

## SOSYAL GÜVENLİK VE HALKLA İLİŞKİLER

Yusuf ALPER\*  
Pir Ali KAYA\*\*

### GİRİŞ

Yaşı, cinsiyeti ve statüsü ne olursa olsun, toplum içinde yaşayan her ferdi, bütün hayatı boyunca çok yakından ilgilendiren sosyal güvenliğin, fertler ve sosyal güvenlikle ilgili taraflar bakımından sahip olduğu öneme paralel şekilde bildiğini söylemek mümkün değildir. Bir başka ifade ile, sosyal güvenlik henüz yeteri kadar "farkedilmemiştir". Bir çok açıdan sosyal güvenlik yoğun bir sis perdesi altında gelişmektedir.

Fertlerin ve ilgili tarafların, kendilerini çok yakından ilgilendiren sosyal güvenlikle ilgili bilgilerinin yetersiz ve hatta yanlış olması, zaman ve kaynak israfına yol açan verimsiz tartışmalara, yanlış anlamalara ve hatalı uygulamalara yol açmaktadır. Problem tek yönlü değildir. Kurumlardan fertlere ve ilgili taraflara doğru olan bakış açısında ve bilgi akışında da problemler vardır ve bu problemler önemli hak kayıplarına yolaçabilmektedir. Bu noktada, sosyal güvenlik kurumları ile fertler ve ilgili taraflar arasındaki bilgi alışverişinin sağlıklı ve yeterli şekilde sağlanması ihtiyacı ortaya çıkmaktadır ki bu da halkla ilişkilerin ilgi alanına girmektedir.

---

\* Doç. Dr.; Uludağ Üniv. İ.İ.B.F. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü Öğretim Üyesi

\*\* Uludağ Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Yüksek Lisans Programı Öğrencisi.

Bu çalışmada, sosyal güvenlik sisteminin işleyişi bakımından halkla ilişkilerin önemi, çeşitli açılardan ele alınarak vurgulanmaya çalışılacaktır. Bu şekilde, Türk sosyal güvenlik kurumlarının ve özellikle de sosyal sigortaların bu yönde eksiklikleri belirtmeye, konuya bu eksiklikleri telafi edecek şekilde yaklaşımları sağlanmaya çalışılacaktır. Bu amaçla, önce kısaca sosyal güvenlik, halkla ilişkiler ve kamu kesiminde halkla ilişkiler üzerinde durulacaktır. Daha sonra sosyal güvenlik sistemlerinin işleyişi ile ilgili değişik açılardan halkla ilişkiler ilişkisi üzerinde durulacaktır.

## A. SOSYAL GÜVENLİK ve HALKLA İLİŞKİLER

### 1. Sosyal Güvenlik

Sosyal güvenlik, toplumun üyesi olan her ferdi, her tehlikenin zararlarına karşı koruma garantisine kavuşturma amacını taşır. Bu gaye ile sosyal güvenlik fertleri, yaşadıkları toplum içinde ihtiyaçlarının esiri olmaktan ve başkasına muhtaç duruma düşmekten kurtararak insan haysiyetine yaraşır bir hayat sürdürmelerini sağlamaya çalışır. Gelir kesilmesine, çalışma gücü kaybına veya her ikisine birden yol açan, veyahut da başkalarının bakımına muhtaç bırakan her tehlike, sebebi ne olursa olsun sosyal güvenlikle ilgilidir.

Sosyal güvenlik garantisi çeşitli şekillerde sağlanabilir. Ancak ne şekilde sağlansa sağlansın mutlaka bir müesseseseleşme ihtiyacı ortaya çıkar. Nihayetinde sosyal güvenliğin çeşitli seviyelerde gerçekleştirilen bir gelir transferi meselesi olması, bu transferi gerçekleştirecek kurumların da varlığını gerektirir. Sosyal güvenlik garantisi geleneksel müesseselerle sağlandığı gibi sosyal sigortalar veya sosyal refah hizmeti sunan kamu kurumları tarafından da sağlanabilir. Fertlerle sosyal güvenlik kurumları arasında çok uzun süreli bir ilişki vardır ve bu ilişki taraflar arasında sürekli, sağlıklı ve yeterli bir bilgi alış-verişini de zorunlu kılmaktadır. Sağlanan sosyal güvenlik garantisinin seviyesi ile bu bilgi akışı arasında çok sıkı bir ilişkinin olması halkla ilişkiler konusunu gündeme getirmektedir. Sosyal güvenlik garantisi sağlayan kurumlarla bu garantiden faydalananlar arasındaki çok yönlü bilgi alışverişinin sağlıklı, sürekli ve yeterli şekilde sağlanması halkla ilişkilerin alanına girmektedir.

### 2. Halkla İlişkiler

Halkla ilişkilerin değişik açılardan farklı tarifleri yapılmaktadır. Bir tarife göre halkla ilişkiler, kişilerin veya kuruluşların karşılıklı olarak iş yaptıkları kuruluşlar veya gruplarla ilişkiler kurması veya zaten var olan ilişkilerini geliştirmek için göstermiş oldukları çabalarıdır. Bir başka ifade ile de, fertlerin veya kuruluşların çevreleriyle olan münasebetlerini açıklığa kavuşturma veya mevcut

münasebetleri geliştirmek amacıyla yürütölen faaliyetler halkla ilişkiler olarak tanımlanmaktadır.

