılmasıyla gerçek ihtiyaç sahiplerinin tespit edilmesi daha da kolaylaşacaktır. Sağlıklı bir kayıt kontrolü sistemi ile hazır konan ve bunu bir meslek gibi alışkanlık haline getiren, üretmeyen bazı vatandaşlar tespit edilip, onlara sosyal yardım yapılmamasıyla hem kaynakların etkin ve verimli

kullanılması hem de sosyal yardımların gerçek ihtiyaç sahiplerine ulaşması sağlanmış olacaktır. Ayrıca bu sistemle mükerrer yardımların da önüne geçilecektir.

Sosyal belediyecilik hizmetlerini gerçekleştiren personel, çoğunlukla problemlı vatandaşlarla ilgilenmeleri ve onların bu problemlerini çözmek için çözüm üretme çabaları, kendi psikolojik durumlarını da etkileyebilmekte ve bazen arzulanmayan olaylara sebebiyet verebilmektedir. Bu nedenle, söz konusu hizmetleri gerçekleştiren personelin eğitimli ve kendini geliştirmiş kişilerden seçilmesi, rutin bir şekilde hizmet içi eğitim almaları, kendilerine profesyonel destek sunulması ve iş yerinde rotasyona gidilerek farklı bölümlerde görevlendirilmeleri daha sağlıklı hizmet verilmesi için oldukça önem arz etmektedir.

Ankara Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirdiği sosyal faaliyetleri göz önünde bulundurduğumuzda, ideale yakın hizmet üretimi olduğu, dezavantajlı vatandaşlara karşı pozitif ayrımcılık sergilenerek, onları bu durumdan kurtarmaya yönelik hizmetlerle birlikte kendilerini iyi hissetmelerini ve özgüvenlerinin artmasını sağlayacak hizmetlerin verildiği görülmektedir. Bu değerlendirmeler neticesinde; başta Ankara Büyükşehir Belediyesi olmak üzere yerel yönetimler, sosyal politika uygulamaları yönünden çok daha etkili olacak ve değeri gün geçtikçe artacaktır.

KAYNAKÇA

- Abay, A. R., Akyıldız, Y. (2017). *Vakıf Müessesesinin Gelişimi ve Mahiyeti: Tarihsel Bir Değerlendirme*. Yalova Sosyal Bilimler Dergisi.
- Acar, E. (2017). *Neoliberalizm ve Sosyal Refah Devleti Ekseninde Üçüncü Yol Yaklaşımı*. Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi-Cilt 18, Sayı 1, ICEBSS 2017 Özel Sayı.
- Akdoğan, Y. (2002). *Ulusal Soruna Yerel Çözüm: Sosyal Belediyecilik*. Eminönü Bülteni, Şubat Sayısı, İstanbul, ss. 9-15.
- Akıntürk, T. (2007). *Hukuka Giriş*. (7.Baskı), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Aktan, C. C., Börü, D. (2007). *“Kurumsal Sosyal Sorumluluk”, Kurumsal Sosyal Sorumluluk: İşletmeler ve Sosyal Sorumluluk*, İstanbul: İGİAD Yayınları.
- Aktan, C. C., Özkıvrak, Ö. (2008). *Sosyal Refah Devleti*. Okutan Yayınları, Ankara.
- Aktan, C. C., Vural, Y. (2007). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk: Uluslararası Kuruluşlar ve Hükümet-Dışı Organizasyonlar Tarafından Sürdürülen Başlıca Girişimler*. Çimento İşveren Dergisi, Mayıs 2007, s. 4.
- Alptekin, K. (2005). *Küreselleşme Sürecinde Türkiye’de Sosyal Devlet ve Sosyal Hizmetlerin Görünümü*. H. Acar vd. (Haz.), Küreselleşme, Sosyal Adalet ve Sosyal Hizmetler, 6. Ulusal Sosyal Hizmetler Konferansı Bildirileri içinde, Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Genel Merkezi.
- Alsop, R. J. (2004), *The 18 Immutable Laws of Corporate Reputation*. Wall Street Journal Book, Free Pres.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı (6. Baskı)*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Aras, G. (2007). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk: Muhasebe ve Denetim Uygulamalarına Yansımaları*. İç Denetim Dergisi, (20).

