



İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

KAMU HUKUKU A.B.D. TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**ACİL YARDIM SİSTEMİNDE YENİ BİR KURUMSAL YAPI OLARAK
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİ VE FAALİYETLERİ: GENEL BAKIŞ,
İŞLEV, TÜRK İDARE YAPISINDAKİ YERİ, FAALİYETİNİN
İDARENİN SORUMLULUĞU KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TARIK BAHADIR

Tez Danışmanı: Prof. Dr. SERKAN ÇINARLI

OCAK 2025

**ACİL YARDIM SİSTEMİNDE YENİ BİR KURUMSAL YAPI OLARAK 112 ACİL
ÇAĞRI MERKEZLERİ VE FAALİYETLERİ: GENEL BAKIŞ, İŞLEV, TÜRK
İDARE YAPISINDAKİ YERİ, FAALİYETİNİN İDARENİN SORUMLULUĞU
KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tarık BAHADIR
İzmir 2025

**ACİL YARDIM SİSTEMİNDE YENİ BİR KURUMSAL YAPI OLARAK 112 ACİL
ÇAĞRI MERKEZLERİ VE FAALİYETLERİ: GENEL BAKIŞ, İŞLEV, TÜRK
İDARE YAPISINDAKİ YERİ, FAALİYETİNİN İDARENİN SORUMLULUĞU
KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ**

Tarık BAHADIR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Kamu Hukuku Anabilim Dalı
Danışman: Prof. Dr. Serkan ÇINARLI**

**İzmir
İzmir Bakırçay Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
OCAK 2025**

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

İzmir Bakırçay Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kamu Hukuku Anabilim dalında öğrenim görmekte olan Tarık BAHADIR'nın "Acil Yardım Sisteminde Yeni Bir Kurumsal Yapı Olarak 112 Acil Çağrı Merkezleri Ve Faaliyetleri: Genel Bakış, İşlev, Türk İdare Yapısındaki Yeri, Faaliyetinin İdarenin Sorumluluğu Kapsamında Değerlendirilmesi" başlıklı tezi .../.../2024 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından değerlendirilerek "İzmir Bakırçay Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği"nin ilgili maddeleri uyarınca, Kamu Hukuk Anabilim dalında Yüksek Lisan tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri	Unvanı Adı Soyadı	İmza
Üye (Tez Danışmanı)	Prof. Dr. SERKAN ÇINARLI	
Üye	Prof. Dr. İLHAMİ ÖZTÜRK	
Üye	Doç. Dr. HÜSEYİN BİLGİN	

Prof. Dr. Özge TÜZÜN ÖZMEN
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

FINAL APPROVAL FOR THESIS

This thesis titled “112 Emergency Call Centers and Their Activities as a New Institutional Structure in the Emergency Aid System: Overview, Function, Place in the Turkish Administrative Structure, Evaluation of its Activity within the Scope of the Administration's Responsibility” has been prepared and submitted by Tarık BAHADIR in partial fulfilment of the requirements in “İzmir Bakırçay University Directive on Graduate Education and Examination” for the Degree of Master of Science in Public Law Department has been examined and approved on/...../.....

Committee Members	Title, Name and Surname	Signature
Member (Supervisor)	Prof. Dr. SERKAN ÇINARLI	
Member	Prof. Dr. İLHAMİ ÖZTÜRK	
Member	Doç. Dr. HÜSEYİN BİLGİN	
Member		
Member		

Prof. Dr. Özge TÜZÜN ÖZMEN
Director of Graduate Education Institute

ÖZET

Acil Yardım Sisteminde Yeni Bir Kurumsal Yapı Olarak 112 Acil Çağrı Merkezleri Ve Faaliyetleri: Genel Bakış, İşlev, Türk İdare Yapısındaki Yeri, Faaliyetinin İdarenin Sorumluluğu Kapsamında Değerlendirilmesi

Tarık BAHADIR

Kamu Hukuku Anabilim Dalı

İzmir Bakırçay Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ocak 2025

Danışman: Prof. Dr. Serkan ÇINARLI

Bireyin, kendini en zayıf hissettiği zaman dilimi, canına veya malına yönelik tehdit ve kaza anlarıdır. Kişilerin yaşama hakkı ve kamu hizmetlerin yararlanma hakkı çerçevesinde, hayatın normal akışında varlığını çok hissetmedikleri fakat olağandışı anlarda ihtiyaç hissettikleri acil çağrı ve yardım hizmetleri, olan kamu hizmeti sistematığının dışında, minimum bürokrasiyle faaliyetleri sürdüren kurumlardır.

2009 yılında Antalya’da pilot uygulama olarak hayatımıza giren acil çağrı merkezlerinin, 2021 yılında tüm Türkiye çapında hizmet verir hale gelmesiyle bu kurumun; genel işleyişi, Türk idare yapısındaki yeri ve yapılan faaliyetin idarenin sorumluluğu kapsamında bu çalışmada incelenmesi amaçlanmaktadır.

Devletin asli görevi olan; güvenlik, adalet, sağlık, eğitim hizmetlerinin devletin ana birimleri tarafından verilmesi esası kapsamında, 112 Acil Çağrı Merkezleri güvenlik ve sağlık hizmetlerini anlık acil yardım talebi kapsamında vatandaşa, yapılan hizmet sonrası eldeki kayıtları savcılıklara ve mahkemeler vererek adli makamlara hizmet vermektedir.

Acil yardım hizmetinin 7 gün 24 saat kesintisiz yerine getirilme zorunluluğu, vatandaşın acil durumda sadece üç rakamı tuşlayarak tek numara üzerinden kolaylıkla bu hizmete ulaşma zorunluluğu, konunun ehemmiyetini arttırmaktadır. Bu ehemmiyet seviyesi, olaya müdahalede saniyelerle yarışılan bir faaliyeti kapsaması nedeniyle artmakta ve hizmetin herhangi bir aksaklığı içermeyecek şekilde planlanmasını gerektirmektedir. Hizmetin verilmesi sırasında oluşacak aksaklıklar ya da hizmetin yerinde verilmemesi sonucu can ve mal kayıplarına varan sonuçların oluşma riski faaliyetin önemini arttırmakta ve idarenin sorumluluğu bağlamında konunun ele alınma gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

“Acil yardım sisteminde yeni bir kurumsal yapı olarak 112 Acil Çağrı Merkezleri ve faaliyetleri: genel Bakış, işlev, Türk idare yapısındaki yeri, faaliyetinin idarenin sorumluluğu kapsamında değerlendirilmesi” başlığıyla hazırlanan bu çalışmada; ilgili kurumun yetkililerinden alınan bilgiler, konu hakkındaki yayınların ayrıntılı incelenmesi, 112 Acil Çağrı Merkezlerinin kurumsal yapısının incelenmesiyle elde edilen sonuçlar ve ulaşılabilen hizmet kaynaklı kusur örneklerinden yola çıkarak, idarenin sorumluluğu kapsamında, bu faaliyet değerlendirilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Yaşama hakkı; Kamu Hizmeti; Acil Çağrı Hizmeti;

Tek Numara Acil Çağrı Sistemi; İdarenin Sorumluluğu.

ABSTRACT

112 Emergency Call Centers and Their Activities as a New Institutional Structure in the Emergency Aid System: Overview, Function, Place in the Turkish Administrative Structure, Evaluation of its Activity within the Scope of the Administration's Responsibility

Tarık BAHADIR

Department of Public Law
İzmir Bakırçay University, Graduate Education Institute, January 2025

Supervisor: Prof.Dr. Serkan ÇINARLI

The time period when an individual feels the weakest is the moments of threat and accidents to their life or property. Within the framework of the right to life and the right to benefit from public services, emergency call and assistance services that are not felt much in the normal flow of life but are needed in extraordinary moments are institutions that continue their activities with minimum bureaucracy outside of the public service systematic.

The emergency call centers, which entered our lives as a pilot application in Antalya in 2009, are aimed to be examined in this study within the scope of the general operation of this institution, its place in the Turkish administrative structure and the responsibility of the administration in the activities carried out.

Within the scope of the principle that security, justice, health and education services, which are the primary duties of the state, are provided by the main units of the state, 112 Emergency Call Centers provide security and health services to citizens within the scope of instant emergency assistance requests, and provide services to judicial authorities by providing the records on hand after the service to the prosecutor's offices and courts.

The necessity of providing emergency aid services 24/7 without interruption, and the necessity for citizens to easily reach this service by dialing only three digits in case of emergency via a single number, increases the importance of the issue. This level of importance increases because it involves an activity where seconds race in response to an incident and requires the service to be planned in a way that does not include any disruptions. The risk of consequences that may lead to loss of life and property due to disruptions that may occur during the provision of the service or failure to provide the service on-site increases the importance of the activity and reveals the necessity of addressing the issue within the context of the responsibility of the administration.

In this study prepared under the title of “112 Emergency Call Centers and Their Activities as a New Institutional Structure in the Emergency Aid System: General Overview, Function, Place in the Turkish Administrative Structure, Evaluation of Their Activities within the Scope of the Responsibility of the Administration”; this activity was evaluated within the scope of the responsibility of the administration based on the information received from the authorities of the relevant institution, detailed examination of publications on the subject, results obtained by examining the institutional structure of 112 Emergency Call Centers and accessible service-related defect examples.

**Keywords: Right to life; Public service, Emergency Call Service;
Single Number Emergency Call System; Administrative Responsibility.**

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın İzmir Bakırçay Üniversitesi tarafından kullanılan Turnitin bilimsel intihal tespit programıyla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

Tarık BAHADIR

STATEMENT OF COMPLIANCE WITH ETHICAL PRINCIPLES AND RULES

I hereby truthfully declare that this thesis is an original work prepared by me; that I have behaved in accordance with the scientific ethical principles and rules throughout the stages of preparation, data collection, analysis and presentation of my work; that I have cited the sources of all the data and information that could be obtained within the scope of this study, and included these sources in the references section; and that this study has been scanned for plagiarism with Turnitin scientific plagiarism detection program used by İzmir Bakırçay University, and that “it does not have any plagiarism” whatsoever. I also declare that, if a case contrary to my declaration is detected in my work at any time, I hereby express my consent to all the ethical and legal consequences that are involved.

Tarık BAHADIR

İÇİNDEKİLER

BAŞLIK SAYFASI.....	i
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	ii
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	x
TABLO/ÇİZELGE, ŞEKİLLER VE GÖRSELLER DİZİNİ.....	xiii
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	xiv
1. GİRİŞ.....	1
2. ACİL YARDIM VE ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNE KAVRAMSAL TEMELDE BAKIŞ.....	3
2.1. Yaşama Hakkı	4
2.2. Kamu Hizmeti	5
2.2.1. Kamu Hizmetlerinin Sınıflandırılması.....	8
2.2.1.1. Konularına Göre Kamu Hizmetleri	8
2.2.1.2. Etkinlik Düzeyine Göre Kamu Hizmetleri.....	9
2.2.1.3. Bireylerin Yararlanma Biçimlerine Göre Kamu Hizmetleri.....	9
2.2.1.4. Yürütülüş Şekillerine Göre Kamu Hizmetleri	9
2.2.2. Kamu Hizmetinin Sunumu.....	10
2.2.2.1. Emanet Usulü	10
2.2.2.2. Müsterek Emanet Usulü	11
2.2.2.3. İltizam Usulü.....	11
2.2.2.4. İmtiyaz Usulü	11
2. ACİL YARDIM HİZMETLERİNİN TARİHÇESİ.....	12
2.1. Türkiye’de Acil Yardım Hizmetlerini Yerine Getirmekle Sorumlu Kurumlar ..	13
2.1.1. Sağlık.....	13
2.1.2. İtfaiye.....	15
2.1.3. Sahil Güvenlik.....	16
2.1.4. Emniyet	18
2.1.5. Jandarma	20
2.1.6. AFAD.....	22
2.1.7. Orman	23
3. ÜLKEMİZDE TEK ACİL ÇAĞRI NUMARASINA GEÇİŞ VE 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNİN TARİHÇESİ	25
3.1. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Tarihçesi	25

3.1.1. 112 Acil Çağrı Merkezi projesi.....	27
3.1.1.1. 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesinin Amaçları	27
3.1.1.2. Projenin Gelişimi ve Sonuçlandırılması	27
4. 112 ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNİN MEVCUT FAALİYET SİSTEMATİĞİNE BAKIŞ.....	28
4.1. Yasal dayanaklar.....	28
4.1.1 5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu	28
4.1.2. 1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi Madde 271/6.....	29
4.1.3. 703 Sayılı Anayasada Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlanması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname.....	29
4.1.4. 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği	32
4.1.5. Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik.....	33
4.2. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Faaliyet Sistematiği	33
4.2.1. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün görevleri	34
4.2.1.1. İdari Büronun görevleri	35
4.2.1.2. Muhasebe ve Satın Alma Bürosunun görevleri.....	35
4.2.1.3. Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosunun görevleri	36
4.2.1.4. Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosunun görevleri.....	36
4.3. 112 Acil Çağrı Merkezlerince Verilen Hizmetler.....	37
4.3.1. Yabancı Dil Çağrı Hizmeti	38
4.3.2. Engelsiz 112 uygulaması	39
4.3.3. E-Çağrı (E-Call).....	39
4.3.3.1. E-Call Projesi Pilot Ülkeler	40
4.3.4. ELS Entegrasyonu (Acil Durum Hassas Konum Hizmeti).....	41
4.3.5. AFAD Acil Mobil Uygulaması.....	43
4.3.6. 112 WEB İhbar, 112 SMS İhbar	44
4.3.7. Adli Makamlara verilen görüşme kayıtları hizmeti	45
4.4. 112 Acil Çağrı Merkezlerinde Görev Yapan Personellerin Görev Tanımları	46
4.4.1. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün görev ve sorumlulukları.....	46
4.4.2. Çağrı Karşılایıcıların (Alıcıların) görev ve sorumlulukları.....	47
4.4.3. Çağrı Yönlendiricilerin görev ve sorumlulukları.....	48
4.4.4. Teknik Personel görev ve sorumlulukları	51
4.4.5. Destek Personel (Yardımcı Hizmetli) görev ve sorumlulukları.....	52
4.5. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Olağan Dönem, Afet Dönemi Çalışma Sistemi	52
4.5.1. Olağan dönem çalışma sistemi.....	52
4.5.1.1. Acil Çağrı Karşılama iş akışı.....	52

4.5.1.2. Acil Çağrı Yönlendirme iş akışı.....	54
4.5.2. Afet Dönemi Çalışma Sistemi.....	55
4.5.2.1. TAMP'ta 112 Acil Çağrı Merkezlerine verilen görevler	57
4.5.2.2. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin afetlere müdahale seviyeleri.....	58
4.6. 112 Acil Çağrı Merkezleri Faaliyetlerinin Kalite Anlamında Değerlendirilmesi	61
4.7. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Türk İdare Yapısı İçinde Yeni Kurumsal Yapı Olarak Yeri	66
4.8. 112 Acil Çağrı Merkezleri Kurumsal Kapasite ve Kültürünün Oluşturulmasında Geleneksel Kamu Yönetimi Perspektifinin Yeterli Olup Olmadığının Ele Alınması .	67
5. 112 ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNİ YERİNE GETİRMEKLE SORUMLU PERSONELİN İSTİHDAM BİÇİMLERİ.....	69
5.1. Memur.....	70
5.2. 4/B Sözleşmeli Personel.....	71
5.3. Hizmet Alımı Personel / İşçi.....	72
6. 112 ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNİN YERİNE GETİRİLMESİNDEN KAYNAKLI İDARENİN SORUMLULUĞU	73
6.1. İdarenin Sorumluluğu Kavramına Genel Bakış.....	73
6.2. Hizmet Kusuru	74
6.2.1. Hizmet kusurunun niteliği.....	75
6.2.2. Hizmet kusuru sayılan hâller.....	77
6.2.2.1. Hizmetin Kötü İşlemesi	78
6.2.2.2. Hizmetin geç işlemesi	80
6.2.2.3. Hizmetin hiç işlememesi.....	83
6.2.3. İdarenin hizmet kusurundan sorumluluğunun tespiti.....	85
6.3. İdarenin Kusursuz Sorumluluğu	87
6.3.1. Kusursuz sorumluluğa ilişkin ilkeler	89
6.3.1.1. Tehlike ilkesi (Risk Sorumluluğu).....	89
6.3.1.2. Kamu külfetleri karşısında eşitlik (Fedakarlığın denkleştirilmesi).....	91
6.3.2. İdarenin kusursuz sorumluluğunu ortadan kaldıran veya azaltan sebepler	92
7. SONUÇ	93
8. KAYNAKÇA	97

TABLO/ÇİZELGE, ŞEKİLLER VE GÖRSELLER DİZİNİ

TABLolar DİZİNİ

	Sayfa
Tablo 1. Acil Çağrı Hizmet Numaraları... ..	25
Tablo 2. Yabancı Dil Toplam Çağrı Sayıları... ..	38
Tablo 3. Engelsiz 112 Çağrı Sayıları... ..	39
Tablo 4. E-Call Toplam Çağrı Sayıları... ..	41
Tablo 5. Kadrolu Personel Memur... ..	71
Tablo 6. 4B Sözleşmeli Personel... ..	72
Tablo 7. Hizmet Alımı Personel... ..	73

GÖRSELLER DİZİNİ

Görsel 1. Pilot Ülkeler... ..	41
Görsel 2. GSM Operatör Konumu ve ELS Konum Hassasiyet Arasındaki Fark... ..	42
Görsel 3. 112 Acil Çağrı Merkezleri Çalışma Modeli... ..	53

ŞEMALAR DİZİNİ

Şema 1. Acil Çağrı Karşılama İş Akış Şeması... ..	53
Şema 2. Acil Çağrı Karşılama ve Yönlendirme Süreç Akış Şeması... ..	54
Şema 3. Türkiye Afet ve Acil Durum Yönetim Sistemi Plan Türleri... ..	56

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

AÇM	: Acil Çağrı Merkezleri
AÇYH	: Acil Yardım ve Çağrı Hizmetleri
AFAD	: Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
ATT	: Acil Tıp Teknisyeni
AYM	: Anayasa Mahkemesi
CMK	: Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi
E-CALL	: Emergency Call
KBRN	: Kimyasal Biyolojik Radyolojik Nükleer Tehditler
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
KVVK	: Kişisel Verileri Koruma Kanunu
POI	: Point Of Interest
SAKOM	: Sağlık Afet Koordinasyon Merkezi
SMS	: Short Message Service
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
TAMP	: Türkiye Afet Müdahale Planı
TCDD	: Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
UMKE	: Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi
vb.	: Ve Benzeri

VHKİ : Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni

VIN : Vehicle Identification Number

vs. : Vesaire

YİKOB : Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlıkları



1. GİRİŞ

Vatandaşlar, anayasal hak olan yaşama hakkı kapsamında, kendisine veya çevresine yöneltilen tehditte kamu otoritesinden acil çağrı merkezleri aracılığıyla acil yardım hizmeti alabilirler. Kent yaşamının oransal artışı, birlikte yaşamının getirdiği pozitif getiriler kadar bireylerin negatif etkilere de maruz kalma riskini arttırmıştır. Bu kapsamda, bireylerin acil çağrı ve acil yardım hizmetinden yararlanma ihtiyacı, bu hizmetlerin yaşama hakkını önceleyen kamu hizmetleri olmalarını gerekli kılmıştır. Devletler, mümkün olan tüm imkanlarını zorlayarak, hızlı, etkili ve vatandaşın 7 gün 24 saat ulaşılabilirdiği bir acil çağrı ve acil yardım hizmetini vermek zorundadırlar.

Acil Çağrı hattı kullanımı, ülkemizde 1980'in ortalarında sayılı illerde acil yardım kurumlarının her birinin ayrı numara belirleyip, kullanmasıyla başlamıştır. Acil yardım hizmetinden sorumlu kurumlara ait acil çağrı hattı sayısının artması, kullanılan numara sayısını da beraberinde artırmış ve vatandaşın acil durumlarda hangi numarayı arayacağı noktasında kafa karışıklıklarına neden olmuştur. Buna kurumlar arasındaki koordinasyonun sağlanmasında yaşanan güçlüklerde eklenince, sonu can kayıplarına varan vakalarla karşı karşıya kalınmıştır(Bahadır, 2020, s.6).