Halkla ilişkilerin amacı, kişi veya kuruluşlarla ilişkide buldukları kesimler arasında anlayış, uyum ve iyi niyeti gerçekleştirmek, kurumun amaçları ile toplumun ihtiyaçlarını, toplumun onayını (konsensus) alacak şekilde bütönlöştirmek ve bu yönde tutum ve davranış değişikliği sağlamaktır. Bu bakımdan, bilgi verme ile tutum ve davranış değiştirmeye yönelik faaliyetler halkla ilişkiler faaliyetleri içinde birlikte yürütöler.

İki yönlü bir bilgi alışverişini ihtiva eden halkla ilişkilerin temeli haberleşmedir ve gerçeği abartmadan kamuoyuna duyurma gayesini taşır. Halkın düşünöesini etkilemek, fikrini değiştirmek ve problemleri birlikte çözmek esas alınmıştır. Yalan-yanlış haber vermek, halkı gerçek olmayan şeylere inandırmak halkla ilişkiler değildir. Halkla ilişkilerin esası haberleşme olduğu için bunu sağlayan her türlü yazılı veya sözlü haberleşme aracından etkin olarak faydalanılma yoluna gidilir. En kısa zamanda, en doğru, en güvenilir ve en etkin bilgi akışını sağlayacak her türlü haber ve bilgi, söz, yazı, resim, bülten, ilan, makale, reklam, video, film, radyo, TV ve grafik gibi araç ve metodların hepsi tek tek veya birlikte kullanılarak ilgililere aktarılmaya çalışılır.

### 3. Özel ve Kamu Kesimlerinde Halkla İlişkiler

Özel sektör kuruluşları için halkla ilişkilerin ayrı bir önemi vardır. Özellikle serbest piyasa ekonomisinin uygulandığı ve rekabetin esas olduğu ölkelerde, özel sektör işletmeleri ile faaliyetlerini yönettikleri kesimler ve kamuoyu arasındaki en önemli köprüyü halkla ilişkiler oluşturmaktadır. Kuruluşun kendini ve faaliyet alanını tanıtması, kamuoyunda kendi lehine bir imaj oluşturması ve başarısını sürdürmesi ile toplumla uyum içerisine girmesi ancak halkla ilişkiler sayesinde olabilmektedir. Zaman zaman işletmeler ile kamuoyu arasında ilişkileri gerginleştiren krizler yaşanabilmektedir. Üretim faaliyeti ile ilgili bir aksaklık, ürünlerin bozuk çıkması, çevreye zarar verme veya benzeri olumsuz gelişmeler işletmelerin kamuoyundaki imajını varlıklarını etkileyecek şekilde değiştirebilmektedir. Bu olumsuz imajın giderilmesi, kamuoyunun konu ile ilgili güvenilir bilgilere sahip olması ancak halkla ilişkiler faaliyetleri ile mümkün olur. Bu noktada halkla ilişkiler hem normal hem de kriz dönemlerinde önemli fonksiyonlar üstlenmiş olmaktadır.

Kamu kesiminde halkın idare ile olan ilişkilerinde ortaya çıkan her konu halkla ilişkilerin ilgi alanına girmektedir. Halkın, kamu kuruluşlarından "halkın menfaatleri doğrultusunda çalışma" yönünde bir beklentisinin olması, kamu kesiminde halkla ilişkileri etkileyen önemli bir özellik olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer önemli özellik ise, bir çok kamu kuruluşunun faaliyet gösterdiği alanda tek

ve rakipsiz olması, çoğunlukla da kuruluşlar lehine işleyen bir zorunluluk unsurunun bulunmasıdır. İlk faktör kamu kuruluşlarını halkla ilişkiler konusunda daha duyarlı ve daha sorumlu davranmaya iterken, ikinci faktör bu yöndeki davranışı tersine çevirebilmekte ilgisiz veya kayıtsız kalmalarına yolaçabilmektedir. Çünkü, tek ve rakipsiz olarak faaliyet gösteren kuruluş, hizmetin veya ürünün tek üreticisi olduğu için rekabet endişesi taşımamakta, faaliyetlerinde "bürokratik anlayışın da" etkisi ile kamuoyunda kendi lehine bir imaj oluşturma ihtiyacını hissetmemektedir. Bu durumda halkla ilişkilere de önem verme anlayışından uzaklaşmaktadır.

Sosyal güvenlik garantisi de genel olarak kamu kurumları tarafından sağlanır. Bu kurumlara sigortalı olmak zorunludur. Kurumların kendi faaliyet alanlarında rekabet edecekleri başka kuruluşlar yoktur. Bu faktörler sosyal güvenlik kurumlarını halkla ilişkiler bakımından bir atalet içine sevkedebilecek özelliklerdir. Öte yandan sosyal güvenlik, insan hayatı ile yakından ilgilidir ve bütün fertleri bütün hayatları boyunca yakından ilgilendirir. Bu bakımdan ise fertlerle sosyal güvenlik kurumları arasında çok uzun süreli, çok sık ve önemli bir ilişki vardır. Bu özellik de sosyal güvenlik kurumlarının halkla ilişkiler meselesine diğer kamu kurumlarından farklı olarak daha fazla önem vermesini zorunlu kılar. Çünkü, sigortalı ile kurumlar arasındaki ilişki çift yönlü yoğun bir bilgi alışverişini zorunlu kılar.