- Archie B.Carroll, (1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholder*. *Business Horizons*, 34 (4), July-August
- Archie B. Carroll, (2000). *Ethical Challenges for Business in The New Millennium: Corporate Social Responsibility and Models of Management Morality*. *Business Ethic Quarterly*, 10 (1) 33-42.
- Argüden, Y. (2002). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk*. ARGE Danışmanlık Yayınları, No.3.
- Argüden, Y. (2007). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk. Kurumsal Sosyal Sorumluluk: İşletmeler ve Sosyal Sorumluluk*, Ed.Coşkun Can Aktan, İstanbul: İGİAD Yayınları.
- Argüden, Y. (2008). *Kurumsal Vatandaşlık ve Küresel İlkeler Sözleşmesi*. Önce Kalite Dergisi, 34.
- Aristo (1999). *Politicks*. (Translated by Benjamin Jowett). Batoche Books, Kitchener
- Arsoy, P. A. (2008). *Kurumsal Şeffaflık ve Muhasebe Standartları*. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10 (2), 21.
- Ay, Ü. (2003). *İşletmelerde Etik ve Sosyal Sorumluluk*. (1). Basım, Adana: Nobel Kitapevi.
- Aydede, C. (2007). *Yükselen Trend: Kurumsal Sosyal Sorumluluk*. İstanbul: MediaCat Yayınları.
- Aydemir, B. A. (2008). *İşletmelerin Yeni Rekabet Aracı Olarak Kurumsal İtibar*. “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt:10, Sayı:2, Nisan 2018.
- Bektaş, Ç., Köseoğlu, M. A. (2008). İş Etiği ve İş Etiğinin Yayılım Süreci. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Y.2008, C.13, S.1 s.145-158.
- Brammer, S., Pavelin, S. (2004), *Building Good Reputation*. *European Management Journal*, Vol 22, No 6,704-713.
- Carroll, A. (1979). *Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance*, *The Academy of Management Review*, Vol.4, No.4, 1979, s. 497-505.

- Carroll, A. (1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*. Business Horizons, 34, 39-48.
- Ciulla, J. (1991). Why is Business Talking about Ethics? Reflections on Foreign Conversations. California Management Review 34(1), 67–87.
- Çelik, A. (2007). *Şirketlerin Sosyal Sorumlulukları*. İstanbul: İgiad Yayınları.
- Çelik, Y. (2013). *Çalışanların İşletmenin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine Yönelik Algısı İle İş Tatmini Arasındaki İlişki*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çiçek, E. (2012). *Türkiye’de Belediyelerin Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Politikaları: Batı Akdeniz Örneği*, Ankara: Türkiye Belediyeler Birliği.
- Çuhadar, C. (2007). *Bazı Filozofların Düşüncesinde Devlet Kavramı*. Fırat Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, Sayı: 12-2, s111–129.
- Dalton, D. R., Coiser, R. A. (1982). *The Four Faces of Social Responsibility*. Business Horizons, 1982, vol. 25, issue 3, 19-27.
- Dalton, J., Croft, S. (2003). *Corporate social responsibility (CSR) and ethics*. Managing corporate reputation. London: Thorogood, pp.129-149.
- Davis, K. (1973). *The Case For Against Business Assumption of Social Responsibilities*. The Academy of Management Journal, June, vol.16, pp.312-322
- Demir, Ö. (2014). *Sivil Toplum Kuruluşları”, “Sosyal Girişimcilik”, “Kurumsal Sosyal Sorumluluk” ve “Sosyal İşletme”*. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2 (6), 347-356.
- Demir, S. (2009). *Türkiye’de Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anlayışının Gelişimi ve Unilever Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doğan, M. (1994). *Büyük Türkçe Sözlük*. İstanbul: Bahar Yayıncılık.
- Elies, R. Z. (2004). *An Examination of Business Students Perception of Corporate Social Responsibilities Before and After Bankruptcies*. Journal of Business Ethics, 52.