Dünya örneklerine bakıldığında, Amerika Birleşik Devletlerinde 911, Avrupa'da 112 numarası üzerinden acil çağrı hizmeti verildiği görülmektedir. Dünya örneklerine benzer, acil çağrıların tek numara altında toplanması çalışmalarına 2005 yılında başlanmış, Antalya ve Isparta pilot iller olarak belirlenmiştir. Yapılan çalışmalar neticesinde, ülkemizin ilk acil çağrı merkezi Antalya'da 2009 yılında faaliyete geçmiş ve akabinde 112 AÇM'nin illere yaygınlaştırma çalışmalarına 2009 yılı sonrasında devam edilmiştir. Özellikle 2019 yılı sonrası çalışmalar hız kazanmış ve 2021 yılı Temmuz ayı itibariyle, 112 Acil çağrı merkezi faaliyete geçirilmemiş il kalmamıştır.

Bu çalışmamızda, 112 Acil çağrı merkezlerinin, kurumsal kapasitesi, işleyiş sistematigi, acil yardım hizmeti veren kurumların tarihsel gelişimi ve bugünkü yapıları hakkında bilgiler verilecektir.

112 Acil çağrı merkezlerinin henüz kurumsal yapısı tamamlanmış olmasa da, mevcut işleyişin dinamiğini oluşturan; çağrı karşılayıcı personel, çağrı yönlendirici personel, teknik personel, yardımcı destek personeli ve modern teknik altyapısıyla vatandaşın acil yardım taleplerini en hızlı zamanlamayla karşılamaktadır. Fakat günümüzdeki teknolojik değişim hızı ile ihtiyaçların sayı ve niteliğinin değişmesiyle, acil çağrı merkezlerinin görev alanında değişikliğin kaçınılmaz olduğu aşikardır. Bu çalışmanın hazırlandığı dönemde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde faaliyet gösteren 183 Şiddetle Mücadele Hattının ve ticari araçlara takılacak panik buton ve araç içi kameraların 112 Acil çağrı merkezlerine entegre edilmesi çalışmalarına başlanılmıştır. Gelişmeler ışığında, kurumun genel bir değerlendirmeye tabi tutularak, mevcut iş hacmine uygun bir yönetim yapısı altında kurumsallaşmasının tamamlanması gerekliliği görülebilmektedir. Acil yardım ve çağrı hizmetleri, devletin vatandaşın en aciz halinde ona uzattığı elidir, bunun için bu hizmette oluşabilecek aksaklık vatandaşın devletine olan bağlılığı sarsacaktır. Buna mahal vermeyecek bir kurumsal yapı bu anlamda da önem taşımaktadır.

Çalışmada, acil çağrı ve yardım hizmetinin kavramsal çerçevesi; yaşama hakkı ve kamu hizmeti kavramları perspektifinde, acil yardım ve acil çağrı hizmetine bakış ekseninde çizilecektir.

Hak ve özgürlüklerin kullanımı, yaşama hakkının o ülke de geçerli bir hak olmasına bağlıdır. Toplumsal huzurun, güvenli yaşamın sağlanması, bireyler arasında eşitliğin korunması için devlet, başta yaşama hakkı olmak üzere, bireyin temel haklarını koruyacak kamu hizmeti organizasyonunu kurmalıdır.

Kamu hizmetlerine ulaşmada gerekli talep rotalarının çizilmesi ve bunların vatandaşa anlatılması, devletin görevidir. Bazı kamu hizmetlerinden yararlanmada temel kıstas vatandaşlık iken, bazı kamu hizmetleri için kişinin belli şartları taşıması ya da belli şartları yerine getirmesi gereklidir. 112 Acil çağrı hizmeti ve acil yardım hizmeti tüm bireylere, devlet tarafından bedelsiz, herhangi bir şart gerektirmeden, eşit ve hızlı verilmesi gerekli hizmetlerdir. Çünkü bu hizmetler, temel yaşama hakkı kapsamında verilen hizmetlerdir ve aksaması durumunda can ve mal kayıplarına varan sonuçlar ortaya çıkabilir.

Bu çalışmada, 112 Acil çağrı merkezlerinin rutin dönem dışında, bir afet halinde üstleneceği fonksiyona bağlı kriz çalışma sistemi anlatılmaya çalışılacaktır. Afet halinde, TAMP'ta verilen rolü gerçekleştirebilmek için 112 Acil çağrı merkezinin çalışma sistematigi değişmektedir. TAMP'a göre; 112 Acil çağrı merkezleri, haberleşme grubunun omurgasını oluşturmakta ve teknolojinin getirdiği imkanlar kullanılarak, afet durumunda kullanılan AFAD Acil Mobil uygulaması gibi uygulamalar devreye alınarak, bu fonksiyonu yerine getirmekle görevlidir.

Bu çalışmanın son bölümünde idarenin sorumluluğu konusu işlenecektir. İdarenin eylem ve işlemleri sonucu kişilere verdiği zararı tazmin etme yükümlülüğüne idarenin sorumluluğu denir. Hizmet kusuru ve kusursuz sorumluluk sonucu bu tazminat yükümlülüğü ortaya çıkmaktadır. Devlet faaliyetlerindeki artış, ülke sathına yayılmış kamu hizmetleri, modern devlet olgusunun devletlerce kabul görmesi, devletinde yaptıklarından dolayı bireyler gibi hukuka hesap verme gerekliliği, idarenin sorumluluğu konusunun önem kazanmasına neden olmuştur. Çalışmada; hizmet kusuru konusu, çeşitleri ve kusursuz sorumluluk kavramları da açıklanmaya çalışılacaktır. Hizmet kusuru; “idarenin ve personelinin hukuka aykırı ve görevle bağlantılı olan her türlü işlem ve eyleminden doğan zarardan idarenin sorumluluğunu öngören idare hukukuna özgü bir kavramdır” (Bozdağ, 2010, s.34). Bu çalışmada, 112 Acil çağrı merkezlerin de ve acil yardım hizmeti sırasında yaşanan hizmet kusurlarını içeren yargı kararları da kullanılarak, hizmet kusuru sayılan haller açıklanmaya çalışılacaktır. Ayrıca, idarenin kusursuz sorumluluğu konusu da açıklanmaya çalışılacaktır.

Bu tezde; acil yardım hizmeti ele alınmaya, acil çağrı ve acil yardım hizmetinin kavramsal çerçevesi çizilmeye çalışılmıştır. Ayrıca; 112 Acil Çağrı Merkezlerinin ülkemizdeki tarihsel gelişimini, kurumsal yapısını, çalışma sistemini, 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Türk İdare sistemindeki konumu ve acil çağrı ve yardım hizmetinde oluşabilecek aksaklıkların idarenin sorumluluğu kapsamında, örnek yargı kararları verilerek değerlendirilmeye çalışılmıştır.

2. ACİL YARDIM VE ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNE KAVRAMSAL TEMELDE BAKIŞ

İnsanoğlunun toplum hâlinde yaşama süreci ve devletin temel unsurları olan millet, vatan ve egemenlik kavramlarının birlikte ele aldığımızda, devletin temel görevlerinin; güvenlik, adalet, sağlık ve eğitim çerçevesinde ortaya çıktığı ve bireyin mensubu olduğu toplum içerisinde devletine bağlılığını bu ana kavramların sunduğu konfor alanı çerçevesinde geliştirdiğini daha net görebiliriz.

Gelişen dünyada, bitmek bilmez insan ihtiyaçları sonucu ortaya çıkan; nüfusun artışı, kentleşme, çevre, trafik ve doğaya zarar verilmesi gibi sorunlar, toplumların en önemli sorunları hâline gelmiştir. İhtiyaçların tatmin edilme seviyesi, toplumun birlikte yaşama kültürünün gelişmesi, toplumsal gelişmiş seviyesinin artmasıyla kamu hizmetlerinden beklenen kalite düzeyi de yükselmektedir.

Kamu hizmetlerin devletler tarafından organize edilmesi ve vatandaşa sunulması aşamasında ortaya çıkan iki ana nokta büyük öneme haizdir. İlki; sunulacak kamu hizmetinden yararlanmanın tüm vatandaşlara eşit oranda sunulan bir hizmet mi olduğu, ikincisi ise; hizmetin sunumunda devletin elindeki imkânlarla sınırlı bir hizmet çemberi içinde mi kalacağıdır. Konu acil yardım hizmetleri olduğunda zorunlu olan temel husus; hizmetin tüm bireylere eşit olarak verilmesi ve gerektiğinde devletin diğer kamu hizmetleri için kullandığı imkânların misliyle aşılıp, gerekirse şartlar zorlanarak ve ücretsiz olarak hizmeti, acil yardım talebinde bulunan bireye ulaştırabilmesidir. Çünkü acil yardım ve acil çağrı hizmeti; kişilerin anayasal güvence altında olan yaşam hakkını korumak amaçlı, devletin asli kamu hizmeti çerçevesinden çıkmaması gereken görevlerdir. Bu görevlerin kaliteli, etkin, başarılı, zamanın verilebilmesi, devlet ile bireyler arasındaki bağı ve güveni arttırmakta, aynı zamanda devlet baba algısının bireylerdeki tezahürü güçlenerek, devlet otoritesine bağlılık, kamu güvenliği güçlenmektedir. Bireylerin en zor, aciz ve yardıma muhtaç anlarında üç rakamı tuşlayarak, 7 gün 24 saat devlet görevlilerine ulaşabilmesi, devletin acil yardım hizmeti veren kurumlarının ekiplerinin olaya hızlı ve koordineli müdahale edebilmesi gelişmiş bir toplumda, devlet aygıtından beklenen bir reaksiyon içeren en gerekli kamu hizmetidir.

Bireyin en temel hakları olan; kendini güven içinde hissetmek, güvenli bir toplum hayatı içinde yaşamak, çağa uygun sağlık hizmetini alabilmek, sahip olduğu hak ve özgürlüklerinin ön koşulu olan yaşam hakkının, kamu otoritesinin teminatı altında olması, modern devletlerin bireylere sunması gereken en temel görevleridir.

Acil yardım ve acil çağrı hizmetleri, yaşam hakkının korunması temelinde bireylerin en temel haklarındandır. Yaşam hakkı, bir insanın sahip olduğu hak ve özgürlüklerin kullanımı için ön koşuldur. Bir insan yaşıyorsa, sahip olduğu hak ve özgürlükleri kullanabilir. Ekşi'ye göre: "Devletler, toplumda huzurun ve güvenin sağlanması ve ayrımcılığın önlenmesi için hakları korumalı; yaşam hakkı başta olmak üzere, bireylerin temel haklarını korumak için gerekli asgari kamu hizmetlerini sunmalı ya da organizasyonunu yapmalıdır(A. Ekşi, 2010, s.4)".

Acil yardım ve acil çağrı hizmeti; devletin, bireyin yaşama hakkına dönük tehdidi bertaraf etme yükümlülüğü, eldeki imkânların da ötesine gerektiğinde geçilmesi gereken, talepte bulunan tüm bireylere eşit, ülkenin tüm coğrafyasında etkili ve aynı kalitede verilmesi gereken asli kamu hizmetleridir. Bu hizmetlerin verilmesinde, devlet aygıtının etkinliği dışına çıkılmaması ve sadece bu hizmeti verecek uzman devlet

kurumlarınca hizmetin sunulması temel ilke olmalıdır. Günümüzde bazı Avrupa ülkelerinde, bu hizmetlerin bazı bölümlerinin, kamu otoritesi dışındaki bazı özel yapılar ya da dışarıdan hizmet alınan özel firmalar eliyle verilmesi düşüncesi oluşmaya başlamıştır. Devletin asli görevi olan bu hizmetlerin, her türlü kar ve finansal maliyet kaygısının ötesinde, bireyin yaşama hakkı koruma felsefesine dayanması nedeniyle kamu otoritesince verilen bir kamu hizmeti olmasının yerinde olacağı değerlendirilmektedir.

Acil yardım ve acil çağrı hizmetlerinin temel kavramsal çerçevesini oluşturan yaşama hakkı ve kamu hizmeti kavramları şu şekilde ele alınabilir.

2.1. Yaşama Hakkı

Anayasa m.17/1, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi m. 2 ve Medeni ve Siyasi Haklar Sözleşmesi m. 6; “insan yaşamının korunması konusunda temel bir hükme yer vermektedir. Buna göre insan yaşamı kanunun korunması altındadır” (Tezcan, Durmuş-Erdem, M. Ruhan-Sancakdar, Oğuz-Önok, R. , 2010, s.89).

1982 Anayasası’nda; yaşama hakkı, kişi dokunulmazlığı kapsamında olan koruyucu haklar arasında sayılmıştır (Tezcan, Erdem, Sancakdar, Önok s.72; K. Gözler, 2012, s.403-404; Bilge, Necip, 1983 s.187; Sur, Melda, 1993 sayı 3, s.40 vd.)

Yaşama hakkı; bireyin yaşamına yönelik tehlike, risklere karşı kamu otoritesince korunma hakkını ve aynı otorite tarafından öldürülmeme hakkını içeren insan haklarının ilk ve temeli olan haktır.

Ekşi’nin aktardığı gibi: “BM tarafından 1948 yılında yayınlanan, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi 3. maddesinde “Yaşamak, özgürlük ve kişi güvenliği herkesin hakkıdır” denilmektedir. 1966 yılında BM Genel Kurulu tarafından kabul edilen, “Kişisel ve Siyasal Haklar Uluslararası Sözleşmesi” 6. maddesinde “Her insan doğuştan yaşama hakkına sahiptir. Bu hak hukuk tarafından korunur. Hiç kimse yaşama hakkından keyfi olarak yoksun bırakılamaz” denilmektedir. “Yaşama hakkı” ile “güvenlik ve sağlık hakları” arasında sıkı bir bağ bulunmaktadır. Yaşama hakkının özünü, sağlıklı bir yaşam alanı içinde insanların kendilerini güvende hissettikleri bir çevre oluşturur (A. Ekşi, 2010, s.12)”.

Kerimoğlu’na göre: “Devlete yaşama hakkı konusunda yüklenen üç görev bulunmaktadır; Öldürmeme yükümlülüğü, yaşamı koruma yükümlülüğü ve ölümü soruşturma yükümlülüğü. Anayasa Mahkemesi de Anayasa’nın 17. maddesini devlete üç tür yükümlülük yükleyecek şekilde yorumlamıştır: Kasıtlı ve hukuka aykırı olarak “öldürmeme yükümlülüğü”; risklere karşı “bireylerin yaşama hakkını koruma yükümlülüğü”; doğal olmayan her ölümle ilgili “soruşturma yükümlülüğü” (S. Kerimoğlu ve Diğerleri, B. no. 2012/752, 17.09.2013, s.51, 54)”. Devlet; yaşama hakkı konusunda kendisine yüklenen üç yükümlülük (kişiyi öldürmeme, kişinin yaşamını koruma ve ölüm sonrası olayı soruşturma) kapsamında kamu hizmetlerini planlamalıdır.

Bireyin yaşama hakkını koruma yükümlülüğü, devletin pozitif bir yükümlülüğüdür. Bireyin yaşamını tehlikeye atacak risklere karşı gerekli önleyici tedbirleri almak, devletin ödevidir. Bu yükümlülüğün hukuki kaynağı, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesinin 2. Fıkrasındaki “herkesin yaşama hakkı hukuk tarafından korunur” diyen cümlesidir. İnsan Hakları Avrupa Mahkemesine göre Sözleşme’nin 2.

fıkrasının birinci cümlesi, devlete sadece kasten ve hukuka aykırı olarak öldürmekten kaçınmayı değil, ama aynı zamanda egemenlik alanı içinde bulunan kişilerin yaşamlarını korumak için gerekli tedbirleri almayı da emretmektedir. Anayasa Mahkemesine göre de Anayasa'nın 17. maddesi, “gerek kamusal makamların, gerek diğer bireylerin, gerekse kişinin kendisinin eylemlerinden kaynaklanabilecek risklere karşı” devlete bireyin yaşamını koruma yükümlülüğün yüklemektedir. Devlet bireyin yaşamını her türlü riske karşı korumalıdır. Modern yaşamda bireyin yaşamına yönelik risk kaynaklarının çokluğu ve çeşitliliği, devletin pozitif yükümlülüğünü giderek genişleten bir içtihat alanı hâline getirmektedir. Devletin yaşamı koruma yükümlülüğü, genellikle üçüncü kişilerin şiddeti sonucu ölüm, bireyin kendisine şiddeti sonucu ölüm (intihar), tehlikeli faaliyetlerin yarattığı risklerin gerçekleşmesi sonucu ölüm, sağlık hizmetleri sırasında ölüm, doğal afetler nedeniyle ölüm gibi değişik hâllerde uygulanabilir (O. Doğru, 2018,s.42).

Avrupa insan hakları mahkemesine göre; “devletin yaşama hakkını koruma ödevinin, acil hizmetlerin sağlanmasını da kapsamı gerekmektedir. Devletin acil hizmetler bağlamındaki görevi, bir kaza sonucu meydana gelen yaralar nedeniyle bireyin yaşamının veya sağlığının risk altında olduğunun kendisine bildirilmesiyle doğar. Olaydaki koşullara bağlı olarak bu ödev, yangın söndürme ve ambulans gibi temel acil hizmetlerin sağlanmasının ötesine geçerek, dağda veya denizde arama kurtarma faaliyetlerini de içerebilir”. Mahkemeye göre; devlete yüklenen bu pozitif yükümlülük kapsamında devlet, tehlike içindeki kişilerin kurtarılması için uygun mevzuat oluşturma ve bu mevzuatın etkili olarak işlemlerinden sorumludur (O. Doğru, 2018,s.269-270).

Özetle, bireylerin, yaşama hakkının korunması çerçevesinde; kamu otoritesinden acil durumlarda kendisine acil çağrı ve acil yardım hizmetinin verilmesini isteme hakkı en doğal hakkıdır. Birey, acil yardım hizmetini kolaylıkla talep etmesi için acil çağrı ve tehdit altındaki yaşamını koruyacak seviyede acil yardım hizmetinin verilebileceği altyapının kurulmasını devletten isteme hakkına sahiptir. Kamu otoritesi de, bu hizmeti gerektiğinde imkânlarını zorlayarak vermek için gerekli mevzuat ve altyapı düzenlemelerini yapmak zorundadır.

2.2. Kamu Hizmeti

İdare hukukunda; ilk tanımlandığı andan bugüne kadar siyasi, ekonomik ve hukuksal yaklaşımlardaki değişimle beraber içeriği her geçen gün daha çok tartışma konusu olan kamu hizmeti kavramı, kamu yönetiminde ve idare hukukunda en önemli bir ögesi olma özelliğini korumaktadır. Ulusoy'un belirttiği gibi: “Duguit'in kamu hizmeti kavramını idare hukuku teorisinin merkezine oturtması ve hatta idare hukukunu ‘kamu hizmetleri hukuku’ olarak algılamasının nedeni de daha rahat anlaşılabilir” (Ulusoy, Sempozyum, s. 60)”.

Bu noktada, Prof. Dr. Turgut Tan'ın ifade ettiği gibi “Hukukta ölçüt-kavramlardan biri olan kamu hizmeti son on yılda çeşitli ülkelerde, bu arada Türkiye’de gözlenen ve kısaca “özelleştirme” olarak isimlendirilen değişik uygulamalar karşısında yeniden tanımlanmaya ihtiyaç göstermektedir. Nitekim, bu nedenledir ki, idare hukuku öğretisinde kamu hizmeti kavramında krizden söz eden incelemelere sıkça rastlanmaktadır” (T. Tan, Anayasa Mahkemesi Kararlarında Kamu Hizmeti Yaklaşımı, giriş, www.anayasa.gov.tr).

İdare hukukunun genel çerçevesini belirleme, idari yargının görev alanının tespiti, idarenin yapmış olduğu sözleşmeler, idare için görev yapan resmi görevlilerin yani memurların görevlerinin belirlenmesine kadar tüm hususlar kamu hizmeti teriminin tanımlanmasına muhtaç hâldedir.