Sosyal güvenlik kurumları ile fertler arasındaki bilgi alışverişi, yani halkla ilişkiler önemli olmasının yanında diğer kamu kurumlarının halkla ilişkiler faaliyetlerinden bazı farklılıklar da gösterir. Bu farklılıklar, sosyal güvenlik açısından halkla ilişkiler konusunun değişik başlıklar altında incelenmesine imkân hazırlar.

## **B. DEĞİŞİK AÇILARDAN SOSYAL GÜVENLİK VE HALKLA İLİŞKİLER**

### **1. Sosyal Güvenliğin Önemi Açısından Halkla İlişkiler**

Sosyal güvenlik fert ve ailesi bakımından hayati bir öneme sahiptir. Çünkü, geçinme imkanlarını kaybettikleri zaman varlıklarını sürdürmeleri sosyal güvenlik müesseseleri vasıtasıyla mümkün olabilmektedir. Ferdin, kendisi için bu kadar önemli olan müessese ve onun işleyişi hakkında da ayrıntılı bilgi sahibi olması gerekir.

En geniş kapsamlı sosyal dayanışma örneğini oluşturan sosyal güvenlik tek tek fertler için olduğu gibi toplum olarak da çok önemlidir. Bir anlamda sosyal güvenlik bir arada yaşamının gerektirdiği dayanışmayı fiilen gerçekleştirmektedir. Nesil içi ve nesiller arası sıkı bir dayanışmayı sağlamakta, yarınından

emin olan ve bir arada yaşamının zevkini paylaşan huzurlu toplumlar yaratma gayesine bizzat hizmet etmektedir. Sosyal hayatta ahenk ve birlik sağlamaktadır.

Sosyal politikanın en geniş kapsamlı vasıtasını oluşturan sosyal güvenlik, nihayetinde bir gelir transferi olduğu için sahip olduğu önemle paralel olarak büyük iktisadi değerlerle çalışmaktadır. Primlerin toplanması, ivazların ödenmesi ve fonların kullanılması safhalarında kurumların sahip olduğu ekonomik değerler diğer iktisadi değişkenler üzerine olumlu veya olumsuz etkilerde bulunmaktadır. Gelişmiş ülkelerde gayrisafi yurtiçi hasıladan sosyal güvenliğe ayrılan payın % 20-35 arasında değiştiği de dikkate alınır, yaratılan hasılanın üçte birini kullanan sosyal güvenlik ekonomik endişelerle de incelenmesi gereken bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sosyal güvenliğin fert ve toplum açısından taşıdığı önem, kamu yönetimlerini, özellikle de siyasi iktidarları refahın yaygınlaştırılması projelerinde sosyal güvenliği yoğun olarak kullanma eğilimine sevk etmiştir. Bir çok bakımdan sosyal güvenliğin gelişmesi ile refahın yaygınlaşması aynı anlamda kullanılmıştır.

Yukarıda belirtilen açılardan vazgeçilmez bir öneme sahip olmalarına rağmen sosyal güvenlik kurumlarının ilgili taraflar ve özellikle de kamuoyu tarafından sahip olduğu öneme paralel şekilde bilindiğini, kamuoyunda gerçek fonksiyonlarını yansıtan bir imaj oluşturulduğunu söylemek bir çok ülke için son derece de güçtür. Büyük ticari işletmelerin kendileri ve faaliyetleri konusunda kamuoyuna yönelik olarak sürdürdükleri halkla ilişkiler çalışmalarını sosyal güvenlik kurumları gerçekleştirememişlerdir. Sonuçta kamuoyunda sosyal güvenliğe karşı tek ve belirgin bir tutum ortaya çıkmamıştır. Sosyal güvenlik hizmetlerini kolaylıkla kabul eden ve hatta bu yöndeki isteklerini karşılıksız olarak artırma eğiliminde olan insanlar sistemin işlemediği için gerekli maliyete katlanma konusunda isteksiz davranmaktadırlar. Bu yöndeki bir eğilim de sistemin ruhuna ters düşmektedir. Yine kamuoyunda sosyal güvenlik kurumlarının ne yaptıkları, hangi fonksiyonları gerçekleştirdikleri ve toplum için vazgeçilmezlikleri yeterince bilinmemektedir. Bir başka yanlış bilgi de sistemin yüksek maliyetlerle verimsiz ve etkin olmayan bir şekilde çalıştığı, kaynakları israf eden bir işleyiş mekanizmasına sahip olduğu ile ilgilidir.

Bütün bunların ötesinde sosyal güvenlikle ilgili en büyük ön yargı da sistemin çalışmayanları besleyen, toplumda çalışanların yükünü artıran bir müessese olduğu hususu ile ilgilidir. Bir çok insan, işsizlik ödemelerini işe yaramaz verimsiz insanları beslemekten başka fonksiyonu olmamakla nitelendirmektedir. Zaman zaman aylık alan sigortalıların isteklerini artırması aynı düşüncelerle kamuoyunda ters etkiler yapabilmektedir. Bu yöndeki bir anlayışın sosyal güvenlik felsefesi bakımından son derecede zararlı olduğu kuşkusuzdur.