- Erkman, T., Şahinoğlu, F. (2012). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine İlişkin Çalışan Alguları ile Örgütsel Bağlılığın Hizmet Sektöründe İncelenmesi*. Marmara Üniversitesi İ.İ.B. Dergisi, XXXIII(II):267-29.
- Ersöz, H. (2006). *5272 Sayılı Yasa Öncesinde Türkiye’de Belediyeler*. Sosyal Siyaset Konferansları, İstanbul, ss. 133-151.
- Ersöz, H. (2011). *Sosyal Politikada Yerelleşme*, İstanbul: İTO Yayınları.
- Ersöz, Y. (2007). *Türkiye’de Kurumsal Sosyal sorumluluk Anlayışının Gelişiminde Meslek Ve Sivil toplum Kuruluşları*, İstanbul Ticaret Odası.
- Erturhan, H., Filizöz, B. (2011). *İş Etiği ve Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 12, Sayı 2, 2011
- Farmer, Richard N. ve Hogue, W. Dickerson. (1985) *Corporate Social Responsibility*. New York: Lexington Books.
- Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image*. Boston, USA: Harvard Business School Press.
- Gardberg, N. A., Fombrun, C. J. (2006). *Corporate Citizenship: Creating Intangible Assets Across Institutional Environments*. Academy of Management Review, Vol.31, No.2, (2006), pp.329-346.
- Göçenoğlu, C., Onan, I. (2008). *Türkiye’de Kurumsal Sosyal Sorumluluk Değerlendirme Raporu*. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği.
- Gül, S. S. (2000). *Yeni Sağ Sosyal Güvenlik Anlayışının Tarihsel Bağlantıları: İngiltere ve Türkiye Örnekleri*. Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi 40, 3-4, 51-66.
- Güler, B. A. (2006). *Sosyal Devlet ve Yerelleşme*. Memleket Siyaset Yönetim, 2006/2, ss. 29-43.
- Haynes, C. (2007). *Experiential learning: Learning by doing*.
- İnal, K. (1996). *Sosyalist Etik*. Gelecek Dergisi. 1 (3).
- Jeurissen, R. (2004). *Institutional Conditions of Corporate Citizenship*. Journal of Business Ethics, (53), 88.

Joseph, A. V. (2009). *Successful examples of corporate social responsibility*. Indian Journal of Industrial Relations, 44(3), 402-409.

Joseph, R. (2005). *Business Policy and Environment*, Anmol Publishers, 74-77.

Kantarıcı, H. B. (2003). *Sosyal Devlet, Sosyal Güvenlik ve Türkiye 'de Zorunlu Askerlik Hizmeti*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı.10, 2003, ss. 76-85.

Karla K. Gower. (2006). "Truth and Transparency", Ethics in Public Relations: Responsible Advocacy, Ed.by Kathy Fitzpatrick, Carolyn Bronstein, Sage Publications.

Kaya, H. (2008). *Demografik Özelliklerin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılaması Üzerindeki Rolü: Bandırma Yerelinde Bir Araştırma*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20 (11), s.96-110.

Keskin, B. (2008). *Yoksulluğa Yerel Müdahale "Sosyal Belediyecilik" Karşılaştırmasında Eminönü ve Beşiktaş Belediyeleri Örnekleri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi SBE, İstanbul.

Koray, M. (2005). *Sosyal Politika*, Ankara: İmge Kitabevi.

Kotler, P., Lee, N. (2006). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk*. Çev: Sibel Kaçamak, Kapital Meyde Hizmetleri A.Ş., İstanbul.

Menteş, A. (2008). *Kurumsal Yönetişim Etkinlik Ölçüm Aracı Olarak Tepe Yöneticisi Değişimi: Türkiye Uygulaması*. (Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Menteş, A. ve Görpe, S. (2010). "Corporate Governance Failures: Are Regulations the Magic Bullet?", *Transparency, Democracy and Global Governance: A European Perspective*. Ed.by Delia Virga, Timisoara, Editura Univesitatii de Vest.

O. C. Ferrell, (2010). John Fraedrich, Linda Ferrell, *Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases*, 8th Edition, Cengage Learning, Inc.