Yukarıda ifade edilen görüşlerde göstermektedir ki, kamu hizmeti kavramı konusundaki genel tartışmalar; tanımlanması, sınırlarının belirlenmesi ve varlığına ilişkin yapılmaktadır. Bu noktada, farklı bakış açılarıyla kamu hizmeti tanımlarını sıralayabiliriz.

Sancakdar ve arkadaşlarına göre; “Kamu hizmetleri; devlet ve diğer kamu tüzel kişilerin veya onların gözetim ve denetimi altındaki özel hukuk kişilerin, toplumun genel ve ortak ihtiyaçlarını gidermek amacıyla yerine getirilen faaliyetler olarak tanımlanmaktadır (Sancakdar ve ark. ,2018, s.478)”.

Yayla’ya göre; “Devlet veya devlet yapısı içinde yer alan kamu tüzel kişileri, içinde bulunulan çağın koşullarına göre zorunlu hâle gelen toplumun temel ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Bir toplumun zorunlu ihtiyaçlarının karşılanmaması onu çağın gerisinde bırakabileceği gibi, bunların aksatılması toplumdaki kamusal yaşantının bozulmasına da yol açmaktadır. Belli bir zamanda ve belli bir yerde ortaya çıkan toplumsal ihtiyaçların karşılanmasına yönelik olarak yürütülen bu faaliyetlere kamu hizmeti adı verilmektedir” (Yayla, 2009, s. 62).

Onar’a göre; “Kamu hizmeti; devlet veya diğer kamu tüzel kişilerin veya bunların yakın kontrolleri altında özel teşebbüs eliyle kamuya arz edilmiş olan, genel ve kolektif ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak için uygulanan devamlı ve düzenli faaliyetlerdir”(Onar, 1966, s.13).

Duran’a göre; “Kamu hizmetleri, devletin veya diğer kamu tüzel kişilerinin toplumun, halkın veya umumun ya da toplulukların genel ortak ihtiyaçlarını gereği gibi karşılamak amacıyla ele alıp doğrudan doğruya ifa ettiği, ya da buyruğu ve sorumluluğu altında başkalarına yaptırdığı her türlü faaliyetlerdir” (Duran, 1982, s. 307).

Ulusoy’a göre; “Kamu yararı içermesi ve özel faaliyet olarak gereği gibi sunulmasının mümkün olamaması nedeniyle, yasama organı tarafından özel faaliyetler için söz konusu olamayacak bir ayrıcalıklar ve yükümlülükler rejimine (spesifik hukuki rejim) tabi tutulan ve sorumluluğu ile denetimi son tahlilde bir kamu otoritesi tarafından üstlenilen faaliyet kamu hizmetidir” (Ulusoy, 2004, s. 13).

Ulusoy’a göre; “Tarihsel gelişimine bakıldığında, kamu hizmeti teorisi ve sistematığı, 20. yüzyıl başında Fransa’da Duguit ve Bordeaux okulu tarafından oluşturulmuştur. Bu teoriye göre, bir hizmetin kamu hizmeti niteliğinde olabilmesi için, yöneticiler tarafından yürütülmesi, düzenlenmesi ve denetlenmesi zorunludur” (Ulusoy 1999, s.165). Dilimizde önceleri “amme hizmeti” ya da “umumi hizmet” olarak kullanılan kamu hizmeti kavramı, Fransızca “service public” ifadesinden Türkçemize iktisap etmiştir.

Kamu hizmetinin kurucusu olan Bordeaux Ekolüne göre; “İdare hukuku kamu hizmeti kavramı üzerine inşa edilmiştir. Devlet, bu görüşe göre kamu hizmetleri teşkilatının bütünüdür. Kavram hem idarenin ve onun örgütlenmesi ve faaliyetlerini kurallara tabi kılan idare hukukunun varlık sebebini hem de içeriğini belirler” (ATAY E. Ethem, 2006, s. 475).

Kamu hizmetleri kavramı daha çok devletin aktörleri eliyle verilen hizmetler anlamında kullanılırken özellikle devletlerin belli faaliyetleri konusunda özelleştirme yoluyla özel sektörü bu hizmetlerin içine çekmesiyle kamu hizmeti tanımı farklılaşmak zorunda kalmıştır. Her ne kadar, devletin asli görevleri sayılan; güvenlik, adalet, eğitim, sağlık hizmetleri ilk başlarda özelleştirme kapsamından arı tutulmaya çalışılsa da, günümüzde adalet ve güvenlik dışındaki alanlarda özel sektörün yoğun faaliyet gösterdiği görülmektedir. Bu nokta da mevcut hâli kapsayan bir tanım yapılmak istenirse; “bir kamu tüzel kişisi veya onun denetimi altında bir özel kişi tarafından yürütülen kamu yararı amacına yönelik faaliyetler olarak kamu hizmeti” tanımlanabilir (Gözler, 2008, s.202).

Kamu hizmetlerinin şartları konusunu Prof. Dr. Şeref Gözübüyük şu şekilde ifade etmiştir: “Bir hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için başlıca iki koşulun gerçekleşmesi gerekir. İlk koşul hizmetin kamuya yöneltilmiş ve kamuya yararlı olmasıdır. İkinci koşul ise hizmetin kamu kuruluşlarınca veya ilgili kamu kuruluşlarının sıkı denetimi altında özel hukuk kişilerinca yürütülmesidir” (Gözübüyük, 2006, s.28).

Anayasa Mahkemesi, kamu hizmeti kavramını şu şekilde ifade etmiştir: “En geniş tanıma göre kamu hizmeti, devlet ya da diğer kamu tüzelkişileri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimleri altında, genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarını sağlamak için yapılan ve topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinlikler” şeklinde ifade ederek, hizmetin ülkesel, yöresel veya toplumun bir kesimi için söz konusu olması onun kamu hizmeti olma niteliğini etkilemeyeceğini “Kamu hizmeti” kavramının gerek öğretide gerekse uygulamalarda devlet ve öteki kamu tüzel kişilerinca genel idare esaslarına göre yürütülen hizmetler alanının dışına taşan ve yayılan bir kapsamı olduğunu ve bunun da gittikçe genişlediğinin bir gerçek olduğunu belirtmiştir.

Kamu hizmeti; “organik, maddi ve biçimsel olmak üzere üç şekilde tanımlanmaktadır “(Giritli, Bilgen, Akgüner, 2001, s.772).

Organik açıdan kamu hizmeti; “bir kamu tüzel kişisi tarafından belli bir görevi yürütmek amacıyla tahsis edilmiş olan kamu görevlileri ve araçlardır” (Günday, 2004, s.293).

Organik şart; “Bir faaliyetin kamu hizmeti sayılabilmesi için, faaliyetin kamu tüzel kişisi tarafından veya onun denetimi altında bir özel hukuk kişisi tarafından yürütülmesi şartıdır” (Gözler, 2008, s.203).

Burada, klasik anlamda ilk akla gelen kamu hizmetiyle karşı karşıya kalınmaktadır. Fakat günümüzde kamu hizmetlerinin sadece kamu kurumları eliyle değil, belirli imtiyazların sağladığı imkânlar çerçevesinde özel sektör kuruluşlarınca da yapılmaktadır. Kamu hizmetlerinin görülmesinde artık sadece devlet kuruluşları değil çeşitli özel kuruluşlar da (imtiyaz usulü gibi yöntemlerle) yer alabilmektedirler. Böylece kamu hizmetlerinin organik ölçüte göre tanımlanması artık çözülmüş olmaktadır (Günday, 2004, s.293).

Maddi açıdan kamu hizmeti; “tatmininde kamu yararı olan ve toplumsal ihtiyacı karşılayan faaliyetlerdir. Anayasanın 47. maddesinde yer alan “Kamu hizmeti niteliği taşıyan özel teşebbüsler... devletleştirilebilir” ifadesinde (Günday, 2004, s. 294) veya anayasanın 128. maddesinde yer alan “Devletin, kamu iktisadi teşekkülleri ve diğer kamu tüzel kişilerinin yürütmekle yükümlü oldukları kamu hizmetlerinin gerektirdiği asli ve sürekli görevler, memurlar ve diğer kamu görevlileri eliyle görülür” ifadesinde

kamu hizmeti bir faaliyet, iş, uğraş olarak tanımlanmaktadır” (Gözübüyük, 2014, s.8).

Kamu hizmeti bir faaliyetin idare tarafından veya onun denetimi altında yürütülüyor olmasının yanında, faaliyetin “kamu yararına” yapılması şartı maddi açıdan kamu hizmetinin en önemli unsurudur. Kamu yararına yapılamayan bir faaliyet kamu kurumunca yapılsa bile maddi anlamda kamu hizmeti sayılmaz.

Biçimsel açıdan kamu hizmeti; “kamusal yönetim biçimine, yani kamusal yetki ve usullere göre yürütülen bir faaliyet olmalıdır” (Gözler, 2010, s.204; Kalabalık,2004, s.258). Altın’a göre; “Biçimsel açıdan kamu hizmeti ise belli bir hukuki rejimi ve düzeni ifade etmektedir” (Altın, 2013, s.104). Buna göre kamusal yönetim usullerine göre yürütülen faaliyetler kamu hizmeti niteliğini taşır. Başka bir ifade ile bir faaliyetin kamu hizmeti sayılabilmesi için kamu hizmetleri hukuki rejimine, yani kamusal yönetim usullerine tabi tutulmuş olması gerekir (İşten, 2007).

2.2.1. Kamu Hizmetlerinin Sınıflandırılması

2.2.1.1. Konularına Göre Kamu Hizmetleri

Kamu hizmetlerinin ana yararlanıcısı olan toplumun, ihtiyaçlarının niteliği, çeşitliliği, gerekliliği gibi nedenler kamu hizmetlerinin çeşitlere ayrılmasına neden olmuştur.

Konularına göre kamu hizmetleri; “iktisadi, idari, sosyal, bilimsel- teknik-kültürel kamu hizmetleri olarak ayrılabilir “(Günday, 2004, s.301).

- İktisadi kamu hizmetleri (Sınai ve ticari kamu hizmetleri); “toplumun ekonomik gereksinimlerini özel hukuk kuralları içinde karşılayan hizmetlerdir. Devletin ekonomik alana müdahale etmesi gereğinin bir sonucu olarak ortaya çıkan ve toplumun ekonomik gereksinimlerini özel hukuk kuralları içinde karşılayan hizmetlerdir” (Altın, 2013, s.105). Kamu iktisadi teşebbüslerinin, özel sektörle aynı mecrada yürüttüğü etkinlikler iktisadi kamu hizmetlerine örnek gösterilebilir. Gözübüyük ve Tan’a göre; “Sınai ve ticari kamu hizmetleri özel hukuka, çoğunlukla da özel hukuk ve kamu hukuku karışımı karma bir hukuk rejimine tabidir” (Gözübüyük ve Tan, 2001, s.548). Kamulaştırma, idari para cezası kesme gibi kamusal yetkileri, özel hukukla beraber kullanan kurumlarca, bu kamu hizmetleri yerine getirilir.
- İdari kamu hizmetleri; “geleneksel olarak idare tarafından kamu hukukuna uygun olarak yürütülen milli savunma, tapu ve kadastro, bayındırlık, acil çağrı ve yardım hizmetleri gibi hizmetlerdir”(Günday, 2004, s.302). Günday’a göre; “İdari kamu hizmetlerinin eylemlerinden doğan uyuşmazlıklar idari yargının görevi içerisindedir” (Günday, 1996, s.171).
- Sosyal kamu hizmetleri; “emeklilik, sosyal yardım, çalışma hayatının düzenlenmesi ve sosyal güvenlik gibi konulara ilişkin yürütülen faaliyetleri kapsamaktadır” (Altın, 2013, s. 106).

İşten’e göre; “Sosyal kamu hizmetlerinde, iktisadi kamu hizmetlerine göre kamu yararı amacı daha belirgindir. Memurların emeklilik işleri dışında, sosyal kamu hizmetlerinin bir kısmı özel hukuk rejimine tabi tutulmuşlardır. Ancak özellikleri gereği belli ölçüde kamu hukuku kurallarına da tabidirler” (İşten, 2007). Örneğin;“ özel hukuk hükümlerine göre sigorta şirketlerinin yaptıkları kaza,

hastalık, hayat ve bireysel emekliliğe ilişkin sigorta işlemleri, kamu görevlileri dışındaki kişilerin sosyal güvenliğini sigorta kapsamındaki rizikonun gerçekleşmesinden sağlamaktadır” (S. Çapar, R. Demir, Şükrü Y. , 2016, s.5).

- Bilimsel-teknik-kültürel kamu hizmetleri; “yakın dönemde idarenin genellikle özel faaliyete konu olan bilimsel ve teknik araştırmalar ile sanat ve kültür alanlarına el atması ile ortaya çıkmış olan ve devletin bilimsel ve teknik araştırmalar, müzik, tiyatro, bale gibi bilim, kültür ve sanat alanındaki faaliyetlerini kapsayan kamu hizmetleridir. Devlet Tiyatroları, TÜBİTAK bu tür hizmetleri veren kuruluşlardır”(İşten, 2007; Altın, 2013, s.106).

Günday’a göre; “bu faaliyetler nitelikleri gereği klasik idari kalıplar içinde yürütülemezler. Bu nedenle devlet bilimsel-teknik-kültürel faaliyetleri idari kamu hizmetlerinin örgüt biçimleri ve işleyiş tarzı dışında; özerk kuruluşlar, bağımsız personeller, serbest usuller ve daha geniş maddi olanaklar çerçevesinde yürütülmesine izin veren kamusal-özel yönetim biçimlerinin karması şeklinde bir hukuki rejim içinde yürütmektedir”(Günday, 2004, s.303-304).

2.2.1.2.Etkinlik Düzeyine Göre Kamu Hizmetleri

Etkinlik düzeyine göre kamu hizmetleri; “ulusal ve yerel kamu hizmetleri olarak ikiye ayrılabilir. Ulusal kamu hizmetleri tüm ülke düzeyinde yürütülen tapu ve kadastro, bayındırlık gibi hizmetlerdir. Yerel kamu hizmetleri ise sadece belli bir yörede yaşayan kişilerin yaralandığı hizmetlerdir. Örneğin; İ.E.T.T. hizmetlerinde sadece İstanbul’da oturanlar yaralanabilmektedir”(Giritli, Bilgen, Akgüner, 2001, s.794).

2.2.1.3.Bireylerin Yararlanma Biçimlerine Göre Kamu Hizmetleri

Bireylerin yararlanma biçimlerine göre kamu hizmetleri; “kamu hizmetleri bireylerin yararlanma biçimlerine göre ikiye ayırmak mümkündür. İlk grup, bireylerin kamu ile ayrı ayrı ilişki kurarak ve doğrudan doğruya yararlandıkları eğitim ve sağlık, acil çağrı ve yardım hizmetleridir. İkinci grup hizmetlerde ise kullanıcı, idare ile herhangi bir iletişime girmez ve hizmetten dolayı yollarla yararlanır. Bayındırlık hizmeti gibi hizmetler, bu gruba örnek verilebilir” (Günday, 1996, s.171).

2.2.1.4.Yürütülüş Şekillerine Göre Kamu Hizmetleri

Yürütülüş şekillerine göre kamu hizmetleri; “hizmetin konusunu oluşturan faaliyet, özel kesime yasaklanmış ise bu hizmetlere ‘tekelli kamu hizmetleri’ denilmektedir. Bu hizmetlere, adalet, iç güvenlik, acil çağrı ve yardım gibi hizmetler örnek olarak verilebilir. Eğer hizmet konusu olan faaliyet, özel sektöre bırakılmış ya da kamu ile birlikte özel sektöründe bu hizmetlerde rol almasına izin verilmişse, bu hizmetlere de ‘tekelsiz kamu hizmetleri’ denilmektedir. Bu hizmetlere eğitim ve sağlık hizmetleri örnek verilebilir” (Günday, 1996, s.170).

Kamu hizmetinin özelliklerinden önemlileri kısaca şu şekilde sayılabilir (Gözübüyük, 2001, s.27-28);

- Kamu hizmeti sunulmasında eşitlik ilkesi gözetilir.
- Kamu yararınadır.
- Bir hizmetin kamu hizmeti sayılıp sayılmaması siyasi kararlarla belirlenir.
- Yerel, ülkesel ve bölgesel olabilir.
- Kamu kuruluşlarınca, ya da bunların gözetiminde özel girişimler tarafından sunulur.
- Tekelleşmesi gerekmez.
- Çoğunlukla parasız sunulur.
- Sürekliştir.

Karahanoğlu'na göre “Ulusal Savunma, iç güvenlik ve acil yardım hizmetleri gibi temel hizmetlerde, süreklilik ‘kesintisizliğe’ kadar vardırılmakta; diğer hizmetlerde ise ‘işleyişteki düzenliliği’ ifade etmektedir” (Karahanoğlu, 2004, s.194).

Kamu hizmetlerinin tümüne hâkim olan temel ilkeler ise; süreklilik, değişkenlik ve uyum, eşitlik ve tarafsızlık olarak belirtilebilir (Gözübüyük, 2003, s.32).

2.2.2. Kamu Hizmetinin Sunumu

Altın'a göre; “Kamu hizmetlerinin çeşitli yöntemler ile sunulması mümkündür. Kamu hizmetlerinin doğrudan idare tarafından görülme usulü emanet usulüdür. Bunun dışında hizmetlerin özel kişilere gördürülmesi müşterek emanet, iltizam, ruhsat, imtiyaz, yap-işlet-devret yöntemleriyle yapılmaktadır” (Altın, 2013, s.106-107).

2.2.2.1. Emanet Usulü

Emanet usulü; “ kamu hizmetlerinin doğrudan doğruya bir kamu tüzel kişisi tarafından, belirlenen hizmet için ayrılan personel, araç, bütçe ile yerine getirilmesidir” (Giritli, Bilgen ve Akgüner, 2001, s.788). Diğer bir ifade ile emanet, “bir kamu hizmetinin devlet veya öteki kamu tüzelkişileri tarafından doğrudan doğruya ve kendi örgütleriyle ve hizmete tahsis ettikleri ayni ve şahsi vasıtalarla gördürülme usulüdür. Emanet usulü için belirleyici nitelik, bir kamu hizmetinin doğrudan doğruya devlet veya öteki kamu tüzel kişilerinince görülmesidir” (S. Çapar, R. Demir, Şükrü Y. , 2016, s.7).

Giritli, Bilgen ve Akgüner'e göre; “İdare hukukunun geçerli olduğu emanet yönteminde iş bölümü ilkesi gereği hizmet bakanlıklar, belediyeler, il özel idareleri, köyler ve çeşitli kamu kurumları eliyle görülmektedir” (Giritli, Bilgen ve Akgüner, 2001, s.788). Özdemir'e göre; “Mali bakımdan hizmetin idamesi için gerekli olan ödenek söz konusu hizmetin sahibi olan idarenin bütçesi içinde bulunmaktadır ve onun bağlı olduğu usullere göre kullanılmakta ve denetlenmektedir” (Özdemir, 2005, s.25).

2.2.2.2. Müşterek Emanet Usulü

Müşterek emanet usulü, “bir kamu hizmetinin masrafları, hasar ve zararı idareye ait olmak üzere, gelir üzerinden belli bir pay veya götürü bir ücret karşılığı özel bir kişiye gördürülmesidir” (Günday, 1999, s.234). Başka bir ifadeyle müşterek emanet usulü; “hizmeti yerine getiren özel kişinin hizmetin bedelini, hizmetten yararlananlardan aldığı bedelle karşılaması ve bu yolla kazanç elde ettiği takdirde bunu idare ile paylaşması yöntemidir” (Günday, 2004, s.306-307).

Ruhsat veya izin olarak adlandırılan bu usulde, idare tek taraflı olarak idari bir işlemle tekel niteliğinde olmayan bir hizmeti özel kişilere gördürtebilmektedir. Ancak idarenin verdiği ruhsat özel kişi ile bir idari sözleşme şeklinde değil, özel kişiye idarenin tek taraflı iradesi ile yapılan bir şart işlemle verilmektedir (Kalabalık, 2004, s.267).