Gelişmiş veya gelişmekte olan bir çok ülkede sosyal güvenlik ile ilgili eği-

tim yetersizdir. Bu yetersizlik ilk ve orta eğitimde olduğu gibi yüksek öğretimde de geçerlidir. Sosyal güvenlikle ilgili araştırmalar da yetersizdir. Çok daha küçük oranda kaynak kullanan alanlarda çok sayıda araştırma ve tez çalışması yapıldığı halde sosyal güvenlik bu açıdan da kısır bir alan görünümündedir. Bütün bunlara sosyal güvenlik kurumlarının çeşitli sebeplerle halkla ilişkiler faaliyetlerine yeterince önem vermemeleri, kamuoyunda kendi faaliyetlerini tanıtıcı ve gerçek fonksiyonlarını belirleyici bir imaj oluşturma gayretlerini göstermemeleri de yol açmıştır. Bu nokta da sosyal güvenlik sahip olduğu öneme ters bir şekilde "bir sis perdesi" altında büyümekte ve gelişmektedir. Ancak, kamuoyundaki sosyal güvenlikle ilgili yanlış anlamaların ve görüntünün de sistemin işleyişini, gelişmesini ve felsefesini gelecek dönemlerde olumsuz olarak etkileyeceği de bir gerçektir.

Sosyal güvenlik kurumları özel teşebbüs kuruluşları değildir. Reklam yapma veya gerçek olmayan bir imaj yaratma ihtiyaçları yoktur. Ancak, hizmet verdikleri kesime ve kamuoyuna yönelik olarak faaliyetlerini ve konularını gerçekçi biçimde anlatacak, yanlış anlamalara yer vermeyecek ve bir anlamda da kurum olarak onların denetimine kendisini açacak bilgi akışını gerçekleştirmek zorundadır. Bu da halkla ilişkileri geliştirme manasını taşımaktadır. Bir kamu kurumu olmaları ve geniş toplum kesimlerini ilgilendiren faaliyet alanlarının olması Radyo ve TV gibi günümüzün çok etkili iki haberleşme vasıtasından faydalanmalarına imkân verir. Sürekli veya gerektiği zaman program yaptırabilirler veya kendileri hazırlayarak yayınlatabilirler. Basın organları ile, en azından üst kuruluşlar seviyesinde sağlıklı bilgi akışını sağlayacak ilişkiler geliştirilebilir. Sigortalılarla ilgili haberlerin doğru, zamanında ve ayrıntılı olarak kamuoyuna ulaşmasını bu yolla sağlayabilirler. Büyük mali kaynaklarla çalışan sosyal güvenlik kurumları aylık, üç aylık veya daha uzun süreli periyodik yayınlar gerçekleştirebilirler veya kendi faaliyetleri ile ilgili yayınlarda bulunabilirler. Bültenler, raporlar ile dergiler yayınlatabilirler.

Sosyal güvenlik kurumları sosyal güvenlikle ilgili araştırmalarla tezleri teşvik edebilirler ve destekleyebilirler. Veyahut önem verdikleri konularda araştırmalar yaptırabilirler. Bu araştırmalar tahsisi konularda olabileceği gibi, kamuoyunun kendilerine yönelik beklentilerini ile de ilgili olabilir. Sosyal güvenlik müesseseleri çeşitli seviyelerde sosyal güvenliğin önemini vurgulamaya yönelik programların müfredat içerisine konulmasını sağlayabilirler. Siyasi karar merkezlerinden bu yönde kararlar çıkartabilirler. Bütün bu faaliyetleri halkla ilişkiler çerçevesinde gerçekleştirebilirler.

## 2. Sosyal Güvenliğin Yaygınlaştırılması ve Kapsamı Açısından

### Halkla İlişkiler

Sosyal güvenlik programları, herkesi her tehlikeye karşı koruma garanti-

sine almaya çalışır. Özellikle de sosyal sigortalar fertlere ve işletmelere tercih hakkı bırakmayan bir zorunluluk unsuru ile kapsama alma fonksiyonunu gerçekleştirmeye çalışırlar. Ancak, özellikle gelişmekte olan ülkelerde teşkilatlanma yetersizliği sebebiyle kapsam konusunda idari yetersizlikler ortaya çıkar ve zorunlu sigortalılığa rağmen herkes kapsama alınamaz. Bu durumda fertlerin veya işletmelerin kapsama alma konusunda kurum yetersizliklerini gideren bir davranış içine girmeleri gerekir ki çok zaman ilave maliyet getiren böyle bir eğilimi göstermekten kaçınırlar.

Kapsama alma konusunda küçük işletmelerde çalışanlar, tarım kesiminde sürekli veya geçici olarak çalışanlarla kırsal kesimde yaşayanlar daha şanssızdırlar. Bu sektörler ve kesimler içinde kapsama alma konusunda ferdi teşebbüslerin yapılması, bunu yapacak olanlarında bu yöndeki faaliyetlerinin anlamlı olduğuna inanmaları gerekir.

Eğitim seviyelerinin farklılığı da sosyal güvenlik kurumlarının kapsama alma konusunda karşılaştıkları bir diğer problemi oluşturmaktadır. Sosyal güvenlik kurumları ile ilişkiye girme belirli formların belirli aralıklarla doldurulması ve kuruma verilmesini gerektirir. Bu formların hazırlanması, eğer hedef kesimin eğitim durumları dikkate alınmamışsa, son derece zordur ve çok zaman bu işleri yapmak üzere aracı kişiler ortaya çıkar. Bu durum da kapsam konusunda bir engel olarak karşımıza çıkar.