OECD Principles of Corporate Governance, 2004.

Orlitzky, M., Schmidt, F., Rynes, S. (2003). *Corporate Social and Financial Performance: A Meta Analysis*. Organizational Studies. 24:3, 2003, 403-441.

- Öcal, T. A. (2007). *İşletmelerin Sosyal Sorumluluğu: Ahlâki Bir Değerlendirme*. İstanbul: Beta Basım Yayınları.
- Ökmen, M., Çağatay, U. (2014). *Kamu Hizmeti-Yerel Hizmet İlişkisi ve Açılımları Üzerine Notlar*. Yerel Politikalar.
- Özbudun, E. (2003). *Türk Anayasa Hukuku*. Ankara: Yetkin Yayıncılık.
- Özdemir, S. (2007). *Küreselleşme Sürecinde Refah Devleti*. Yayın No: 2007-57, İstanbul: İTO Yayını.
- Özdemir, S., Ersöz, H. Y., Sarioğlu, H. İ. (2007). *Küçük Girişimciliğin Artan Önemi ve KOBİ'lerin Türkiye Ekonomisindeki Yeri*. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı 53, s. 173–230.
- Özgüç, E. (2005). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk Yeterlilik Etüdü*. Sermaye Piyasası Kurulu Ortaklıklar Finansmanı Dairesi, Ankara.
- Özgüç, E. (2009). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk Uygulamaları Kapsamında İMKB-30 Endeksi Şirketleri*. Sermaye Piyasasının Kurulu Araştırma Raporu (Kamuya Açık). 30.03.2009 EÖ-1.
- Özkalp, E., Kirel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Anadolu Üniversitesi Eğitim Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı. Yayın No: 149, Eskişehir.
- Öztürk, C. (2013). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk*, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Özüpek, N. (2005). *Kurum İmajı ve Sosyal Sorumluluk*. Konya: Tablet Kitabevi.
- Pekküçükşen, Ş. (2004). *Sosyal Belediyecilik ve Selçuklu Belediyesi Şefkat Evleri Örneği*. Yerel Yönetimler Kongresi, Bildiriler Kitabı, Çanakkale.
- Pektaş, E. K. (2010). *Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Temel Sorunlar*. SBE Akademik İncelemeler Dergisi, Sakarya Üniversitesi, C: 5, S: 1, ss. 4-22,
- Post, J. E., Anne, T. L., James, W. (1996). *Business and Society*. Eight Edition, New York: McGraw-Hill Inc.
- Pringle, H., Thompson, M. (2000). *Marketing Social*. São Paulo: MakronBooks.

- Roberts, N. C. (2002). *Keeping Public Officials Accountable Through Dialogue: Resolving The Accountability Paradox*. Public Administration Review, 62 (6).
- Sabuncuoğlu Z. (2004), *İşletmelerde Halkla İlişkiler*. Aktüel Yayınları, Bursa.
- Sipahi, E. B., Özsoy, B. (2015). *Kadın Dostu Kent İmgesi: Sorunları ve Beklentileri Bağlamında Gaziantepli Kadınlar Üzerine Bir Araştırma*, Aktaş Yayıncılık, Ankara.
- Schermerhorn, J. R. (1993). *Management for Productivity*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons Inc.
- Swanson, D. L. (1995). *Addressing a Theoretical Problem by Reorienting the Corporate Social Performance Model*. Academy of Management Review (Vol. 20. No. 1, 1995)
- Şatır, Ç., Öztekin, Z. (2005). *Sosyal Sorumluluk ve Etik*. İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi,22,143-152.
- Şen, M. (2007). *Tanzimat ve TBMM Hükümeti Döneminde Sosyal Güvenlik Hukuku Alanındaki Gelişmeler*. Atatürk'ün 125. Doğum Yılına Armağan, Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Erzincan, s. 55-85.
- Şentop, M. (2006). *Anayasa ve Sosyal Devlet*. Sosyal Politikalar Dergisi, Sayı: 01, Yaz 2006, ss.50-55
- Tak, B. (2009). *İşletmelerin Sosyal Sorumlulukları*. İstanbul: Beta Basım Yayım A.Ş.
- Talas, C. (1992). *Türkiye'nin Açıklamalı Sosyal Politika Tarihi*. Ankara: Bilgi Yayınevi.
- Taşçı, F. (2010), *Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar*, Çalışma ve Toplum Dergisi, 2010- 1, s.175-202.
- Thomas H. Bivins. (2006). *"Responsibility and Accountability", Ethics in Public Relations: Responsible Advocacy*, Ed.by Kathy Fitzpatrick, Carolyn Bronstein, Sage Publications.
- Thomas J. Zenisek. (1979). *Corporate Social Responsibility: A Conceptualization Based on Organizational Literature*. Academy of Management Review, 4 (3), 359-368.