2.2.2.3. İltizam Usulü

İltizam usulü, “mültezim adı verilen bir özel kişiye götürü veya orantılı bir kazanç ya da ücret karşılığında bir kamu hizmetinin gördürülmesidir. İltizam usulü, müşterek emanet usulünün mali konularda uygulanma biçimidir”(Günday, 1999, s.233). Özdemir’e göre; “Bu usulde kamu hizmeti, önceden kararlaştırılan oranda bir bedel karşılığı özel kişiye gördürülmektedir. Hizmet idare tarafından tesis edilmekte yürütülmesi ise özel kişiye bırakılmaktadır. Müşterek emanet usulü, söz konusu hizmete ilişkin olası zarar ve hasar riskinin belirli bir sözleşme kapsamında idarede kalması nedeniyle imtiyaz usulünden ayrılmaktadır” (Özdemir, 2005, s.43).

Müşterek emanet ve iltizam usullerinin günümüzde uygulanabilirliği kalmamış olan hizmet görme usulleridir (S. Çapar, R. Demir, Şükrü Y. , 2016, s.7).

2.2.2.4. İmtiyaz Usulü

İmtiyaz; “kamu hizmeti imtiyaz sözleşmesi olarak adlandırılan idari bir sözleşme ile verilmekte ve bu sözleşme ya belli bir kamu hizmetinin kurulması ve belli bir süre işletilmesi veya kurulmuş bulunan bir kamu hizmetinin sadece işletilmesi ya da her ikisi birlikte yapılmaktadır. Belli bir kamu hizmetinin sadece kurulması için yapılan sözleşmeler yargı içtihatlarında idari sözleşme olarak değil özel hukuk sözleşmeleri olarak kabul edilmektedir”(Günday, 1999, s.234).

Bazı kamu hizmetleri imtiyaz yoluyla işletilmektedir. “Devlet bir hizmeti kamu hizmeti niteliğine getirdikten sonra bu hizmetin yürütülmesini, hizmetin yürütülmesinden doğan giderler ve hasarlar da özel kişiye ait olmak üzere, bir özel kişiye vermektedir” (Giritli, Bilgen ve Akgüner, 2001, s.788). Kalabalık’a göre; “Böylece devlet sözleşme ile bir özel hukuk tüzel kişisine hizmetin işletilmesini, getirdiği tüm harcamaları, kâr ve zararı ile birlikte devretmektedir” (Kalabalık, 2004, s.268).

2.2.2.5. Yap-İşlet-Devret Modeli

Bu model; “ ileri teknoloji veya yüksek maddi kaynak ihtiyacı duyulan projelerin gerçekleştirilmesinde kullanılmak üzere geliştirilen özel bir finansman modeli olup yatırım bedelinin (elde edilecek kar dahil) sermaye şirketine veya yabancı şirkete, şirketin işletme süresi içerisinde ürettiği mal veya hizmetin idare veya hizmetten yararlananlarca satın alınması suretiyle ödenmesidir”(S. Çapar, R. Demir, Şükrü Y. , 2016, s.7).

Gözler’e göre Yap-işlet-devret yöntemi; “ köprü, tünel, baraj, sulama, içme ve kullanma suyu, elektrik iletim, dağıtım ve ticareti, maden ve işletmeleri, demiryolu, deniz ve hava limanları gibi yatırım hizmetleri alanında idarenin özel hukuk kişisi ile (sermaye şirketi) en çok 49 yıllığına bir sözleşme imzalamasıdır. Özel hukuk kişisi söz konusu olan yatırımı belirlenen süre içerisinde masrafı, kâr ve zararı kendisine ait olmak üzere işletir ve süre sonunda bedelsiz olarak idareye devreder” (Gözler, 2008, s. 215).

2. ACİL YARDIM HİZMETLERİNİN TARİHÇESİ

Tarihte ilk olarak Mısır’da yaklaşık 5000 yıl önce ve sonrasında eski Yunan uygarlığı, Roma İmparatorluğu döneminde savaşlar da yaralılara acil tıbbi müdahale ve savaş alanının dışına taşımak amaçlı organizasyonlar yapıldığı bilinmektedir.

Dünya’da ilk ambulansı, 1487’de Malaga’yı kuşatan İspanyollar, atlı araba şeklinde kullanmışlardır. İlk askeri tıbbi birlik, Prusya seferine çıkan Napolyon’un ordusunun baş cerrahı Baron Dominique Larrey tarafından 1793 kurmuş ve uçan araba denilen atlı arabalarla yaralılar taşınmıştır(<https://www.aahd.org.tr/tarihce/>).

Tarihte her ne kadar daha çok acil sağlık ihtiyaçlarının çözümü için ortaya çıkan acil yardım hizmeti, zamanla birlikte yaşam alanlarının artmasıyla çıkan yangınları söndürmesi için kurulan itfaiye teşkilatları ve sonrasında güvenliğin sağlanması amacıyla hizmet veren güvenlik birimlerinin (polis, jandarma gibi) kurulmasıyla acil yardım alanında verilen hizmet çeşitlilik kazanmıştır.

Acil yardım hizmetinin gelişimi ve sunumu ülkeler arasında farklılık arz etse de hizmetin sunumunda tecrübe edilen farklı olay türleri ve olaylara müdahale ekipmanlarında teknoloji kullanımının artması ve ekiplerin olaylara yaklaşım tarzlarındaki standartların belirlenmesi ve ülkeler arasındaki paylaşımının sıklaşması acil yardım hizmetlerinin genel çerçevesinin belirlenmesinde önemli merhaleler alınmasını sağlamıştır.

Kanada ve Amerika’da acil çağrı merkezleri 911 numarası üzerinden polis, ambulans ve itfaiye hizmetlerinin acil durumlarda tek çatı altında beraber hareket etmesini sağlayan bir organizasyon olarak kurgulanmıştır.

Avrupa’da acil yardım hizmetleri özellikle 2. Dünya Savaşı’nın yıkımının verdiği zarar göz önüne alındığında itfaiye hizmetlerini öncüleyen bir mantaliteyle başlamış, zamanla itfaiye ve sağlık hizmetinin birlikte verildiği yapı genişerek, polis

hizmetinin de sisteme katıldığı ve tek numara 112 üzerinden çağrılarının karşılanarak acil yardım hizmetinin sahada verildiği bir yapıya günümüzde ulaşılmıştır.

Eryılmaz, Japonya’da acil yardım teşkilatını şu şekilde ifade etmiştir: “Japonya’da 1991’de Acil Yaşam Kurtarma Teknikleri yasası ve Tokyo’da Emergency Life-Saving Technique Academy (ELSTA) kurularak hizmete başlamıştır. Japonya’da ambulans hizmetleri birçok ülkeyle benzer şekilde itfaiye sistemi içerisinde organize edilmiştir” (Eryılmaz, 2005).

Türkiye’de acil çağrı ve acil yardım hizmetlerinin gelişimi birbirinden bağımsız olarak kurumların planlamalarıyla faaliyete geçmiş, zamanla vatandaşların acil yardım numaraları konusundaki kafa karışıkları ve acil yardım hizmeti veren kurumlar arasındaki koordinasyon sıkıntıları can ve mal kayıplarına varan sonuçları ortaya çıkarmıştır. 112 Acil Çağrı Merkezleri projesiyle hayata geçen ve gelişmiş ülkelerde de örnekleri görülen acil çağrı merkezleriyle; tek acil çağrı numarasına geçilmiş, acil yardım hizmeti veren kurumlar arası koordinasyon sağlanmış ve en önemlisi hızlı, etkin, etkili acil çağrı, yardım hizmeti verilmeye başlanmıştır.

Saniyelerle yarışılan, vatandaşın en müşkül durumunda devletini yanında hissedebilmesi ve durumunu iletebilmesi, kamu görevlilerine 7 gün 24 saat için üç rakamın tuşlanmasıyla ulaşılabilmesi bu organizasyonun en önemli yönüdür.

2.1. Türkiye’de Acil Yardım Hizmetlerini Yerine Getirmekle Sorumlu Kurumlar

Devletlerin, yaşamın olağan akışı dışında, zor durum içinde bulunan vatandaşının yanında olabilmesi için acil yardım hizmeti veren kurumları ve acil yardım hizmetini sahada verebilen bir organizasyonu kurma gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Ülkemizde acil yardım hizmeti: İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini ifade etmektedir (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, 2014 madde: 4).

Ülkemizde acil yardım hizmeti veren kurumlara aşağıda sırasıyla göz atılmıştır.

2.1.1. Sağlık

Acil sağlık hizmetleri; acil hastalık ve yaralanma hâllerinde, konusunda özel eğitim almış ekipler tarafından, tıbbi araç ve gereç desteği ile olay yerinde, nakil sırasında, sağlık kurum ve kuruluşlarında sunulan tüm sağlık hizmetleri ifadesiyle tanımlanmıştır. (Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği, RG:11/05/2000, 24046, md. 4.) Aynı yönetmelikte acil yardım; acil sağlık hizmetleri konusunda özel eğitim görmüş ekipler tarafından tıbbi araç ve gereç desteği ile olay yerinde ve hastaneye nakil sırasında verilen hizmetlerin bütünü, ekip ise; hastaya veya yaralıya gerekli tıbbi müdahalede bulunmak, olay yerinde gerekli tedbirleri almak üzere görevlendirilen acil sağlık hizmetleri konusunda eğitim almış personeli tanımlamaktadır. (Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği, RG:11/05/2000, 24046, md. 4.)

Acil sağlık hizmetlerinin, tarihte ilk olarak Mısır’da yaklaşık 5000 yıl önce ve

sonrasında eski Yunan uygarlığı, Roma İmparatorluğu döneminde savaşlar da yaralıları acil tıbbi müdahale ve savaş alanının dışına taşımak amaçlı yapılan organizasyonlar şeklinde ortaya çıktığı bilinmektedir. Tarihte ilk ambulans benzeri araç, atlı arabalarla 1487 yılında Malaga kuşatması sırasında İspanyol ordusu tarafından kullanılmıştır.

Türkiye’de acil sağlık hizmetleri ile ilgili çalışmaların temeli, Osmanlı Dönemi’nde meydana gelen savaşlar sonucu yaralanan askerlerin cephe gerisine taşınmasıyla atılmıştır. Sağlık hizmetlerinin dünya tarihinde ilk olarak ortaya çıkması da bu uygulamayla benzerlik göstermektedir. I. Dünya Savaşı sırasında atlı arabalar ile cephe gerisine yaralı asker taşıyan ve bunların tedavisini gerçekleştiren Hilal-i Ahmer Cemiyetinin sevk ve tedavi çalışmaları, sağlık hizmetlerinin temelini atılmasında büyük önem taşımaktadır (Kızılay, 2016). Şimşek’e göre; “Cumhuriyetin ilanının ardından Türkiye’de acil sağlık hizmetleri ile ilgili oluşturulan ilk yasal düzenleme 1930 yılında çıkarılmıştır. 1593 sayılı “Umumi Hıfzıssıhha Kanunu” ile “Tıbbi İmdat ve Yardım Teşkilatının” kurulması görevi belediyelere verilmiş ancak yerel yönetimlerinde kaynak yetersizliği olması nedeniyle bu düzenleme ile hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde istenen düzeyde gelişim sağlanamamıştır”(Şimşek, 2019, 121).

Türkiye’de hizmetin asıl olarak kurumsallaşmaya başlaması 1985 yılında Ankara Numune Hastanesi tarafından oluşturulan “Hızır Acil” servisinin hizmete başlamasıyla olmuştur. 1986 yılına gelindiğinde ise Ankara’dan sonra İstanbul ve İzmir’de de yeni adıyla “077 Hızır Acil Servis” hizmet ağı 24 saat esasına göre görev yapmaya başlamıştır. Hastanelerin bünyesinde işlevlerini sürdürmekte olan acil servis hizmeti, İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Bursa, Trabzon illerinde hastaneler bünyesinden bağımsız hâle getirilerek il sınırları içerisindeki tüm olaylara müdahale edecek şekilde 1994 yılında yeniden organize edilmiştir (Bahadır, 2023: 20). Bu süreçte 077 olan acil çağrı numarası Bakanlar Kurulunun 1994 yılında aldığı karar ile “112” olarak, yeni ismi de “112 Acil Yardım ve Kurtarma Hizmetleri” olarak değiştirilmiş ve hizmet sunumuna bu şekilde devam etmesi sağlanmıştır. Sağlık Bakanlığı bünyesinde 1997 yılında İlk Yardım ve Acil Sağlık Hizmetleri Daire Başkanlığı kurulmuş, ardından 2008 yılında Afetlerde Sağlık Organizasyonu Daire Başkanlığı ile birleştirilerek Acil ve Afetlerde Sağlık Hizmetleri Daire Başkanlığı adını almıştır. Uygulamanın tüm Türkiye’ye yayılması bu süreçten sonra hız kazanmıştır. Ambulans hizmetleri günümüze kadar gelişimini arttırmaya devam etmiş ve yardım ulaştıramadığı herhangi bir bölge kalmamıştır. (Bahadır, 2023: 20). Acil ve Afetlerde Sağlık Hizmetleri Daire Başkanlığının kurumsal yapısı, 2011 yılında yayınlanan “Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname” ile Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü olarak yeniden yapılandırılmıştır. Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü; hastane öncesi acil sağlık hizmetlerine ait birimleri kurmak ve işletmek, gerektiğinde hastane acil servisleri ile entegre etmek, ilgili birimlerin faaliyetlerini izlemek, değerlendirmek, hasta nakil ve sevk koordinasyonunu sağlamak, kara, hava, deniz ambulansları organize etmek, UMKE(Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi), SAKOM (Sağlık Afet Koordinasyon Merkezi) birimleriyle afet ve olağanüstü durumlarda acil sağlık hizmetini sahada yönetmek görevlerini yerine getirmektedir.

2.1.2. İtfaiye

İtfaiye teşkilatlarının kurulmasıyla şehirlerin kurulması, gelişmesi paralellik arz etmektedir. Özellikle kent yaşam tarzının dünyada artmasıyla beraber toplu yaşam alanlarını tehdit eden yangınlarla mücadele ehemmiyet kazanmış ve zamanla gönüllülük esaslı ya da yardımlaşmayla yangınlara müdahale edilirken sadece bu işe dönük teşkilatlar durulması genel kabul görmeye başlamıştır. Hayat kurtarmak, mal kurtarmak ve çevreyi korumak amaçlarıyla 17. yüzyılda kurulmaya başlanan itfaiye teşkilatlarının odak noktasını yangınla mücadele almaktaydı.

İtfaiye teşkilatları yangın söndürmek amacıyla kurulmuş olsalar da günümüzde daha geniş alanda faaliyetlerini sürdürmektedir. Yangınla mücadeleye ek olarak; her türlü arama kurtarma faaliyeti, acil durum koordinasyonu, acil yardım hizmeti, tehlike önleyici faaliyet, halkın acil durumlara karşı eğitimi gibi görevler, itfaiye teşkilatı tarafından yürütülmektedir. Tanyılmaz ve arkadaşlarına göre; “Bu görevlerin yerine getirilebilmesi için iyi organize olan, kalifiye elemanlara sahip, çağın teknolojilerine uygun araç ve gereçlerle donatılan ve dinamik yapıya sahip modern bir itfaiye teşkilatına ihtiyaç vardır”. (Tanyılmaz, 2020:9; Yavuz, Boztaş, 2015:787).

Ülkemizde yangınla mücadele, Osmanlı Dönemi’nde başlangıçta halkın kendi çabalarıyla yangınlarla mücadele ettiği, zamanla gönüllü oluşturulan takımlarla tarz değiştiren bir hâl almış, yangınların artmasıyla beraber mücadelenin nitelikli olarak sürdürülmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Yangın söndürme çalışmaları, Fransa’dan geçerek İstanbul’a gelip ihtida eden ve Gerçek Davut adını alan bir Fransız mühendis tarafından tulumbanın imal edilmesi ile itfaiye teşkilatı yapılanmasının ilk örneğin ülkemizde görülmeye başlanmıştır. Bu nedenle bugünkü itfaiye teşkilatımızın kurucusu ve itfaiyecilerin piri olarak Fransız mühendis Gerçek Davut bilinmektedir. İstanbul’da ilk tulumba, 1716 yılında Davut tarafından yapılmış olup 1718 yılında Tulumbacı Ocağı’nın kurulmasıyla teşkilatlanma açısından önemli bir adım atılmıştır. Atılan bu adımla kurulan Dergâh-ı Ali Yeniçerileri Tulumbacı Ocağı ismiyle faaliyete başlayan bu kurum, yeniçeri ocağının kaldırılmasına kadar 110 yıllık süreçte hizmet sunumunu devam ettirmiştir. Ocağın kaldırılmasının ardından mahalleler idarelere bağlanmış, II. Mahmud tarafından tulumbacı adı verilen yarı askeri itfaiye birimi oluşturulmuştur. Belediyelerin kurulması ile yapılanma çalışmalarına gidilmesi, mahalle tulumbacılığının varlığını sürdürmeye devam etmesi, kontrol altına alınamayan yangınlarda teşkilatlanmaya yönelik akıllarda oluşan soru işaretleri ve Avrupa’nın itfaiyecilik konusunda teknik ve organizasyon açısından önde olması, yabancı ülkelere ve uzmanlardan destek alınmasına kadar ulaşmıştır (İstanbul İtfaiyesi, 2016; Bahadır, 2023, s.21).

Cumhuriyet’in ilanı ile birlikte 1923 yılında itfaiyeler, belediyeler bünyesinde içerisinde hizmet vermeye başlamış olup 3 Nisan 1930 tarihli Belediye Kanunu’nun çıkarılmasından sonra itfaiyelere yangın olayını sonlandıracak tedbirleri alma görevi verilmiştir. (Ay, 2016, s.75). Her ilde itfaiye müdürlükleri oluşturulmuş, itfaiye hizmetlerinin giderleri belediyeler tarafından karşılanmış ve gelişimleri belediyelerin bütçe durumlarına göre şekillenmiştir (Bahadır, 2023, s.21).

Meydana gelen yangınların söndürülmesinden sorumlu bir kurum olarak faaliyet göstermenin yanında, birçok önemli görev ve hizmetin sunumu da itfaiye birimleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Su baskınlarına müdahale, çeşitli çökme, patlama, mahsur kalma ve sıkışmalı kazalarda teknik kurtarma müdahalelerinde bulunma, doğa

kaynaklı afetler sonucu oluşabilecek enkaz alanlarında can ve mal kurtarma çalışmalarına katılma ve afetzedelere destek olma, itfaiyenin üstlenmiş olduğu önemli görevler arasında yer almaktadır. Ayrıca yerleşim yerlerindeki bacaları yangın yönünden denetlemek, temizlenmesini sağlamak ve olası orman yangınlarında ilgili bölgede yangın söndürme çalışmalarına katkı sunmak, Belediye İtfaiye Yönetmeliği'nde itfaiye birimlerinin diğer sorumlulukları arasında sayılmaktadır (Bahadır, 2023, s.21).

Ekşi tarafından, yangın ihbar hattının gelişimini şu şekilde ifade edilmiştir: “Yangın söndürme ve kurtarma çalışmaları için hızlı bir şekilde haber almak ve olay yerine gereken yardımı zaman kaybetmeksizin ulaştırılabilmek amacıyla “Yangın İhbar Hatları” kurulmuş ve çeşitli numaralar yangın ihbar numarası olarak kullanılmıştır. 1984 yılına kadar “00” olan yangın ihbar hattı numarası, bu tarihte “000” olarak değiştirilmiştir. 1993 yılında ise yangın ihbar hattının numarası, “110” olmuştur” (Ekşi, 2010, s.107).

Ülkemizde itfaiye teşkilatları belediyeler bünyesinde, 22/2/2007 tarihli ve 26442 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik hükümleri çerçevesinde, beldenin nüfusu, fiziki ve coğrafi yapısı, yangın ve diğer afetlere hassasiyeti ile gelişme potansiyeli dikkate alınarak belediye meclisi kararı ile kurulmaktadır.