Sosyal güvenlik kurumları, statüleri çalışan kesimlere uymayanlar için isteğe bağlı sigortalılık uygulaması gerçekleştirirler. Kapsamı genişletme konusunda büyük rahatlık sağlayan isteğe bağlı sigorta uygulamasının başarısı büyük ölçüde fertlerin isteğe bağlı sigortalılık uygulamasının önemine inanmaları ve bu işlem için gerekli formaliteleri yerine getirmeye katlanmaları gerekir.

Yukarıda sayılan faktörlerin sosyal güvenlik programlarının kapsamını olumsuz olarak etkilememesi için sosyal güvenlik kurumlarının yoğun bir halkla ilişkiler faaliyetlerini gerçekleştirmesi gerekir. Bu yöndeki faaliyetlerin temel amacı, yukarıda sayılan sebeplerle kapsam dışında kalanların kendi teşebbüsleri ile sigortalı olmaya ikna etmek ve inandırmaktır. Özel sigortaların sigortalama konusundaki faaliyetleri, sigortalanacak kişiler nerede olursa olsun yanına gidilerek konuşulması ve ikna edilmesi yöntemi oldukça başarılı sonuçlar vermiştir. Sosyal sigortaların özellikle kırsal kesim için böyle bir yöntemi benimsemesi söz konusu olabilir. Zirai faaliyetler için yapılan eğitim faaliyetleri sosyal güvenlik için de yapılabilir. Ülkemizde, köy kahveleri ve köy odaları bu faaliyet için merkez olarak seçilebilir, toplantılar düzenleme yanında afişler veya broşürler kullanılabilir.

Sigortalıların işlemleri, kendi eğitim seviyelerine uygun şekilde gerçekleştirebilmesi için formların ne şekilde ve nasıl hazırlanacağı araştırılabilir ve uy-

gun değişiklikler yapılabilir. Sosyal güvenliğin önemi konusunda, hedef kitleye yönelik kuşak programlarındaki her türlü eğitim amaçlı programdan radyo ve TV de faydalanılabilir. Bu yönde gerçekleştirecek halkla ilişkiler faaliyetlerinin odak noktası kapsam dışında kalanları kendi iradeleri ile sosyal güvenliğin faydalarına inanarak kapsama girmeye ikna etmektedir.

### 3. Sosyal Güvenlik Sisteminden Faydalananlar Açısından

#### Halkla İlişkiler

Özellikle uzun vadeli tehlikeler için sosyal güvenlik kurumları ile fertler arasında bütün bir insan hayatını kapsayan sürekli bir ilişki vardır. Bu ilişki karşılıklı hak ve yükümlülükler çerçevesinde yürütülür. Hak ve yükümlülüklerin eksiksiz olarak yerine getirilmesi, taraflar arasında sürekli ve sağlıklı bilgi alışverişini zorunlu kılar. Sigortalılar ne kadar süre ile çalışacaklarını, bu sürede ne kadar prim ödeyeceklerini, bunlar karşılığında hangi ivazları ne miktarda ve ne süre alacaklarını bilmek isterler. Eğer tercih hakları varsa bunları bilerek kullanmak isterler. Bu nokta da kurumdan fertlere doğru sürekli bir bilgi akışının sağlanması gerekir. Bu bilgiler yalnızca istenildiği anda değil sürekli olarak ve düzenli şekilde verilmelidir. Sosyal güvenlik kurumları, bu bilgilerin ulaştırılmasında da halkla ilişkiler faaliyetleri çerçevesinde çeşitli haberleşme araçlarını kullanabilirler. Her yıl sonunda sigortalılık süresini ve prim miktarlarını belirten belgeler sigortalılara verilebilir. Sigorta kurumlarında sürekli olarak broşürler bulundurulur ve bunların sigortalılara ulaşması sağlanabilir. İdari hizmet binalarında danışmanlık büroları veya kısımları oluşturabilir veya ortak sorular için radyo programları kullanılabilir. Burada da hedef kitlenin farklılığı dikkate alınarak onlara etkin olarak ulaşabilecek haberleşme vasıtasını bulmak ihtiyacı vardır.

Sosyal güvenlik kurumları dinamik bir yapıya sahip olduğu için sık sık uygulama esaslarını değiştirirler. Bu değişiklikler gelişmekte olan ülkelerde kararların politik ağırlıklı olarak alınmasına göre daha fazladır. Sosyal güvenlik alanındaki her değişiklik sigortalılar bakımından hak kayıplarına veya kazançlarına yol açabilir. Ülkemizde de çok sık görüldüğü gibi, hukuki değişikliklerde zaman unsuru önemlidir. Sigortalıların bu sürelerde hem haberdar edilmesi hem de tam olarak bilgilendirilmesi gereklidir. Sosyal güvenlik kurumları bu yönde de bilgi akışını sağlıklı olarak sağlayacak tedbirleri almak yükümlülüğündedir. Geniş kitlelere yönelik programlar yanında bizzat sigortalıların eline verilen ucuz maliyetle hazırlanacak bir kaç sayfalık broşürler çok zaman bu yöndeki bilgi akışını sağlayabilecek niteliktedir.