- Tokgöz, B. İ. (2009). *Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık: Menfaat Sahipleri*. Kurumsal Yönetim Uyum Raporu.
- Top, S., Öner, A.(2008). İşletme Perspektifinden Sosyal Sorumluluk Teorisinin İncelenmesi. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 7, 2008, ss. 97-110.
- Tosun, K. E. (2009). *Sürdürülebilirlik Olgusu ve Kentsel Yapıya Etkisi. Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, (e-dergi) 5 (2).
- Uçaktürk, A., Uçaktürk T., Özkan, M. (2011). *Yerel Yönetimlerde Sosyal Sorumluluk Bağlamında Sosyal Belediyecilik: Biga Belediyesi Örneği*.
- Ural, G. E. (2006). *Stratejik Halkla İlişkiler Uygulamaları*. İstanbul: Birsen Yayınevi.
- Uslu, A., Başçı, A., Gambarov, V. (2008). *Türkiye’de Tüketicilerin Sosyal Sorumluluk Kampanyalarına ve Sosyal Açından Sorumlu Şirketlere Karşı Tutumu. İşletmecilikte Yeni Gelişmeler ve Fırsatlar: Muhan Sosyal İşletmecilik Konferansı Kitabı*. Kuzey Kıbrıs: ODTÜ, 3-6 Eylül.
- Valor, C. (2005). *Corporate Social Responsibility and Corporate Citizenship: Towards Corporate Accountability*. Business and Society Review, 110 (2), 191–212.
- Wartick, S.L., Cochran, P. L. (1985). *The Evolution of The Corporate Social Performance Model*. Academy of Management Review, 10: 758-769.
- Wood, D. J. (1991). *Corporate Social Performance Revisted*. Academy of Management Review, Vol.16, No.4, 1991, s. 691-718.
- Yıldırım, A., Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (6. Baskı)*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, G. (2006). *OECD Ülkeleri ve Türkiye’de Sosyal Devlet ve Sosyal Harcamalar*. Arıkan Yayınları, İstanbul.
- Zenisek, T. J. (1979). *The Academy of Management Review*. Vol. 4, No. 3 (Jul., 1979), pp. 359-368.

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı-Soyadı : Ömer ALTINSOY
Uyruğu : T.C.
Doğum Yeri ve Tarihi : Ankara – 24.12.1983
Medeni Hali : Bekar
Adres : Pınarbaşı Mah. Asya Sk. 43/14 Keçiören/ANKARA
E-Posta Adresi : omeraltinsoy@gmail.com
İletişim (Telefon) : 0532 401 10 82

EĞİTİM

Lise : Kalaba Lisesi – 2001
Ön Lisans : Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi
Adalet Bölümü (Onur) - 2016
Lisans : Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme Bölümü (Onur) – 2006
Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi
Maliye (İngilizce) Bölümü (Onur) – 2014
Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi
Uluslararası İlişkiler Bölümü -2018 - ...
İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi
İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü – 2018 - ...
Yüksek Lisans : Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Mahalli İdareler ve Şehircilik Bölümü (Tezsiz) - 2015
Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Bölümü (Tezli) - 2019

MESLEKİ DENEYİM

ALTINSOY Oto Ford Showroom, Aktif Pazarlama Yetkilisi – 2006, 2007
Citibank A.Ş. Ankara Bölge Müdürlüğü, Satış Temsilcisi – 2012, 2013

YABANCI DİL

İngilizce (orta seviye)