Belediye başkanlıklarının, itfaiye teşkilatlarına ayırabildikleri bütçe, araç ekipman ve personel sayısı maalesef belediyenin büyüklüğüne, belediyenin bütçesine ve mahalli ihtiyaçların önem sıralamasına göre değişmekte ve ülke genelinde hizmet seviyelerinde farklılıklar oluşmaktadır. 21/10/2006 tarih 26326 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Belediye İtfaiye Yönetmeliğinde, 18/12/2021 tarih ve 31693 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan değişikliklerle personel istihdamı, araç ve ekipman standartları gibi konularda ülke genelinde uygulanacak ilkeler belirlenmiş olsa da bunun görünürde standartların geliştirilmesine fiiliyatta görünür bir yansıması olmamıştır. Özellikle 23/7/2004 tarihinde yayımlanan 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu sonrasında 30 ilimizde il sınırlarının, büyükşehir belediyesi hizmet alanı sınırı olarak belirlenmesiyle itfaiye hizmetlerinin il sathında belli bir standartlarda verilmeye başlandığı görülmektedir. Büyükşehir olmayan 51 ilimizde itfaiyecilik hizmetleri, belediye mücavir alanlarının büyükşehirlerden farklı olarak il, ilçe, belde sınırları olarak mevcudiyeti koruması, belediye sınırları dışında kırsal alanların mevcudiyeti nedeniyle il sınırları içerisinde bile farklılık arz edebilmektedir. Ülke genelinde İtfaiye hizmetlerinin yeknesak ve standartları karşılar düzeyde verilebilmesi için merkezi otoriteye bağlı ya da merkezi otoritenin sıkı kontrolünde bir yapıya kavuşmasının yerinde olacağı değerlendirilmektedir.

2.1.3. Sahil Güvenlik

Üç tarafı denizlerle çevrili olan ülkemizde sahillerin tamamında, Marmara Denizi, Çanakkale ve İstanbul boğazlarında, körfezlerde, limanlarda, münhasır ekonomik bölge, karasularında, ulusal ve uluslararası hukuka göre egemenlik ve denetim altındaki deniz alanlarında ve Van gölünde silahlı genel kolluk olarak Sahil Güvenlik Komutanlığı hizmet vermektedir.

Bukan, Sahil Güvenlik Komutanlığını şu şekilde tanımlamıştır: “Sahil Güvenlik Komutanlığı; kamu düzeninin korunmasını sağlayan, 2692 sayılı Kanun ile ulusal ve

uluslararası mevzuatla verilen görevleri yapmaya yetkili silahlı genel kolluk olarak tanımlanmaktadır” (Bukan, 2019, s.72).

Tarihçesine bakıldığında; 19. Yüzyılda sanayi devrimiyle üretim artışı yaşanmış, ağırlıkla deniz yolu kullanılarak yapılan uluslararası ticaretin artmasıyla gümrük ve kaçakçılığı önlemek üzere, Sahil Güvenlik Teşkilatı kuruluş çalışmaları gerekliliği duyulmuştur.

Osmanlı İmparatorluğu’nda; deniz kıyısında bulunan gümrüklere "Sahil Gümrükleri", sınırda bulunan gümrüklere "Hudut Gümrükleri" ve ana karadaki gümrüklere "Kara Gümrükleri" denirdi. Avrupa’da olduğu gibi Osmanlı’da da deniz yoluyla yapılan ticaret ağırlıktaydı ve gümrük vergileri devlet için önemli bir gelir kaynağıydı. Vergilerin toplanma usulleri, sorunlara yol açmış, tacirler de; hem bu sorunlar hem de vergilerin artışlarının getirdiği kar kaybı nedeniyle kaçakçılığa yönelmiştir. Bu durum üzerine kaçakçılıkla mücadelede etkinliğin artırılması maksadıyla yeni bir teşkilatın kurulması düşünülmüş ve Rüsumat Emaneti bünyesinde bir " Gümrük Muhafaza Teşkilatı" kurulmuştur. Daha sonra deniz hudutlarımızdaki güvenlik ve sahil muhafaza hizmetlerini yürütmek amacıyla 1886 yılında Jandarma Teşkilatına bağlı olan "Kordon Bölükleri" oluşturulmuştur (<https://www.sg.gov.tr/tarihce>).

Tarihi süreçte içerisinde Cumhuriyetin ilk yıllarında; denizlerde gerçekleşen kaçakçılığın önlenmesi, gümrük hizmetlerinin daha iyi verilmesi ve karasularının güvenliğinin sağlanması amacıyla 27 Temmuz 1931 tarihinde kabul edilen 1841 sayılı Kanunla güney sınırlarımızda, yarı askeri bir hüviyet gösteren "Gümrük Muhafaza Umum Kumandanlığı" kurulmuş ve 1932 yılından itibaren 1917 sayılı Kanunla, Genelkurmay Başkanlığına bağlı olarak görevine devam etmiştir. Bu teşkilat; 1126 ve 1510 sayılı "*Kaçakçılığın Men ve Takibine Dair Kanun*" ve 01 Ekim 1929 tarihinden itibaren yürürlüğe giren 1499 sayılı "*Gümrük Tarifesi Kanunu*" çerçevesinde görevlerini yerine getirmiştir. 3015 sayılı *Gümrük Muhafaza Genel Komutanlığı Emrindeki Deniz Teşkilatının Askerleştirilmesi Hakkındaki Kanunun* 1936 yılında yürürlüğe girmesi ile Gümrük Muhafaza Umum Kumandanlığının emrindeki deniz teşkilatına, askeri kimlik kazandırılmış ve karasularımızda güvenlik ve emniyetin sağlanması görevi bu teşkilata verilmiştir. Bu kapsamda “Gümrük Muhafaza Umum Kumandanlığı” görev yönünden Gümrük ve Tekel Bakanlığına, deniz hudutlarının güvenliği ve personelin eğitimi bakımından Genelkurmay Başkanlığına bağlı olarak 1956 yılına kadar faaliyetlerini sürdürmüştür. 16 Temmuz 1956 tarihinde kabul edilen 6815 sayılı "*Sınır, Kıyı ve Karasularımızın Muhafaza ve Emniyeti ve Kaçakçılığın Men ve Takibi İşlerinin Dahiliye Vekaletine Devri Hakkında Kanun*”un yürürlüğe girmesiyle sınır, kıyı ve karasularımızın korunması ve güvenliği ile kaçakçılığın önlenmesi ve takibi sorumluluğu İçişleri Bakanlığına devredilerek bağlısı bulunan Jandarma Genel Komutanlığı emrine verilmiş ve Gümrük Muhafaza ve Umum Kumandanlığının hukuki varlığı sona erdirilmiştir”(<https://www.sg.gov.tr/tarihce>).

Sahil Güvenlik Komutanlığı; 2692 sayılı *Sahil Güvenlik Komutanlığı Kanunuyla* 13 Temmuz 1982 tarihinde kurulmuştur. Bu kanunla beraber Jandarma Genel Komutanlığına bağlı olan Jandarma Deniz Bölge Komutanlıkları, Sahil Güvenlik Komutanlığı emrine verilmiş ve Sahil Güvenlik Karadeniz, Ege Deniz ve Akdeniz Komutanlıkları adını almıştır. Sahil Güvenlik Komutanlığı Kanunu gereğince bu ekip mensupları görevlerini ifa ederken silah kullanma yetkisi de dâhil olmak üzere polis ekiplerine ve jandarma ekiplerine tanınan tüm haklara ve yetkilere sahiptirler (<https://www.sg.gov.tr/tarihce>).

Sahil Güvenlik Komutanlığı; 668 sayılı Kanun Hükmünde Kararname gereği 25 Temmuz 2016 tarihinde Cumhurbaşkanının başkanlığında toplanan Bakanlar Kurulunca alınan karara istinaden silahlı bir genel kolluk kuvveti olarak doğrudan İçişleri Bakanlığına bağlanmıştır (<https://www.sg.gov.tr/tarihce>).

Sahil Güvenlik Komutanlığının görevleri arasında; karasular, iç liman ve körfezlerin güvenliğinin sağlanması, deniz yolu ile gerçekleştirilmeye çalışılan kaçakçılığın önlenmesi ve takip edilmesi, düzensiz göçmenlerin ilgili makamlara ulaştırılması, Denizde Arama Kurtarma Sözleşmesi ile Ulusal Arama Kurtarma Yönetmeliği kapsamında belirtilen esaslar dâhilinde Denizcilik Müsteşarlığının koordinasyonunda arama ve kurtarma çalışmalarının yürütülmesi bulunmaktadır. Türkiye’de Sahil Güvenlik Komutanlığı Akdeniz, Ege, Marmara ve Karadeniz olmak üzere toplamda dört komutanlığıyla birlikte Eğitim Merkez ve Hava Komutanlığı şeklinde yapılanmıştır (Kaplan, 2006, s.12-13).

Türkiye’nin, Karadeniz’de Gürcistan deniz yan hududu Sarp’tan Bulgaristan deniz yan hududu İğne Ada’ya, Ege Denizi’nde Yunanistan yan hududu Enez’dan, Doğu Akdeniz’de Suriye deniz yan hududu Samandağ’a kadar 8.333 km sahil şeridi boyunca, karasuları, münhasır ekonomik bölge ve arama kurtarma sahası ve Van gölünden oluşan sorumluluk sahasında görevini icra eden Sahil Güvenlik; denizde tehlikede olanlarla ilgili yardım talepleri, denizi kirleten her türlü davranış, denizden yapılan her türlü kaçakçılık, yasadışı su ürünleri avcılığı ve dalış, kıyılarımızdan ülkemize yasa dışı giriş ve çıkışlar için “158 Sahil Güvenlik İhbar ve Talep Hattı”nı kullanmıştır.

Sahil Güvenlik Komutanlığı teçhizat ve ekipmanlarını çağın şartlarına göre modernize etmekle beraber kullandığı büyük tonajlı ve yüksek süratli botları, arama kurtarma helikopterleri ve uçakları ile sahip olduğu araçları yardıma ihtiyacı olan insanlara hizmet sunmak için kullanmaktadır (Kaplan, 2006, s.14).

2.1.4. Emniyet

Türk Polis Teşkilatı, kırsallarda ise Jandarma Genel Komutanlığı, sahillerde Sahil Güvenlik Komutanlığının sorumluluk sahası dışında şehirlerde görev yapan, tüm il ve ilçelerde örgütlenmiş, ilk kez 10 Nisan 1845 tarihinde yayımlanan ilk Polis Nizamnamesi kurulan, iç güvenlikten sorumlu devlet teşkilatıdır.

Bukan, Polis teşkilatını; “demokratik düzen içinde, kanun hâkimiyetinin sağlanması ve korunması, yurt içinde huzur ve düzenin temini, vatandaşların can, mal, ırz güvenliğinin sağlanması ve korunması, suç işlemeye yönelik davranışların önlenmesi, sanıkların yakalanarak adalete teslim edilmesi görevlerini yerine getiren teşkilat olarak tanımlanmaktadır” (Bukan, 2019, s.68).

Türk polis teşkilatının başlangıcı, eski Türk devletlerine kadar uzanır. Küçük kabileler şeklinde yaşayan Türkler, dışarıdan gelecek saldırılara ve beylik içinde yaşanacak nizalara karşı askeri yani orduyu kullanmışlardır. Ordunun başkomutanı subaşı, iç ve dış güvenliği sağlama sorumluluğunu taşıyordu. Zamanla kabileler birleşerek daha büyük yapılar haline gelince orduyu yöneten Kağanlar ortaya çıkmış, subaşlarının görev alanı daralarak, subaşları daha küçük askeri birlikleri yönetmeye başlamışlardır. Zamanla subaşları, barış zamanı daha çok yerlerin düzen ve güvenliğiyle ilgilenen, savaş zamanı tımarlı sipahileri yöneten görevliler halini

almıştır(<https://www.egm.gov.tr/tarihce>).

Osmanlı beyliğinin kurulmasıyla beraber, Anadolu’da yerleşme ve beyliğin sınırların genişletilmesi çabaları önceki paragrafta belirtildiği gibi iç ve dış güvenliğin beraber ordu tarafından yürütülmesi geleneğinin devamını gerektirmiştir. Beylikten devlete geçişle beraber padişah I. Murat döneminde düzenli ordunun bölgedeki en modern örneği olan yeniçeri ocağı kurulmuştur. Yeniçeri teşkilatının iç dış güvenliği sağlama görevine yardımcı olmak üzere bostancı, cebeci, topçu gibi farklı askeri ocaklar kurulmuş, zamanla özellikle İstanbul’un güvenliğini sağlamak üzere bu ocaklara farklı bölgeler paylaştırılarak, düzen ve güvenliğini sağladıkları sorumluluk sahaları oluşturulmuştur. Padişah II. Mahmud döneminde 1826’da, artık fayda sağlamayan ve daha çok isyanlar çıkarmalarıyla güvenliği tehdit eder hale geldiği gerekçesiyle Yeniçeri Ocağı kaldırıldı. Bu dönem sonrası, farklı otoritelerce şehirlerde güvenliğin sağlanması uygulamasına devam edilmiştir. İç güvenliğin sağlanmasında farklı otoritelerin görevli olması zamanla şehirlerde otorite kargaşasına ve dönem dönem güvenlik zafiyetlerine neden olmuştur. Tüm bu olumsuzlukları ortadan kaldırmak için 10 Nisan 1845’te İstanbul’da “Polis” teşkilatı kurulmuştur. Organizasyon ve uygulama sıkıntılarının tekrar baş göstermemesi için 10 Nisan 1845’te Polis Nizamnamesi yayınlanmıştır. 1876 yılında Tanzimat ve Islahat hareketleri çerçevesinde Avrupa’daki örneklerle göre bir polis teşkilatı kurulmasına I. Meşrutiyetin ilanından sonra oluşan hükümet programında yer verilmiş ve 1879’da Zaptiye Nezareti kurulmuştur. Zamanla uygulamadaki verimin yeterli görülmemesi üzerine Zaptiye Nezareti yerine Dahiliye Nezaretine (İçişleri Bakanlığı) bağlı ve ülke geneli polis görevini yürütecek "Emniyet Umumiye Müdürlüğü" (Emniyet Genel Müdürlüğü) ve İstanbul Valiliğine bağlı İstanbul polis müdüriyeti kurulmuştur. Mondros Mütarekesi’nin yapıldığı 1918 tarihinden Mili Polis Teşkilatının kurulduğu 24 Haziran 1920 tarihine kadar, bütün yurttaki Osmanlı Devleti’nin polisi olarak hizmet etmiştir. Bu durum, İstanbul Polis Müdüriyeti Umumiyesi’nin kaldırıldığı 24 Şubat 1923 tarihine kadar sürmüştür.

Kurtuluş Savaşı’ndan sonrası milli mücadele döneminde Milli Hükümetin Anadolu’da kurduğu polis teşkilatı ile imparatorluk bakiyesi İstanbul’daki polis teşkilatı tek çatı altında birleştirilmiştir. 30 Haziran 1932 tarihinde 46 maddelik, 2049 sayılı Polis Teşkilat Kanunu çıkartılmıştır. Polis Teşkilat Kanununda, teşkilatın; kadro ve derecelerini, mesleğe girme, atama, yükselme, cezalandırma gibi konuları düzenlemiştir. Sönmez’e göre; “Cumhuriyet’in getirdiği yenilikler nedeniyle ekonomik, sosyal, kültürel hayatta meydana gelen değişiklik ve ilerlemeler, polisin görevlerinde değişiklikler meydana getirmiş, hizmeti artmış ve çeşitlendirmiştir. Bu nedenle de polisin görev ve yetkilerini belirleyen mevzuatın günün şartlarına cevap veremediği görülmüş ve bu hususta yeni düzenlemeler yapılmasına karar verilmiştir. 4 Temmuz 1934 tarihinde çıkartılan 2559 sayılı Polis Vazife ve Salahiyetleri Kanunu mevcut ihtiyaçlara cevap vermesi amacıyla yürürlüğe konmuş fakat teşkilatlanmaya yönelik hukuki düzenlemeler de hızlı gelişmelere ayak uyduramamış ve 4 Haziran 1937 tarihinde, bugün yürürlükte bulunan ve polisin teşkilat, kadro ve yönetim yapılanmasını düzenleyen 3201 sayılı *Emniyet Teşkilat Kanunu* yayımlanmıştır. Günümüzde hâlâ 3201 sayılı *Emniyet Teşkilat Kanunu*’na göre, teşkilat yapılanması devam etmektedir” (Sönmez, 2016, s152; Sönmez, 2005, s.14).

1937 tarihli ve 3201 sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu’na göre; “emniyet teşkilatlanması merkez, taşra ve yurt dışı birimlerinden meydana gelerek kurulmuştur. Emniyet ve asayiş ekipleri Kamu düzeninin korunması gibi önemli bir sorumluluğu

üstlenmektedir. İçişleri Bakanlığına bağlı bir örgüt olarak Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde görev yapan polis memurlarının asayişini sağlama, halkın ırz, can ve mal güvenliğini koruma, işlenen cürümlerin faillerini yakalama, işlenmekte olan bir suçun işlenmesine veya devamına mâni olma gibi sorumlulukları bulunmaktadır” (Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu, 1934: md.2).

Vatandaşın can ve mal güvenliğini tehdit eden acil durumlarda polise yapılacak ihbar, şikâyet ve yardım taleplerinde başvurabilecekleri yurtdışındaki örneklerine benzer telefon numarası ihtiyacına binaen Ulaştırma Bakanlığı 09 Nisan 1984 tarihinde Emniyet Genel Müdürlüğü’ne, Polis İmdat telefonları için “05” numaralı özel servis numarasının tahsis edilmiş, 18 Kasım 1985 tarihinde “05 Polis İmdat” acil telefon hattı devreye alınmıştır. 18 Kasım 1992 tarihinde PTT’nin AB standartlarına uygun düzenlemeler yapması çerçevesinde kısa numaralardaki ilk rakamların “0” yerine “1” ile başlatılması kararı doğrultusunda söz konusu numara “155” olarak değiştirilmiştir. Trafik ihlallerini vatandaşın polise bildirebilmesi için, 13.08.1993 tarihli Bakanlık Onayıyla “154 Alo Trafik Hattı” devreye alınmıştır. Polise ulaşabilmek için iki hattın zamanla vatandaşta kafa karışıklığına ve hizmette aksamalara neden olduğu anlaşıncı “154 Alo Trafik Hattı” ile “155 Polis İmdat Hattı”, 05.05.2004 tarihinde alınan bir kararla “155” numarasında birleştirilmiştir.

Başarır’a göre; “155 Polis İmdat uygulamaları, günümüze kadar farklı genelge ve yönergeler ile şekillendirilmiş olup, Haberleşme Dairesi Başkanlığı tarafından 13 Nisan 2006 tarihli “*İl Emniyet Müdürlükleri Acil Çağrı Hizmetleri Yönergesi*” ile son şekli verilerek hizmetlerini sürdürmüştür. 155 Polis İmdat servisi, İl Emniyet Müdürlükleri *Acil Çağrı Hizmetleri Yönergesi*’ne göre görev yapmıştır” (A. Başarır, 2008, s.81).

2.1.5. Jandarma

Polisin sorumluluğundaki şehir merkezleri, Sahil Güvenliğin sorumluluğundaki sahiller dışındaki kırsal alanlar ve son yapılan düzenlemeyle otoyollar Jandarma Genel Komutanlığı sorumluluğundadır.

Bukan’a göre; “Jandarma, emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin korunmasını sağlayan ve diğer kanunların ve cumhurbaşkanlığı kararnamelerinin verdiği görevleri yerine getiren, silahlı genel kolluk kuvvetidir” (Bukan, 2019, s.70).