Sigortalılar, zaman zaman birikmiş haklarını öğrenmek isteyebilirler. Bu bilgilerle geleceğe yönelik planlarında değişiklikler yapabilirler. Bu durumda bir kaç yıllık periyodlarla bu bilgilerin verilmesi veya istenildiği zaman belirli mer-



kezden bu bilgilerin temin edilebilmesini sağlamak gereklidir. Bu yöndeki çabalar da halkla ilişkiler kapsamındaki faaliyetlere girmektedir.

#### 4. Sosyal Güvenlik Mevzuatı Açısından Halkla İlişkiler

Sosyal güvenlik, farklı statü ve eğitim seviyelerine sahip çok sayıda ferdi aynı müessese kapsama aldığı için, mevzuatın herkes tarafından anlaşılacak sadelikte ve basitlikte olmasına özen göstermelidir. Uygulama ile ilgili tek bir hukuki düzenlemenin olmadığı durumlarda mevzuat içinden çıkılması zor ve anlaşılmaz bir yapı arzedebilir. Bu durum sigortalıları sistemden uzaklaştırır ve onları yabancılaştırır. Mevzuatın sadeleştirilmesi yönündeki çalışmalar önemli bir halkla ilişkiler faaliyetini oluşturur.

Sosyal güvenlik mevzuatındaki değişiklikler çok zaman uzun bir zaman diliminde uygulanma imkânı bulabilir. Bu sebeple, özellikle sigortalıların hak kaybına maruz kalmamaları için uzun bir geçiş dönemi tanınarak esas hükümler uygulamaya konur. Özellikle mevzuatın sık sık değiştiği ülkelerde sosyal güvenlik kurumları ile ilgili kanunlar çok sayıda geçici ve ek maddenin yer aldığı, içinden çıkılması ve anlaşılması zor bir görünüm arzederler. Bu durumda değil sigortalıların, konu ile yakından ilgilenenlerin bile takibinde güçlük çektikleri bir mevzuat ortaya çıkar. Sosyal güvenlik mevzuatını bu karmaşık ve anlaşılması zor yapıdan arındırmak ta sosyal güvenlik alanında halkla ilişkilerin kapsamına girmektedir. Bu noktada uzmanlaşmış bir kadroya ihtiyaç vardır ki ancak sosyal güvenlik üst veya koordinasyon kurumları tarafından istihdam edilebilirler.

Mevzuat değişikliklerini ve sigortalıların ne yapmalarını gösteren bir kaç sayfalık şekil ve grafiklerle süslenmiş, sade anlatımlı broşürler bu açıdan büyük kolaylıklar sağlayabilir. Dağıtımını da doğrudan veya işletmeler aracılığıyla yapılabilir. Sosyal güvenlik ivazlarının hesaplanması, bir çok ülkede anlaşılması en zor, fakat sigortalıların da en çok bilmek istedikleri hususu oluşturur. Değişik durumlardaki sigortalıların durumlarını dikkate alarak yapılan hesaplama örnekleri de aynı tür broşürler yoluyla sigortalılara ulaştırılabilir.

#### 5. Özel Olarak Korunması Gerekenlere Yönelik Halkla İlişkiler

Sosyal güvenlik kurumlarının sağladığı sosyal güvenlik garantisinden faydalananlar arasında beden ve ruh bütünlüğü tam olmayan, insani faaliyetleri yerine getirmede güçlüklerle karşılaşan veya başkasının fiziki bakımına muhtaç olanlar bulunmaktadır. Sosyal güvenlik kurumlarının hizmetlerini sunarken bu kişilerin özel durumlarını dikkate alacak düzenlemeleri yerine getirmeye çalışmalı, en az sıkıntı ile daha etkin hizmet nasıl verilebilir bunları araştırmalıdır. Görmeyenler, tekerlekli sandalye kullananlar veya vücutlarının bazı uzuvlarını kullanamayanlar için işlemlerin yapılması esnasında ortaya çıkabilecek problemler çözümlenmelidir.

Bu yöndeki faaliyetlerin neler olabileceğini araştırmak da halkla ilişkiler faaliyetleri arasında yer almaktadır.

Eğitim yetersizliği sigortalıların kurumlarla olan ilişkilerini aksatan ve bu kişiler için bazı işlemlerin basitleştirilmesini, formların sadeleştirilmesini zorunlu kılan bir durumdur. Ancak yaşadığı ülkenin lisanını tam bilemeyenlerin bulunduğu, homojen nüfus yapısının olmadığı ülkelerde bu durumda bulunanlar da sosyal güvenlik kurumları bakımından özel olarak dikkate alınması gereken kesimleri oluşturmaktadır. Sosyal güvenlik kurumları bu durumda olanlar için, zaten sosyal güvenlik ihtiyaçları da kuvvetli olduğu için, ana dilleri ile bazı işlemlerin yapılabilmesine imkan veren veya onlarla kurum arasında düzenli aracılık yapacak müesseseleri geliştirmek zorundadır. Bu amaca yönelik çalışmalar halkla ilişkiler departmanlarının en çok zorlandıkları alanı teşkil etmektedir.

## 6. Bürokratik İşleyiş Açısından Halkla İlişkiler

Sosyal güvenlik kurumlarının çok geniş bir alanda çok sayıda kişiye hizmet vermesi onları çok sayıda kişinin çalıştığı kurumlar haline getirmekte, teşkilat genişledikçe kaçınılmaz olarak işlemlerin yavaşlaması anlamına gelen "bürokrasi" de artmaktadır. Sigortalı ile kurum arasındaki ilişkilerde hizmetin sunulmasını güçleştiren işlemlerin, safhaların ve bekleme sürelerinin araştırılması, düzeni bozmadan bunların kaldırılması çalışmaları halkla ilişkilerin içe dönük faaliyetlerini oluşturmaktadır. Kurum yöneticilerinin siyasi karar merkezlerince atandığı, verimlilik endişesi taşınmayan yönetim şekillerinde yöneticiler kendileri açısından kolay gelen uygulamaları sigortalılar aleyhine olsa bile sürdürme eğilimine girebilirler. Kamuoyunda ve sigortalılardan gelecek şikayetlere kayıtsız kalabilirler. Bu noktada halkla ilişkiler departmanlarının sigortalıların işlemler ve kurumların çalışması hakkındaki isteklerini ve şikayetlerini belirlemesi ve yönetime aktarması gerekmektedir. Bu yönde yapılacak araştırmalarla sosyal güvenlik kurumlarının ve faaliyetlerinin yeniden düzenlenmesi yönündeki çalışmalar daha başarılı sonuçlar verebilecektir.

## 7. Diğer Açılardan Halkla İlişkiler

Bilgisayar teknolojisinin çok yaygın bir kullanım alanı vardır ve bütün kurumlar gibi sosyal güvenlik kurumları da hizmetin çabuklaştırılması açısından bu teknolojiye etkin şekilde faydalanmaktadır. Sigortalı ile kurum arasındaki bilgi akışında bilgisayarların vazgeçilmez bir yeri vardır ve halkla ilişkiler faaliyetinin faaliyetlerini kolaylaştırmaktadır. Ancak bilgisayar kullanımı fertlerle kurumlar arasındaki ilişkiyi mekanik bir hale sokabilmekte, bilgi istenen durumlarda makineden çıkan bilgiler yeterli görülerek ilave açıklama yapılmamaktadır. Verilen cevaptan memnun olmayan sigortalı görevlilerden isteklerine uygun bilgi ala-

mayacak "makineden daha iyi mi bileceksin" sözüne muhatap olacaktır. Bu mekanik bilgi alışverişini yumuşatacak mekanizmaları devreye sokarak sigortalıları tatmin etme çabaları da halkla ilişkiler çabaları içinde yer almaktadır.

Sosyal güvenlik bir haktır. Belirli yükümlülükler yerine getirildikten sonra herkes sürekli olarak bu garantiden faydalanır. Bu noktada sosyal güvenlik kurumlarında çalışan ve sigortalılarla muhatap olan memurların önemli bir özelliğe sahip olarak yetiştirilmeleri gerekir. Bu özellik, sigortalılara hizmet verirken onların gururlarını kırmama, karşılıksız yardım veriyormuş ve sadaka alıyorlarmış duygusuna kapılmalarını önleyecek davranışlardan kaçınmadır. Çalınma hayatının dışına çıktığı veya sakat olduğu için zaten bazı problemleri olabilen pasif sigortalılar insan ilişkilerinde çok daha hassas olabilmekte, memurların yukarıda belirtilen davranış içine girmeleri bu olumsuz duygularını kuvvetlendirmektedir. Bir çok insanın hakkı olduğu halde gururu dolayısıyla sosyal güvenlik garantisi almaktan vazgeçtiği görülmektedir. Bu noktada halkla ilişkiler departmanlarının sosyal güvenlik kurumu çalışanlarını sigortalılarla ilişkiler açısından eğitmesi gerekmektedir.

Sosyal güvenlik kurumları ile olan ilişkilerinde ortaya çıkan problemlerin çözülebilmesi için sigortalıların mutlaka başvuru ve şikayet haklarının olması gerekir. Eğer ilk aşamada başvurularına ve şikayetlerine tatmin edici cevap alamamışsa, daha üst ve bağımsız mercilere başvurabilmelidir. Bu durumlarda sosyal güvenlik kurumlarının olumlu veya olumsuz olmasına bakmaksızın başvuran kişiye yazılı veya sözlü cevap verilmesi sağlanmalıdır.

Şikayet ve başvuru hakkının olması yanında nasıl kullanılacağına da fertler tarafından bilinmesi gerekir. Bu mekanizmaların ne olduğu ve nasıl işletileceğinin fertlere duyurulması da halkla ilişkiler faaliyetleri arasında yer almaktadır.

Sosyal güvenlik kurumları fertlerle ilgili kişisel bilgileri saklamada özen göstermeli, ferdin rızası olmadan bu bilgilerin üçüncü kişilere verilmesini önlemelidir. Halkla ilişkiler departmanları fertlerde kendileri ile ilgili bilgilerin titizlikle saklandığı hususunda olumlu bir imaj oluşturmali, bu imajı bozacak davranışlardan kaçınılmasını sağlamalıdır.

## SONUÇ

Görüldüğü gibi, diğer bir çok kamu kurumundan farklı olarak sosyal güvenlik kurumlarının halkla ilişkiler çalışmalarına büyük önem vermeleri ve kendi teşkilatları içinde ayrı ve uzmanlaşmış bir halkla ilişkiler departmanı oluşturmaları zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Sosyal güvenlik kurumlarının halkla ilişkiler departmanları bir yandan kamuoyuna yönelik dış faaliyetlerde, öte yandan ise kurumlarla sigortalılar arasındaki ilişkilerde ortaya çıkan problemleri

çözmeye yönelik iç faaliyetlerde bulunmaktadır.