Modern Türk Jandarması, 16 Şubat 1846 tarihinde eyalet ve sancaklardaki zaptiye hizmetlerini kendine bağlayan "Zaptiye Müşirliği"nin kurulmasıyla şekillenmeye başlamıştır. Böylece asıl görevi iç güvenlik ve düzeni sağlamak olan, tek merkezden sevk ve idare edilen yeni bir askerî niteliklere haiz kolluk sınıfı doğmuştur. Tanzimat Fermanı’nın ilan edildiği tarih olan 1839 yılı ile Asakir-i Zaptiye Nizamnamesi’nin yürürlüğe konmuş olduğu 14 Haziran gününün birleştirilmesiyle Jandarma Teşkilatının kuruluş tarihi 14 Haziran 1839 olarak kabul edilmiştir (<https://www.jandarma.gov.tr/tarihce>).

29 Ekim 1923’te Cumhuriyet’in ilanından sonra, Jandarma teşkilatında yeniden düzenleme çalışmalarına başlanmıştır. Cumhuriyet’in ilan edilmesinden sonra 1924-1938 yılları arasında, Cumhuriyet rejimine karşı birtakım ayaklanmalar çıkmıştır. Bu dönemde Jandarma teşkilatı, Seyyar Jandarma Müfrezeleri adı altında teşkilatlanarak isyan girişimlerinin bastırılmasında aktif rol almıştır. Jandarma teşkilatı mevcut hukuki

statüsüne ise 10 Haziran 1930 tarihli ve 1706 sayılı “Jandarma Kanunu” ile ulaşmıştır (<https://www.jandarma.gov.tr/tarihce>).

1956 yılında yürürlüğe giren 6815 sayılı Sınır, kıyı ve karasularımızın muhafaza ve emniyeti ve kaçakçılığın men ve takibi işlerinin Dahiliye Vekâletine devri hakkında Kanunla; Gümrük Umum Kumandanlığı tarafından yürütülen sınır, kıyı ve karasularımızın, emniyet ve korunması ile gümrük bölgelerinde kaçakçılığı men, takip ve tahkik görev ve sorumluluğu 21 Mart 2013 tarihine kadar Jandarma Genel Komutanlığı'na verilmiş, 21 Mart 2013 tarihinden sonra bu görev Kara Kuvvetleri Komutanlığı'na devredilmiştir.

3201 sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu'na göre, iç güvenlik açısından en başta sorumlu makam olan İçişleri Bakanı, bu sorumluluğunu yerine getirebilmek için Emniyet Genel Müdürlüğü'nü, Jandarma Genel Komutanlığı'nı ve ülkedeki bütün kolluk kuvvetlerini kullanabilmektedir. Hatta gerek duyulduğunda Bakanlar Kurulu kararıyla Türk Silahlı Kuvvetleri'nden de yararlanabilmektedir. Bu bakımdan, Jandarma Genel Komutanı da İçişleri Bakanlığına karşı sorumlu tutulmuştur.

Jandarma Genel Komutanlığı, 25 Temmuz 2016 tarihinde Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 668 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile silahlı bir genel kolluk kuvveti olarak doğrudan İçişleri Bakanlığına bağlanmıştır (<https://www.jandarma.gov.tr/tarihce>).

Jandarma Genel Komutanlığına tabi olarak çalışan jandarma birlikleri *Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu*'nun 25 inci maddesinde; “Polis teşkilatı bulunmayan yerlerde il, ilçe ve bucak jandarma komutanları ile jandarma karakol komutanları bu kanunda yazılı vazifeleri yapar ve yetkileri kullanırlar.” hükmü yer almaktadır (PVSK, 1934: 1418). 7 Aralık 1983 tarihinde, 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkiler Yönetmeliği'nin 22. maddesinde jandarmanın görevleri arasında, “Bir tehlike karşısında bulunan ve imdat isteyen herkese yardım etmek” ve “Yolda hastalanan, kazaya uğrayan ve yerine gitmeye gücü bulunmayan kimselere; uygun bir ulaşım aracı sağlamak, ilgili sağlık kuruluşuna göndermek ya da sağlık personeli bulmak, ailelerine haber vermek, gerekliyse refakat etmek” sayılmaktadır (Jandarma Teşkilat, Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, RG: 21/01/2017, 29995). Jandarma; 1984 yılından itibaren ülkemizin bölünmez bütünlüğüne kasteden PKK ve diğer terör örgütlerine karşı, özellikle Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgeleri olmak üzere bütün ülke sathında terörle mücadelenin en önemli unsuru olma görevini, kırsal güvenliği sağlama misyonu çerçevesinde yerine getirmektedir.

Kırsal bölgelerde can ve mal güvenliği tehlike altında olan vatandaşlarımızın jandarmaya ulaşabilmesi ve ihbarda bulunabilmesi için 1996 yılında oluşturulmaya başlanan 156 Jandarma İmdat Hattı devreye alınmıştır. Tesis edilen 156 Jandarma İmdat numarası sayesinde ücretsiz olarak yapılan acil durum ihbarları, İlçe Jandarma Komutanlığı seviyesinde karşılanmakta ve hizmet sunumu bu şekilde gerçekleştirilmekteydi (Kaplan, 2006, s.15).

İlçe jandarma komutanlığı seviyesinde çağrılarının karşılanabilmesi için personel, teçhizat, donanım ve alt yapının il sınırları içerisinde yer alan tüm ilçelerde bulundurulması gerektiği sonucu ortaya çıkmakta, bunun da hizmet sunumu kalitesini azalttığı, kontrol ve denetim mekanizmasını ise zorlaştırdığı aşikardır (Bahadır, 2023, s.24).

2.1.6. AFAD

Afetler, doğal yaşamda beklenilmeyen, toplumsal yıkımlara sebep olabilen olaylar olarak tanımlanır. Türkiye jeopolitik konum olarak afetlerin sıklıkla yaşadığı ülkelerdendir.

Bukan'a göre; "Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, afetlerin önlenmesi ve afetlerden kaynaklanan zararlarının azaltılması, afetlere gerekli müdahalenin yapılması ve afet sonrası iyileştirme çalışmalarının acilen tamamlanması maksadıyla; gereken faaliyetlerin planlanması, koordine edilmesi, desteklenmesi, yönlendirilmesi ve etkin uygulanması için ülkenin tüm kurum ve kuruluşları arasında koordinasyonu sağlayan bir kurumdur"(Bukan, 2019, s.70).

Türkiye'de doğal afetlere karşı yürütülmeye başlanan politikalar ilk olarak; 1939 yılında meydana gelen Erzincan Depremi ile başlamıştır. 1959 yılında yürürlüğe giren 7269 sayılı "Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun" ile meydana gelecek afetler öncesinde alınacak tedbirler ve afet sonrası meydana gelebilecek can ve mal kayıplarına dair yapılacak yardımların usul ve yöntemleri oluşturulmaya çalışılarak eksikliklerin ve boşlukların kapatılması amaçlanmıştır. 1988 yılına gelindiğinde "*Afetlere İlişkin Acil Yardım Teşkilatı ve Planlama Esaslarına Dair Yönetmelik*" çıkarılmıştır. Yönetmelik kapsamında afet sonrası devletin elindeki tüm imkânları ile afet bölgesine mümkün olan en kısa sürede ulaşarak vatandaşlara en etkili şekilde gerekli müdahalenin yapılmasını sağlamak amaçlanmıştır (<https://www.afad.gov.tr/afad-hakkinda>).

Afet yönetimi ve koordinasyonu açısından Türkiye'deki en önemli dönüm noktalarından biri 17 Ağustos 1999'da meydana gelen Marmara Depremi'dir. Bu depremle beraber oluşan can kayıpları ve ortaya çıkan büyük hasar, Türkiye'de afetlere dair yönetim ve organizasyonun yeniden gözden geçirilmesi gerektiğini ortaya koymuş, afet ve acil durumlar karşısında daha önemli bir hazırlık, planlama ve teşkilatlanmanın zaruri olduğunu göstermiştir (Tosun, 2021: 118). Bu sebeple afetlere dair sorumlu kurumların tek çatı altında toplanması için İçişleri Bakanlığına bağlı Sivil Savunma Genel Müdürlüğü, Bayındırlık ve İskân Bakanlığına bağlı Afet İşleri Genel Müdürlüğü ve Başbakanlığa bağlı Türkiye Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü kapatılmıştır. Bu kurumların yerine 2009 yılında yürürlüğe giren 5902 sayılı yasa ile Başbakanlığa bağlı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) kurulmuş, ilgili kurumlara ait tüm yetki ve sorumluluklar AFAD'a devredilmiştir. Bu süreçten sonra Türkiye'de yeni bir afet yönetim stratejisi yürütülmeye başlanmıştır. Planlanan bu model ile afet meydana geldikten sonra oluşan kriz yönetiminden, afet meydana gelmeden önce yapılacak hazırlıklara ve risk yönetim çalışmalarına geçilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda sadece afet sonrası değil afet öncesinde de zararların önlenmesi ve azaltılması, mevcut tehlike ve risklerin saptanması, müdahale ve koordinasyon yöntemlerinin önceden belirlenmesi, afet sonrası iyileştirme ve yeniden inşa çalışmalarının bir bütünlük içerisinde yürütülmesi için "Bütünleşik Afet Yönetimi Sistemi" modeli kullanılmaya başlanmıştır (<https://www.afad.gov.tr/afad-hakkinda>).

2018 yılında yayımlanan 4 no'lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile AFAD İçişleri Bakanlığına bağlanmıştır. Bu Kararname ile AFAD'ın görev, yetki ve sorumlulukları yeniden düzenlenmiştir.

Tosun'a göre; "AFAD'ın kuruluş amacı; afet ve acil durumlar ile sivil savunmaya ilişkin hizmetlerin ülke düzeyinde etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için

gerekli tedbirlerin alınması ve olayların meydana gelmeden önce hazırlık ve risk azaltma, olay sırasında yapılacak müdahale ve olay sonrasında gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarını yürüten kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonun sağlanması, yurt içinde ve yurt dışında insani yardım operasyonlarının yapılması ve koordine edilmesi ile bu konularda politika önerilerinin geliştirilmesi ve uygulanması sağlamaktır” (Tosun, 2021, s.122).

Görev alanı itibarıyla kamu kurumları, STK’lar, üniversiteler ve özel sektör ile etkin bir şekilde koordinasyon ve iş birliği sağlayan AFAD, il teşkilatlanmalarında doğrudan valiye bağlıdır. 11 ilde ise oluşturulan Afet ve Acil Durum Arama ve Kurtarma Birlik Müdürlükleri aracılığıyla çalışmalarını yürütmektedir (<https://www.afad.gov.tr/afad-hakkinda>).

AFAD’ın acil yardım taleplerini alması için gerekli acil çağrı numarası, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından 122 numarasının 2011 yılında alınan karar doğrultusunda AFAD’a tahsis edilmesiyle belirlenmiştir. Bu numara ile acil çağrı hizmetinin aktif edilmesi sağlanarak acil yardım hizmeti sunulmaya başlanmıştır (Bahadır, 2023, s.25).

6 Şubat 2023’de yaşanan ‘Asrın Felaketi’ olarak anılan ve 12 ilimiz etkisi altına alan K.maraş merkezli depremler sırasında AFAD arama kurtarma çalışmalarını bizzat yapmış, bunun yanında diğer akredite kuruluşlar, uluslararası arama kurtarma ekiplerini ve AFAD gönüllülerini koordine ederek çok geniş coğrafyayı etkileyen bu afette müdahale etmeye çalışmıştır. Arama-kurtarma çalışmaları sonrası vatandaşların geçici barınma noktalarının kurulması, vatandaşlara iase ve ibadetin sağlanması görevlerini de AFAD yerine getirmiştir. Afet sonrasında bugüne kadar bölgenin tekrar inşa edilmesi çalışmalarını da AFAD tarafından organize edilmektedir.

2.1.7. Orman

İnsanoğlunun; ihtiyacı olan oksijenin üretiminde, barınma ve besin ihtiyaçlarının karşılanmasında, eğlenme, dinlenme, spor aktiviteleri için mekân olarak kullanılmasında, hava kirliliğini azaltılmasında, heyelan, erozyon, sel gibi doğal afetlerin önlenmesinde ormanlar etkin rol oynamaktadır.

1982 Anayasası ormanların korunmasıyla ilgili hükümleriyle; “devlet ormanlarının mülkiyetinin devrolunamayacağı, ormanlara zarar verebilecek hiçbir faaliyet ve eyleme müsaade edilmeyeceği, orman suçları için genel ve özel af çıkarılamayacağı, kamu yararı dışında irtifak hakkına konu olamayacağı, devlet ormanlarının kanuna göre devletçe yönetilip işletileceği; ormanların korunması için ormanlar içinde veya bitişiğinde yaşayan halkın kalkındırılması, ormanın gözetilmesi ve işletilmesinde devletle bu halkın iş birliği yapmasını sağlayıcı tedbirler alınması” gerekliliğini ifade etmiştir.

Kılıç’a göre; “Ormancılık konusunun sistemli olarak ele alınması Tanzimat Fermanı ile başlamıştır. 1839 yılında ormancılık hizmetlerinin takip edilebilmesi amacıyla Ticaret Nezaretine bağlı bir Orman Müdürlüğü kurulmuştur” (Kılıç, 2012, s.17).

Cumhuriyet Dönemi'nde 1920-1923 yılları arasında ormancılık işleri, İktisat Vekaletine bağlı bir Genel Müdürlükle yürütölmeye devam edilmiş. Cumhuriyet Dönemi'nde ormanlarımızın korunması, geliştirilmesi ve organize bir şekilde teknik usullere göre işletilmesi amacıyla 4 Haziran 1937 tarih ve 3204 sayılı Orman Umum Müdürlüğü Teşkilat Kanunu ile hükmü şahsiyete haiz katma bütçeli bir kamu idaresi olarak Orman Umum Müdürlüğü kurulmuş, aynı yıl yürürlüğe koyulan *3116 sayılı Orman Kanunu* ile de modern ormancılığın temeli atılmıştır. 3116 sayılı Kanun 1956 yılında kaldırılmış olup 6831 sayılı Orman Kanunu yürürlüğe konulmuştur (Avcı vd. , 2019, s.17; Bahadır, 2023, s.26).

Orman Bakanlığı ilk olarak 1969 yılında kurulmuştur. Orman Genel Müdürlüğü de bağlı kuruluş olarak Orman Bakanlığının bünyesinde yer almıştır. İlk Orman Bakanlığı varlığını 1981 yılına kadar sürdürebilmiştir. Sözü edilen bu tarihte Orman Genel Müdürlüğü, Tarım ve Orman Bakanlığına bağlanmıştır. Ancak Orman Bakanlığının kapatılması her geçen gün önemi artan ormancılık faaliyet ve hizmetlerinin gerçekleştirilmesini engelleyen sorunlar nedeniyle Bakanlık 1991 yılında yeniden kurulmuştur (<https://www.ogm.gov.tr/tr/kurulusumuz/genel-bilgiler>).

2003 yılında Çevre ve Orman Bakanlıkları birleşerek Çevre ve Orman Bakanlığı kurulmuş, Orman Genel Müdürlüğü de kamu tüzel kişiliğine haiz özel bütçeli bir kuruluş olarak Bakanlığa bağlanmıştır. 2003 yılında *4856 sayılı Çevre ve Orman Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun* yürürlüğe girmiş, Çevre ve Orman Bakanlığı kurulmuştur. Ormancılık hizmetleri Çevre ve Orman Bakanlığı bünyesinde sürdürölmeye devam etmiştir (Avcı vd. , 2019, s.17, Bahadır, 2023, s.26).

2011 yılında yayımlanan *645 sayılı Kanun Hükmünde Kararname* ile Orman ve Su İşleri Bakanlığı kurulmuş, Orman Genel Müdürlüğü Orman ve Su İşleri Bakanlığı bünyesinde görev almaya devam etmiştir (Bahadır, 2023: 26). 10.07.2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Kararnamenin 410 no'lu maddesi gereği, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı ile Orman ve Su İşleri Bakanlığı birleştirilmiştir. Tarım ve Orman Bakanlığı kurulmuştur (Bahadır, 2023, s.26).

Orman Genel Müdürlüğünün temel görevi; “Orman kaynaklarını, usulsüz müdahalelere, tabii afetlere, yangınlara karşı korumak, muhtelif zararlıları ile mücadele etmek ve ettirmek, ormancılık karantina hizmetlerini yürütmek, geliştirmektir”. Ülkemizde iklim yapısından kaynaklanan yaz sıcaklıklarının fazla olması, bitki örtüsünün belli bölgelerde yanmaya dayanıksız türlerden oluşması, insan kaynaklı nedenler ve dış etkenler dolayısıyla orman yangınlarının sıklıkla görülmesi üzerine Orman Koruma ve Yangınla Mücadele Dairesi Başkanlığının 05.03.2003 tarihli Orman Yangınları konulu ve 6302 Genelgesi ile yangın eylem planı hazırlanmıştır. Genelge kapsamında nöbet usulleri belirlenmiş, gözetleme ve ulaşım hizmetlerine dair bilgilere yer verilmiştir. Sözü edilen genelgede olası yangın durumlarında haberleşme hizmetleri için ise “Alo 177” Orman Yangın ihbar hattının kullanılabileceği belirtilmiştir (Bahadır, 2023, s.26). Orman Genel Müdürlüğü, “Alo 177” Orman Yangınları İhbar Hattını; orman yangınları ile birlikte işgal, kaçak yapılaşma, izinsiz kaçak kesim ve ormancılık alanlarına yapılan her türlü taciz, milli parklar ve doğa koruma birimini ilgilendiren ihbarlar için vatandaşların kullanımına sunmuştur.

Orman Genel Müdürlüğü, günümüzde özellikle orman yangınlarıyla mücadele noktasında teknolojinin son imkanlarından yararlanarak sahada organize olmuştur. Bölge müdürlüğü, orman işletme müdürlüğü ve orman işletme şeflikleri eliyle orman varlığının bulunduğu tüm bölgelerde arozöz ve insan kaynağıyla 24 saat ormanlarda

çıkacak yangınlara müdahale için hazır beklemektedirler. Bundan birkaç yıl öncesine kadar insan bulunan yangın gözetleme kuleleriyle orman sahasını yangın ve diğer tehditlere karşı gözlemlerken, günümüzde insansız hava araçları, kameralı yangın gözetleme kuleleri, helikopter ve uçak gibi hava araçlarıyla daha etkili gözetleme faaliyeti yapılmaktadır. Ayrıca Orman Genel Müdürlüğü'nün, yangına müdahale eden yer unsurlarının yanında, kiralık ya da orman genel müdürlüğü envanterinde bulunan helikopter ve uçaklarla yangına havadan da müdahale kabiliyeti mevcuttur.

3. ÜLKEMİZDE TEK ACİL ÇAĞRI NUMARASINA GEÇİŞ VE 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNİN TARİHÇESİ

3.1. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Tarihçesi

Ülkemizde acil çağrı hatlarının geçmişi 1980'lerin ortalarında acil yardım hizmeti veren kurumlara ait farklı numaralar belirli illerde kullanılmasıyla başlamıştır. Zamanla acil yardım ve çağrı hizmeti veren kurum sayısının artması, kullanılan numara sayısının artışına da beraberinde getirmiştir.

Acil Yardım Hizmeti	Acil Çağrı Numarası	İlgili Kuruluş
Yangın İhbar	110	İl, İlçe, Belde Belediyesi İtfaiyesi
Sıhhi İmdat	112	Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü İl Sağlık Müdürlüğü
Alo AFAD	122	AFAD
Polis İmdat	155	İl, İlçe Emniyet Müdürlüğü
Jandarma İmdat	156	İl Jandarma Komutanlığı
Sahil Güvenlik	158	Sahil Güvenlik Komutanlığı
Orman Yangın İhbar	177	Orman İşletme Müdürlüğü

Tablo 1. Acil Çağrı Hizmet Numaraları

Acil çağrı numarasının birden fazla olması, acil durumlarda vatandaşın hangi numarayı arayacağı noktasında kafa karışıklıkları oluşmasına, birden fazla kurumun birlikte müdahale etmesi gereken durumlarda, kurumların ayrı ayrı aranması zorunluluğu ve olayın hangi kurum tarafından ele alınması gerektiği veya önceliğin kimde olduğu konusunda tereddütler yaşanması gibi zorluklara neden olmaktaydı. Bu koordinasyonsuzluk, kurumların kaynak, zaman ve para israfına neden olurken, daha önemlisi vatandaşın can ve mal kaybı yaşamasına neden olmaktaydı. Çağrılarının tek numarada birleştirilmesi; vatandaşların acil durumda arayacakları numara konusundaki kafa karışıklığını giderecek, acil yardım hizmeti veren kurumların olaylara müdahale de hızlı, ekonomik, etkin iletişim içerisinde, eşgüdümle olaylara müdahale edebilmesini sağlayacaktır. Bu açıdan farklı kurumlarca kullanılan acil çağrı numaralarının tek numarada birleştirilmesi, bununla birlikte acil yardım hizmeti veren kurumların koordinasyonu için 81 ilde 112 Acil Çağrı Merkezlerinin kurulması, stratejik önem arz eden bir konu hâline gelmiştir.