Sosyal güvenlik kurumlarının ne olduğu, hangi vazgeçilmez fonksiyonları yerine getirdiği, nasıl çalıştığı, kaynaklarını nasıl kullandığı hususlarında kamuoyunu bilgi sahibi yapmak halkla ilişkiler faaliyetinin ilk ve genel faaliyet alanını oluşturmaktadır. Sosyal güvenlik kurumları ile menfaat ilişkileri içinde bulunan sigortalıların ve tarafların ise kurumlarla olan ilişkilerinde hak ve yükümlülüklerinin ne olduğu, sosyal güvenlik garantisi sağlarken kurumun nasıl çalıştığı, kendilerinden kesilen kaynakları nasıl ve ne amaçla kullandığı gibi soruların cevaplarını bulmaya yönelik halkla ilişkiler faaliyetleri de diğer önemli yönü oluşturmaktadır. Bu arada özellikle kişilerin geçim seviyelerini çok yakından ilgilendiren ivazların seviyesinin ne olacağı ve nasıl hesaplanacağı hususları bu alanda daha da önemli olmaktadır.

Sosyal güvenlik kurumlarının dağınık bir teşkilat ve mevzuata sahip olduğu, mevzuatın ve işleyiş esaslarının çeşitli sebeplerle sık sık değiştiği ülkelerde halkla ilişkiler faaliyetleri çok yönlü ve etkin hale getirilmek zorundadır. Bu yapılmadığı takdirde sigortalıların önemli hak kayıpları ile karşılaşmaları kaçınılmaz bir sonuç olmaktadır ki toplumsal dayanışma amacıyla oluşturulan sosyal güvenliğin ruhuna ters sonuçlar doğurur.

Sosyal güvenlik işlemlerinin yürütülmesi esnasında sigortalılar, kurum ve işletmelerle diğer ilgil itaraflar arasında çok sayıda işlem yapılmaktadır. Bu işlemlerde basitleştirmeler sağlamak, zaman kaybını önlemek ve verimliliği artırmak amacıyla yapılan çalışmalar da sosyal güvenlik kurumlarının içe yönelik halkla ilişkiler faaliyetleri arasında yer almaktadır. Bir çok sigortalının makro ölçekteki meselelerle değil de kendini doğrudan ilgilendiren konularla daha çok ilgilendiği ve kararlarını bunlara göre verdiği dikkate alınırsa sosyal güvenlik kurumlarının iç işleyişine yönelik halkla ilişkiler faaliyetlerinin önemi ortaya çıkar.

Ayrı bir çalışma konusunu oluşturacak olan Türk Sosyal Güvenlik Kurumlarında halkla ilişkiler faaliyetleri için söylenebilecek şey, ayrı ve uzmanlaşmış bir halkla ilişkiler bölümü oluşturma ve yoğun bir halkla ilişkiler faaliyeti göstermek için gerekli bütün şartlar vardır. Sosyal güvenlik kurumlarımız birden fazla ve dağınıktır. Mevzuat karmaşık ve dağınık olduğu gibi çok sık değişmektedir. Her değişme önemli hak kayıpları veya kazançları getirmektedir. Kapsamda olan kişilerin eğitim seviyesi çok farklı ve genellikle sistemin işleyişini anlayamayacak kadar düşüktür. Sektörel olarak da kapsamla ilgili problemler vardır. Sigorta işlemlerinde gecikme olduğu, kurumların verimsiz ve yavaş çalıştıkları, kaynaklarını israf ettiği yolunda çok yaygın bir kanaat vardır. Bütün bu faktörler sosyal güvenlik kurumlarımızda halkla ilişkiler faaliyetlerinin şimdi olduğundan daha kapsamlı olarak yapılmasını zorunlu kılmaktadır. Sosyal güvenlik kurumlarımızın önünde bu açıdan da çözülmesi gereken dinamik bir problemler yumağı vardır.

## KAYNAKLAR

- Alper, Yusuf;** Yirminci Yüzyılın Son On Yılına Girerken Sosyal Güvenlikle İlgili Tartışmalar, Çimento İşveren, Mayıs-1990.
- Alper, Yusuf;** Tarım Kesiminde Sosyal Güvenlik: Özellikleri ve Problemleri, SSK Bülteni, Mart-Nisan 1990.
- Çerçi, Meral;** Halkla İlişkiler ve Kamu Yönetimindeki Rolü (Uzmanlık Tezi), DPT Kütüphanesi, Ankara.
- Ertekin, Yücel;** Halkla İlişkiler, TODAİE Yayın No: 202, Ankara, 1983.
- Mihçioğlu, Cemal;** Kamusal İlişkiler Nedir? Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Semineri, MPM Yayınları 199. Ankara-1976.
- Pasiner, Sunuk;** Özel Sektörde Halkla İlişkiler, Halkla İlişkiler Sempozyumu, Ankara 1987.
- Richardson, J. Henry;** İktisadi ve Mali Yönüyle Sosyal Güvenlik, (Çev. Turan Yazgan), İ.Ü. Yayını, İstanbul-1970.
- Tortop, Nuri;** Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler, Ankara, 1975.
- ILO;** Into The Twenty-first Century: Social Security, Geneva 1984.
- SSK Genel Müdürlüğü 41. Genel Kurulu,** Haziran 1988, Ankara 1988.