2014 yılında yürürlüğe giren 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği'ne göre; “*Acil çağrı; kamu düzeni ve güvenliği, kişi sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı, su kaynakları ve sulak alanlar ile doğaya yönelik ani tehditler ve mala yönelik zararları içeren durumlara ilişkin her türlü çağrı*” olarak tanımlanmıştır. Aynı Yönetmelik göre; “*Acil çağrı hizmeti; acil çağrının alınmasından ilgili kurum veya kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmeti*” olarak tanımlanmıştır.

Avrupa Birliği'ne üye ülkelerde “112”, Amerika'da “911” numarası acil yardım hattı olarak kullanılmaktadır. Avrupa Birliği, 29 Temmuz 1991 tarih ve 91/396 sayılı Konsey kararı ile Birlik çatısı altındaki tüm ülkelerde “112” hattının “Tek Avrupa Acil Çağrı Numarası-Single European Emergency Call Number” olarak kullanımını öngörmüştür (Bahadır, 2020, s.6).

Telekomünikasyon Kurulu, AB müktesebatına uyum için belirlediği takvim çerçevesinde 11.03.2002 tarihinde aldığı 2002/103 sayılı kararı ile hâlihazırda ülkemizde sadece sıhhi imdat çağrıları için kullanılan 112 kısa numarasının Ulusal Kapsamda Tek Acil Çağrı Numarası olarak tahsis edilmesine karar vermiş ve bu kararı ilgili bütün kurum ve kuruluşlara bildirilmiştir.

Ülkemizde “Tek Acil Çağrı Numarası” oluşturma çalışmalarına; Hollanda Hükümeti ile T.C. İçişleri Bakanlığının iş birliği ile MATRA Projeleri kapsamında başlanmıştır. MATRA Projesi; AB uyum sürecinde, Hollanda Hükümeti tarafından yürütülen bir hibe programıdır. Proje kapsamında Türkiye’de birçok proje oluşturulmuş ve Hollanda iş birliği ile tamamlanmıştır. Tek Acil Çağrı Numarası oluşturma proje çalışmaları, İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü koordinatörlüğünde; Sağlık Bakanlığı, Orman ve Çevre Bakanlığı, Telekomünikasyon Kurumu, Jandarma Genel Komutanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Sahil Güvenlik Komutanlığı ve Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatının iş birliği ile yürütülmüştür. MATRA projesi kapsamında Türkiye’de Tek Acil Çağrı oluşturma çalışmaları kapsamında; 06.04.2005 tarihinde, Antalya ve Isparta “Pilot İl” olarak belirlenmiş, bu illerde, “Alt Çalışma Grupları” oluşturulmuş, gruplar projenin il bazında uygulamasına yönelik çalışmaları sürdürmüştür. 14 Ekim 2005 tarihinde, İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından uygulama ile ilgili bir genelge yayımlanmıştır (İçişleri Bakanlığı İller idaresi Genel Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı Sistemi Konulu Genelge, 14 Ekim 2005). 28.10.2007 tarihli 26684 Mükerrer sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 2008 Yılı Yatırım Programında “Acil Çağrı

sisteminin tek bir kod altında (112) toplanmasının yasal altyapısı oluşturulacaktır.” kararı alınmıştır. 2009 yılından itibaren Antalya ve Isparta’da başlatılan pilot uygulama yaygınlaştırılarak uygulamanın yasal dayanakları da bu süreçte tamamlanmış, 3152 sayılı Kanun’da yapılan değişiklikle tüm Türkiye’de 112 Acil Çağrı Merkezleri yapılandırılması tanımlanmıştır. 16/05/2014 yılında Resmî Gazete’de yayımlanan Yönetmelik ile de çalışma usul ve esasları belirlenmiştir.

112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi kapsamında; Türkiye’de birden fazla olan acil çağrı numaralarının tek numara 112 altında toplanmasını sağlamak üzere 112 Acil Çağrı Merkezleri kurulum çalışmaları, İller İdaresi Genel Müdürlüğü 112 Acil Çağrı Hizmetleri Daire Başkanlığınca yürütülmüştür (Bahadır, 2020, s.6).

3.1.1. 112 Acil Çağrı Merkezi projesi

3.1.1.1. 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesinin Amaçları

- *Kişilerin acil durumlarda, birden çok numara yerine, tek bir numarayı 112 bilmeleri ve kullanmaları,*
- *Acil çağrı alındıktan sonra ihtiyaç duyulacak tüm ekiplerin en kısa sürede koordine olarak olaya müdahalelerinin sağlanması,*
- *Kurumların, gereksiz ve asılsız çağrılar nedeniyle artan iş yükünün azaltılması ve daha etkin çalışmanın sağlanmasıdır.*

3.1.1.2. Projenin Gelişimi ve Sonuçlandırılması

112 Acil Çağrı Merkezlerinin ülke geneline yaygınlaştırılmasına 2009 yılında Antalya, 2010 yılında Isparta illerinin devreye alınmasıyla başlanmış olup 2009-2016 yılları arasında ilk nesil çağrı merkezleri ASELSAN tarafından geliştirilen yazılımla 24 ilimizde faaliyete geçirilmiştir. Zaman içerisinde 112 Acil Çağrı Merkezlerinin ihtiyaçları, kurulum maliyetleri ve teknolojik gelişmelerden dolayı Bakanlık mühendislerince Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezleri yazılımı geliştirilmiş olup 2021 yılı itibarıyla yaygınlaştırma süreci tamamlanan Acil Çağrı Merkezlerinin sistem altyapısını kurma, iyileştirme ve geliştirme görevi, İller İdaresi Genel Müdürlüğü Acil Çağrı Hizmetleri Daire Başkanlığı ve Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü’nün ortak çalışmasıyla yürütülmüştür.

Yazılım ve sistem altyapısı anlamında yapılan değişiklikler sonrası 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi, 2018 yılından sonra büyük bir ivme kazanmış, 2021 yılı Temmuz ayı itibarıyla tüm illerimizin devreye alınmasıyla 112 Acil Çağrı Merkezlerinin ülke geneline yaygınlaştırma çalışmaları tamamlanmıştır. Mevcut durumda 81 ilimizde Yeni Nesil 112 yazılımı kullanılmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi sayesinde:

-Vatandaşların ve ülkemizde bulunan yabancıların acil çağrılar için birden fazla numara bilme zorunluluğu ortadan kalkmıştır.

-Maliyet tasarrufu ve hizmette etkinlik sağlanmıştır.

-İlgili kurumlar arasında koordinasyon ve iş birliği sağlanmıştır.

- Tüm acil çağrılar kayıt altına alınmıştır.
 - Yabancı dil bilen personel istihdam edilmek suretiyle yabancıların hizmetten yararlanması mümkün hâle gelmiştir.
 - İller arasında uygulama birliği sağlanmıştır.
 - Çağrı merkezlerinde kullanılan teknik sistemin tüm illerde aynı standart ve kalitede olması sağlanmıştır.
 - Çağrı merkezlerinde kullanılan coğrafi bilgi sistemleri sayesinde olay mahallinin tespiti kolaylaşmıştır.
 - Araç takip sistemi sayesinde araç ve ekiplerin sevk ve idaresi daha verimli hâle gelmiştir.
 - Çağrılarının karşılanmasından, ekiplerin olay yerine ulaşmasına kadar tüm veriler sistemde kaydedildiği için, istatistiksel olarak verimlilik ölçümü yapılabilmektedir.
 - Çağrı merkezlerinde yapılan acil çağrı görüşmeleri, oluşturulan vaka formları veri merkezlerinde saklanmakta ve mahkemelerde delil olarak kullanılabilir.
 - Uluslararası standartlar ve gelişmeler takip edilerek ülkemizdeki sisteme entegrasyonu sağlanmıştır.
- 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi, Aralık 2023 tarihi itibarıyla nihayete ermiş, 81 ilde faaliyete geçmiş olan 112 Acil Çağrı Merkezleri, 2014 tarihinde yayınlanan 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği doğrultusunda İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı Hizmetleri Daire Başkanlığı koordinesinde faaliyetlerine devam etmektedir.

4. 112 ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNİN MEVCUT FAALİYET SİSTEMATİĞİNE BAKIŞ

4.1. Yasal dayanaklar

Günümüzde benimsediği misyonu; dürüstlük, tarafsızlık, eşitlik, sorumluluk ve gizlilik ilkeleri çerçevesinde acil yardım çağrısında bulunan vatandaşlara, her koşulda hizmet sunmakta olan 112 Acil Çağrı Merkezlerinin hukuki dayanakları şunlardır:

4.1.1 5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu

5442 sayılı İl İdaresi Kanunu'nda 25.03.2020 tarihinde yapılan değişiklik sonucu Ek- 2. madde eklenmiştir. Bu maddeyle; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından 112 acil çağrı merkezlerinin veya ilgili valiliğin, ihtiyaç duyduğu telefon abone ve konum bilgileri gecikmeksizin karşılanacağı hüküm altına alınmıştır.

Bu kapsamda 08/09/2020 tarihinde Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu ile İçişleri Bakanlığı arasında IMEI numarasına ait GSM numarası ve abonelik bilgisi sorgulanmasına ilişkin protokol imzalanmış olup, Aralık 2024 itibarıyla veri entegrasyonu çalışması devam etmekte ve çalışmanın tamamlanmasını müteakip, 5442 sayılı İl İdaresi Kanunun Ek Madde 2/B hükmü doğrultusunda işlem tesis edilecektir.

4.1.2. 1 No’lu Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi Madde 271/6

Cumhurbaşkanlığı Teşkilatını düzenleyen 1. No’lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi’nin 254. maddesiyle 276. maddesi arasında İçişleri Bakanlığının görevleri, merkez ve taşra teşkilatı düzenlenmiştir. 1 No’lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 271/6. maddesinde; “tüm acil çağrılarını karşılamak, sevk ve koordinasyonu sağlamak üzere büyükşehir belediyesi bulunan illerde Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı (YİKOB) bünyesinde, diğer illerde ise valilikler bünyesinde 112 acil çağrı merkezleri kurulacağı” belirtilmiştir. Maddenin devamında; “Acil çağrı hizmeti veren kurumların çağrı hizmetini yürütmekle görevli personelinin buralarda görevlendirebileceği, yeterli personel bulunmaması hâlinde ise valilik kadro, yer ve unvanlarına bakmaksızın uzman, sözleşmeli personel ve memurları bu merkezlerde görevlendirebileceği belirtilmiştir. Bu merkezlerin iş ve işlemleri Sağlık Bakanlığı’nın uygun görüşü alınarak İçişleri Bakanlığı tarafından çıkarılacak yönetmelikle düzenleneceği” ifade edilmiştir. Ayrıca 1. No’lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi’nin 271/7. maddesinde; çağrı merkezinde 375 sayılı Kanun Hükmünde Kararname’nin ek 25. maddesi uyarınca geçici görevlendirme yapılabileceği de belirtilmiştir.

4.1.3. 703 Sayılı Anayasada Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlanması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

703 sayılı Anayasada Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlanması Amacıyla Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname; 9 Temmuz 2018 tarihli ve 30473 sayılı 3. Mükerrer Resmî Gazete’de yayımlanmıştır. 703 sayılı Kanun Hükmünde Kararname, 20. Maddesiyle 30/3/2005 tarihli 5326 sayılı Kabahatler Kanununun 42. Maddesinden sonra gelmek üzere 42/A maddesini eklemiştir. Asılsız ihbar başlıklı bu maddeye göre; 112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarla meşgul edenlere il valileri tarafından idari para cezası uygulanır. Tekerrür hâlinde bu ceza iki katı olarak uygulanır, hükmü uygulamaya konulmuştur (703 sayılı KHK, m.20.).

Anayasa Mahkemesi, 7/12/2023 tarihinde E.2018/117 numaralı dosyada 703 sayılı Anayasada Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlanması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname’nin bazı kurallarının Anayasa’ya aykırı olduklarına ve iptallerine karar vermiştir. İlgili Anayasa mahkemesi kararı 4/6/2024 tarihli 32566 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanmıştır.

Anayasa Mahkemesi, 4.6.2024 tarihinde yaptığı basın duyurusunda, ilgili iptal kararıyla ilgili; “10/5/2018 tarihli ve 7142 sayılı 6771 sayılı Kanunla Türkiye Cumhuriyeti Anayasasında Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlanması Amacıyla Çeşitli Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Konusunda Yetki Kanunu Yetki Kanunu’yla, 21/1/2017 tarihli ve 6771 sayılı Kanun’la Anayasa’da yapılan değişikliklere uyum sağlanması amacıyla Bakanlar Kuruluna

kanun hükmünde kararname (KHK) çıkarma yetkisi verilmiştir (7142 sayılı Kanun.m.1.). 7142 sayılı Kanun'un genel gerekçesinde de anayasada yapılan değişiklikle parlamenter hükümet sistemi yerine cumhurbaşkanlığı hükümet sistemine geçildiğinden yeni hükümet sistemine geçiş için yapılan değişikliklerin ilgili kanunlarda bazı düzenlemelerin yapılmasını gerekli hâle getirdiği belirtilmiş, bu kapsamda çıkarılacak KHK ile cumhurbaşkanlığı hükümet sisteminin gerektirdiği düzenlemelerin yapılmasının öngörüldüğü ifade edilmiştir. Bu çerçevede anayasada yapılan değişikliklere uyum sağlanması amacıyla bazı kanun ve KHK'lerde değişiklik yapılması için dava konusu 703 sayılı KHK çıkarılmıştır. KHK anayasaya uygunluk denetimi, kanunların denetiminden farklıdır. Anayasa'nın 11. maddesinde "Kanunlar Anayasaya aykırı olamaz." denilmektedir. Bu nedenle kanunların denetiminde, onların yalnızca Anayasa kurallarına uygun olup olmadığı tespit edilir. KHK'lar ise konu, amaç, kapsam ve ilkeleri yönünden hem dayandıkları yetki kanununa hem de anayasaya uygun olmak zorundadır. Anayasanın mülga 91. maddesinde kimi konuların KHK'larla düzenlenmesi yasaklanmıştır. Aynı şekilde anayasanın mülga 163. maddesinde de Bakanlar Kuruluna KHK ile bütçede değişiklik yapmak yetkisi verilemeyeceği belirtilmiştir. Bu kurallar uyarınca Türkiye Büyük Millet Meclisi Bakanlar Kuruluna ancak KHK ile düzenlenmesi yasaklanmış alana girmeyen konularda KHK çıkarma yetkisi verebilir. Bu itibarla Anayasa'ya uygunluk denetimi yapılırken konu, amaç, kapsam ve ilkeleri yönünden dayandıkları yetki kanununa uygun olmadığı ya da yasak alana giren bir konuda düzenleme yaptığının tespit edilmesi durumunda KHK kuralının anayasanın mülga 91. maddesi uyarınca iptali gerekecektir. KHK kuralının anayasanın mülga 91. maddesi yönünden denetimi yapılırken belirtilen hususlar bakımından öncelik sonralık ilişkisi bulunmamaktadır. Belirtilen hususlardan herhangi biri yönünden aykırılığın tespit edilmesi KHK kuralını Anayasa'ya aykırı kılacaktır. Öte yandan yargısal denetimde bir KHK'nın mülga 91. maddedeki ölçütler yönünden anayasaya uygun bulunması onun anayasallık denetiminin tamamlanması için yeterli değildir. Başka bir ifadeyle mülga 91. maddedeki ölçütler yönünden anayasaya uygun bulunan KHK'ların aynı denetimde içerik itibarıyla da Anayasa'ya uygun olup olmadığının ayrıca saptanması gerekir. Anayasa Mahkemesi yukarıda belirtilen çerçevede yaptığı incelemede, 703 sayılı KHK'nın bazı kurallarını 7142 sayılı Kanun'un kapsamında bulunmadığı gerekçeleriyle iptal etmiştir" şeklinde açıklama yapma gereği duymuştur (<https://www.anayasa.gov.tr/tr/haberler/norm-denetimi-basin-duyurulari/703-sayili-kanun-hukmunde-kararname-nin-bazi-kurallarinin-iptali/>).

Anayasa Mahkemesi, 703 sayılı KHK kapsamında bulunan; "112 Acil Çağrı Merkezi'ni arayarak asılsız ihbarda bulunanlara valilikler tarafından 250 lira ceza verilmesi, eylemin tekrarlanması hâlinde cezanın iki katı kadar uygulanır" düzenlemesinin de iptaline karar verdi. Düzenlemenin KHK ile düzenlenemeyecek konular kapsamında olduğunu tespit eden AYM, iptal kararının 12 ay sonra yürürlüğe girmesini kararlaştırdı (<https://www.aa.com.tr/tr/gundem/aym-703-sayili-kanun-hukmunde-kararnamenin-bazi-hukumlerini-iptal-etti/3239637>).

Anayasa Mahkemesi'nin iptal kararı sonrası, 112 Acil Çağrı Merkezlerine asılsız ihbarda bulunanlar için Kabahatler Kanunu 42/A'ya göre, 2024 yılında 1850 TL olarak tatbik edilen idari para cezası yaptırımını 2025 yılında uygulanamayacaktır. Bu nokta da yeni bir yasal düzenleme ile Kabahatler Kanununa ekleme yapılması zarureti doğmuştur. Bu noktada, genel olarak 112 Acil Çağrı Merkezlerinin asılsız çağrılar konusunda karşı karşıya kaldığı durum şu şekilde özetlenebilir.

112 Acil Çağrı Merkezlerine gelen çağrılarının %31'ini asıllı, %38'ini anons sırasında kapanan, %31'ini ise asılsız çağrılar oluşturmaktadır. Asılsız çağrılar; personelin iş yükünü artırmakta, performansını düşürmekte ve etkin çalışmasına engel olmaktadır. Asılsız çağrılar gerçek vakaların 112 Acil Çağrı Merkezlerine zamanında ulaşmasını engellemekte, bunun sonucunda can kayıplarına kadar varan zararlar oluşmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezinin meşgul eden aramaların ana nedenleri;

- Aramanın ücretsiz olması,
- Acil çağrı merkezinin şebekeden bağımsız olarak aranabilmesi,
- Cep telefonundan SIM kart olmadan aranabilmesi,
- Küçük çocuklara oyun maksatlı telefon verilmesi,
- Bazı bireylerdeki psikolojik sorunlar,
- Acil yardım hizmeti veren kurumların iç görüşmelerini bu hattan yapmaları,
- Dikkatsizlik,
- Teknolojik bilgi eksikliği, teknolojik merak (örnek: E-Çağrı(E-Call))
- Devreye alınan illerde kişilerin sisteme alışma noktasında yaşadıkları tereddütler yer almaktadır.

Kabahatler Kanunu'nda yapılacak yeni düzenleme öncesi Dünyadaki acil çağrı sistemlerinin asılsız çağrılarla alakalı aldığı önlemlere bakıldığında; asılsız ihbar ile asılsız ihbar ayrımının yapılarak cezai yaptırımlar uygulandığı görülmektedir. Türkiye'de asılsız ihbarlar gelen çağrılarının yaklaşık %1'ini oluşturmaktadır.

Yurt dışı örneklerde; asılsız ihbarda bulunan kişilerden, olay mahalline intikal eden ekiplerin personel ve yakıt giderleri başta olmak üzere acil yardıma ihtiyacı olan/olabilecek kişilere yardımın zamanında ulaşmasını engellemesi nedeniyle oluşan zararların dâhil olduğu cezai işlemler uygulanmaktadır. Birkaç ülke örneği vermek gerekirse;

İsveç'te belirli bir kişinin sık sık acil çağrı merkezini meşgul edecek şekilde araması durumunda, kişi hakkında polise ihbarda bulunulabilmekte, kişi hakkında adli süreç başlatılıp ve mahkemelerce ceza verilebilmektedir. Eğer kişi ambulans veya polisin acil çağrıya giderken geçişini engellerse 4 seneye kadar hapis cezası uygulanmaktadır. Örnek olayda, 120 defa acil çağrı merkezini arayan kişi gözaltına alınmış, çok ciddi sorunlara yol açmadığı değerlendirildiği için idari para cezasıyla cezalandırılmıştır.

Danimarka'da Ceza Kanunu'nun 135. maddesi gereği; asılsız ihbarda bulunan kişiye 3 aya kadar hapis cezası ve para cezası verilmektedir.

Polonya'da; Acil Durum Numaralarının Engellenmesine İlişkin Küçük Suçlar Kanunu'nun değiştirilmiş hükmü Kasım 2017'de yürürlüğe girmiş olup, kasıtlı ve gerekçesiz olarak acil durum telefon numaralarının aranması neticesinde kişi tutuklanma, özgürlüğün kısıtlanması veya 1.500 PLN'ye kadar para cezası ile cezalandırılmaktadır. Polonya İçişleri ve İdare Bakanlığının 2015 yılında hazırladığı acil durum bildirim sisteminin işleyişine ilişkin rapora göre, Polonya'da acil durum bildirim merkezlerine toplam 21 milyonun üzerinde çağrı gelmiş olup bunun %45'i asılsızdır.

Almanya’da Ceza Kanunu’nun 145. maddesi gereği; kasıtlı ve bilerek asılsız ihbarda bulunan kişiler 1 yıla kadar hapis veya adli para cezası ile cezalandırılmaktadır.

Yurt dışı örneklerinden de yola çıkarak 112 Acil Çağrı Merkezine gelen çağrılar; eğer çağrı merkezini meşgul ediyorsa asılsız çağrı olarak nitelendirmek, aramanın akabinde vaka kaydı oluşturularak, ekiplerin sahaya sevk edildiği fakat ihbarın gerçek olmadığına ortaya çıktı durumlarda asılsız ihbar olarak nitelendirmek, daha sağlıklı bir sınıflandırma olur. Bu kapsamda;

Asılsız çağrı: Acil çağrı merkezi telefon hattının gereksiz arama yoluyla meşgul edilerek kullanımını engelleyen çağrıyı,

Asılsız ihbar: Çağrı merkezine yapılan ihbara ilişkin olay yerine giden ekipler tarafından söz konusu olayın ihbarcının belirttiği nitelikte olmadığına dair bildirim ve/veya tutanak ile kayıt altına alınan çağrıyı, ifade eder şeklinde ayırım sonrası bunlara uygulanacak para cezalarının da Kabahatler Kanunu’nda birbirinden farklı miktarlarda uygulanmasının emredilmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir. Yapılacak düzenleme; asılsız ihbar ve asılsız çağrılar makul bir seviyeye indirilerek gerçek ihtiyaç sahiplerinin çağrılarının zaman geçirilmeksizin karşılanması ve asılsız çağrılara uygulanan mevcut idari para cezalarının caydırıcılığının artırılarak toplam çağrı içerisindeki asılsız ihbar ve asılsız çağrı sayısının düşmesi hedeflenmektedir. Bu sayede gerçek ihtiyaç sahiplerinin çağrılarının zaman geçirilmeksizin karşılanarak gerekli hizmetlerin çağrı sahibiyle en kısa sürede buluşturulması, maddi ve manevi hasarların azaltılması, can ve mal kayıplarının asgari seviyeye indirilmesi sağlayacaktır.

4.1.4. 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği

112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiş ve bu yönetmelikle 112 Acil çağrı merkezi müdürlüklerinin ve görev yapan personelin çalışma esas ve usulleri düzenlenmiştir. 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinde; “büyükşehir belediyesi bulunan illerde yatırım izleme ve koordinasyon başkanlığı, diğer illerde ise valilikler bünyesinde, il mülki sınırlarını kapsayacak şekilde, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının görev alanlarına giren her türlü acil çağrının karşılanması, sevk ve koordine edilmesi amacıyla müdürlük kurulacağı” belirtilmiştir. Ayrıca yönetmeliğe göre; “112 Acil Çağrı Merkezi müdürlüğü; idari, bilgi işlem ve teknik hizmetler, muhasebe ve satın alma ile kalite koordinasyon ve değerlendirme bürolarından oluşmaktadır”.

112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, her ne kadar mevcut 112 Acil Çağrı Merkezlerinin yapısının omurgasını ortaya koyan bir mevzuat düzenlemesi olsa da düzenlemenin yapıldığı yılla, içinde bulunduğumuz 2024 yılı arasında 112 Acil Çağrı Merkezlerinin işleyişi ve görevleri konusunda fiiliyatta büyük değişiklikler olduğu için mevcut yönetmelik üzerinde değişiklik yapılması zorunluğu doğmuş, yönetmeliğinin yenilenmesi hususunda çalışmalar devam etmektedir.

4.1.5. Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik

112 acil çağrı merkezlerinin elektronik haberleşmesi; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı'nca 05.06.2012 tarih ve 28314 sayısı ile Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik'e göre düzenlemeler getirmiştir. İlgili yönetmeliğin 4. maddesinde; "Kamu kullanımına açık telefon hizmeti sunan ve kullanıcılara ulusal numaralandırma planında yer alan numaralara doğru arama yaptıracı işletmeciler, bu Yönetmeliğin 5'inci maddesi kapsamında iletilecek adres veya konum bilgisine göre, kullanıcılarının bu Yönetmeliğin ekinde yer alan AYÇH numaraları aracılığı ile hizmeti sunan ilgili kurum ve/veya kuruluşun belirlediği AÇM'ye ücretsiz erişebilmesini sağlamakla yükümlü" olduğu belirtilmiştir.

Ayrıca aynı yönetmeliğin 5. maddesinde işletmeler için kullanıcılarının;

- Coğrafi numaralardan AYÇH'leri araması durumunda, söz konusu coğrafi numaraya ilişkin adres verisini çağrı yapıldığı esnada AÇM'lere ücretsiz olarak sağlamakla ve kullanıcıların adres verisinin doğruluğunu ve güncelliğini temin etmekle,
- GMPCS Mobil Telefon Hizmeti dışında, mobil numaralardan AYÇH'leri araması durumunda söz konusu aramaya ilişkin konum verisini çağrı yapıldığı esnada AÇM'lere ücretsiz olarak sağlamakla,
- Konumdan bağımsız numaralardan AYÇH'leri araması durumunda, söz konusu numaranın tahsisli olduğu kullanıcının, AYÇH'lere erişimde kullanılmak üzere beyan ettiği adres verisini çağrı yapıldığı esnada AÇM'lere ücretsiz olarak sağlamakla,
- GMPCS Mobil Telefon Hizmeti için tahsisli numaralardan AYÇH'leri araması durumunda, söz konusu aramaya ilişkin konum verisini teknik imkânlar dâhilinde tespit ederek, çağrı yapıldığı esnada AÇM'lere ücretsiz olarak sağlamakla yükümlü oldukları ifade edilmiştir (Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik, RG: 05/06/2012, 28314.).

4.2. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Faaliyet Sistematiği

2024 yılı itibarıyla 112 Acil Çağrı Merkezleri 166'sı mühendis, 112'si tekniker, 528'i teknisyen, 761'i VHKİ, 2.125'i çağrı karşılama memuru, 466'sı çağrı karşılama personeli, 63'ü tercüman, 603'ü destek personeli, 337'si güvenlik personeli, 8.047'si çağrı yönlendirici personel olmak üzere toplam 13.208 personel ile hizmet vermektedir.

112 Acil Çağrı Merkezleri, insan hayatının sürdürülmesi misyonuyla tüm acil çağrılara etkin ve verimli cevap veren, acil vakalara en kısa zamanda, koordineli şekilde ekip sevk edilmesini sağlayan özellikli kurumlardır. Acil durumla karşı karşıya kalan kişinin ülkenin her yerinden, hem sabit hem de mobil telefonlardan (sim kart olmadan arama yapılabilir) ücretsiz olarak arayabildiği 112 acil çağrı merkezleri, iletişim devamlılığının ön planda tutulduğu altyapı, kaynak, personel

planlaması ve koordinesinde hizmet vermektedir.

4.2.1. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün Görevleri

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri, 81 ilimizde, çağrı hizmetlerinin uygun şartlarda ve yeterli teknik altyapıyla verilmesini sağlayan binalarda hizmet vermektedir. İllerdeki bulunan 112 Acil Çağrı sistemi, Ankara ve İstanbul veri merkezlerine bağlı olarak çalışmaktadır. Acil çağrı merkezi müdürlüğü uhdesinde; çağrı karşılayıcı, çağrı yönlendirici, teknik personel ve yardımcı destek, güvenlik personeliyle 7 gün 24 saat hizmet vermektedir.

112 Acil Çağrı Merkezlerinin Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nin 6. maddesinde acil çağrı merkezi müdürlüğünün görevleri olarak belirtilen hususlar şunlardır: “

- *İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü varsa sahil güvenlik bölge veya grup komutanlığı, belediyeler, orman bölge veya işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar bölge veya şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilikçe belirlenen diğer kurumların görev alanına giren acil çağrıları 24 saat sürekli erişim esasına göre karşılamak ve bu hususta gerekli tedbirleri almak,*
- *Acil çağrıları, çağrı merkezinde acil yardım hizmeti sunan kurumlara yönlendirmek,*
- *Acil yardım hizmeti sunan kurumlar arasında gerekli iş birliği ve koordinasyonu sağlamak,*
- *Kurumsal kapasitenin geliştirilmesine yönelik acil çağrı hizmetleri alanında; hizmet içi eğitim programlarını yapmak, Bakanlığın izni ile finansman sağlayan ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşların proje çağrılarını takip ederek, hibelere yönelik proje hazırlamak,*
- *Acil çağrı hizmetlerine yönelik ilgili kurumların talep ve görüşlerini de alarak yazılım değişikliklerini Genel Müdürlüğe teklif etmek,*
- *İlgili kurumların acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri ile telli, telsiz iletişimleri ile yazılımları arasında bağlantı sağlamak,*
- *İhtiyaç duyulması halinde acil çağrı karşılama ve yönlendirmelerle ilgili olay yerinde iletişimi ve yönetimi sağlayacak mobil merkezleri kurmak ve işletmek,*
- *İlgili kurumlarla birlikte tatbikatlar planlamak ve uygulamak,*
- *İlgili kurumların görüş ve önerilerini de dikkate alarak çağrı merkezi hizmetlerinin sunumu için gerekli olan her türlü altyapıyı kurmak, işletmek ve kurumların kullanımına sunmak,*
- *Çağrı merkezinin fiziki imkanları ölçüsünde ilgili kurumların komuta ve kontrol merkezi ihtiyaçları için çağrı merkezinde ve diğer mahallerde valilik onayına istinaden yer tahsisi yapmak,*
- *Çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin kamuoyunu bilgilendirmek,*
- *Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul edenleri tespit etmek ve buna ilişkin iş ve işlemleri yürütmektir”.*

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü; idari büro, bilgi işlem ve teknik hizmetler

bürosu, muhasebe ve satın alma bürosu ile kalite koordinasyon ve değerlendirme bürosundan oluşmaktadır (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, RG: 16/05/2014, 29002.).

4.2.1.1. İdari Büronun Görevleri

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinin birimlerinden biri olan idari büro, çağrı merkezinin işleyişini sağlayan rutin idari işlemlerin yapıldığı bir birimdir. Acil çağrı merkezinin kesintisiz işleyişi için gerekli vardiya planları, personel planlamaları bu birim tarafından planlanmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nin 8. maddesine göre idari büronun görevleri şu şekilde sayılmıştır: “

- *Müdürlüğe yapılan acil çağrı dışındaki tüm aramaları cevaplandırarak gerekli birimlere aktarmak,*
- *Gelen ve giden evrak ile dilekçelerin havale ve takibini yapmak, defter ve bilgisayar kayıtlarını tutmak, müdürlüğün görev alanına giren konularla ilgili yazışmaları yapmak,*
- *Müdürlük personeli ile ilgili dosyaları tutmak, izin, vardiya değişikliği ve mal beyanı gibi işleri takip etmek,*
- *Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmaktır”.* (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, RG: 16/05/2014, 29002.).

4.2.1.2. Muhasebe ve Satın Alma Bürosunun Görevleri

112 Acil Çağrı Merkezinin sağlıklı işleyişi için gerekli malzeme, ekipman ve hizmetin alımı sağlayan muhasebe ve satın alma bürosu, gerekli ödeneğin temini, projelendirmesi işlemlerini yerine getirir.

112 Acil Çağrı Merkezlerinin Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nin 9. maddesine göre muhasebe ve satın alma bürosunun görevleri şu şekilde sayılmıştır: “

- *Çağrı merkezinin mali işlerle ilgili hizmetlerini yürütmek,*
- *Çağrı merkezi için gerekli araç, gereç ve malzemenin temini ve kullanımıyla ilgili hizmetleri yürütmek,*
- *Çağrı merkezinin hizmet alımına yönelik iş ve işlemlerini yürütmek,*
- *Temizlik, aydınlatma, ısıtma, bakım, onarım ve araç kiralama işlemlerini yapmak,*
- *28/12/2006 tarihli ve 2006/11545 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Taşınır Mal Yönetmeliğine ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,*
- *Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer görevleri yapmaktır”* (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, RG: 16/05/2014, 29002.).

4.2.1.3. Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosunun Görevleri

112 Acil Çağrı Merkezinin kalbi teknik altyapısı ve sistem birimleridir. Bilgi işlem ve teknik hizmet bürosu, acil çağrı merkezinin kesintiye uğramaması için bakım, arıza takibi ve tamirini yapan bir birimdir. Bilgi işlem ve teknik hizmet bürosu personeli; mühendis, teknisyen ve tekniker ünvanlı personelden oluşur. Teknik personel nöbet usulü, vardiyalı çalışır.

112 Acil Çağrı Merkezlerinin Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nin 10. maddesinde bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosunun görevleri şu şekilde sayılmıştır:

- *Çağrı merkezinin bilişim hizmetlerini yürütmek, altyapı sisteminin çalışır durumda olduğunun takibini yapmak, ihtiyaç ve aksaklıkları tespit ederek, giderilmesini sağlamak,*
- *Bilgisayar ve sistemlerin montaj, yazılım kurulumu, güncelleme, periyodik bakım ve arızalarının giderilmesine ilişkin iş ve işlemleri yapmak,*
- *Bakanlık bilgi güvenliği politikalarına ilişkin düzenlemeler çerçevesinde çağrı merkezi bilişim sistemine dışarıdan gelecek müdahaleleri engellemek için gerekli tedbirleri almak,*
- *Sistem odasında bulunan tüm cihaz ve sistemlerin kesintisiz çalışması için gerekli önlemleri almak, arıza ve periyodik bakım takiplerini yapmak, sistemin uğrayabileceği risklere karşı önlemleri almak, yılda en az bir kere veri kurtarma ve yangın tatbikat planlarını, kurumlarla koordineli şekilde yapmak ve uygulamak,*
- *Enerji, ısıtma-soğutma, haberleşme, yangın algılama ve söndürme gibi sistemlerin periyodik bakımlarını yapmak ve arızalarını gidermek,*
- *Her türlü cihaz ve donanımın güncelleme, bakım ve onarımı için gelen görevlilere nezaret etmek,*
- *Araç takip sistemi ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirmek, iletişim kurulamayan araçlarla ilgili kurumların ivedi tedbir alması için gerekli uyarı olanaklarını sağlamak,*
- *Kurumların kapsamlı analiz yapabilmeleri için çağrı merkezi sistemleri üzerinde geliştirilecek web servisleri üzerinden yapılacak sorgularla veri paylaşımı sağlamak,*
- *Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak olarak sıralanmıştır (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, RG: 16/05/2014, 29002.).*

4.2.1.4. Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosunun Görevleri

Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosu, acil çağrı merkezinin en etkin birimlerinden biridir. Acil çağrı merkezinde görev yapan personelin takibi, hizmet kalitesinin takibi, hizmet kalitesini etkileyen hususların tespiti ve sıkıntının giderilmesi için gerekli tedbirleri alır. Tüm 112 Acil Çağrı Merkezlerinde, Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme bürolarında eğitici eğitimi almış personel görev alır.

112 Acil Çağrı Merkezlerinin Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nin 11. maddesinde belirtilen kalite koordinasyon ve değerlendirme bürosunun görevleri şu

şekilde sayılmıştır: “

- Birden fazla kurumu ilgilendiren önemli olayları takip ederek varsa koordinasyonda meydana gelen aksaklıkları ve nedenlerini tespit ederek raporlamak,
- Haberleşme sistemi ve yazılım ile ilgili eksiklik ve aksaklıkları belirleyerek müdürlüğe bildirmek,
- Çağrı merkezi ile ilgili basında çıkan haberleri takip etmek, çağrı merkezi müdürünü bilgilendirmek, istenildiği takdirde kamuoyunu aydınlatmak üzere ilgili kurumlar ile koordineli olarak basın bildirisi hazırlayarak müdürlüğe sunmak,
- Sistemin çalışmasıyla ilgili istatistikleri takip etmek, ilgili birimlerin istatistik çalışmalarına yardımcı olmak,
- Çağrı merkezinin işleyişiyle ilgili bilgi notları ve brifingleri hazırlayarak müdürlüğe sunmak,
- Eğitim amaçlı kullanılacak ses kayıtlarını kişisel verilerin gizliliği ve korunmasına dair mevzuat hükümlerine uygun olarak belirlemek,
- İdari veya adli soruşturmaya konu olan vakalarla ilgili sesli ve yazılı kayıtların örneklerini yetkili idari veya adli mercilere teslim etmek üzere çıkartmak,
- Çağrı alma teknolojisindeki yenilikler ve çağrı merkezinde kullanılacak yeni teknolojiler konusunda çalışmalar yapmak ve müdürlüğü bilgilendirmek,
- Kalite yönetim sistemi dokümanlarının kayıtlarını tutmak, ilgili birimlerin kalite standartlarını oluşturma çalışmalarına yardımcı olmak,
- Öneri ve şikâyetleri takip etmek ve bu konuda gerekli çalışmaları yapmak,
- Düzenlenecek olan hizmet içi eğitim, seminer ve sosyal faaliyetlere ilişkin iş ve işlemleri yapmak,
- Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak olarak sayılmıştır” (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, RG: 16/05/2014, 29002.).

4.3. 112 Acil Çağrı Merkezlerince Verilen Hizmetler

112 Acil Çağrı Merkezleri sayesinde; vatandaşların ve ülkemizde bulunan yabancıların acil çağrılar için birden fazla numara bilme zorunluluğu ortadan kalkmış, maliyet tasarrufu ve hizmette etkinlik sağlanmış, ilgili kurumlar arasında koordinasyon ve iş birliği sağlanmış, tüm acil çağrılar kayıt altına alınmış, yabancı dil bilen personel istihdam edilmek suretiyle yabancıların hizmetten yararlanması mümkün hâle gelmiş, Engelsiz 112 uygulamasıyla engelli vatandaşlarımıza da acil yardım talebi iletebilme imkânı sağlanmış, E-çağrı (E-Call) ile kaza yapan araçlara ulaşabilme ve acil yardım ekipleri yönlendirebilme imkânı sağlanmış, AFAD ACİL uygulaması afet hâllerinde internet tabanlı sistem ile uygulama üzerinden vatandaşların acil çağrı merkezine ulaşabilme imkânı sağlanmış, iller arasında uygulama birliği sağlanmış, 112 Acil Çağrı Merkezlerinde kullanılan teknik sistemin tüm illerde aynı standart ve kalitede olması sağlanmış, 112 Acil Çağrı Merkezlerinde kullanılan coğrafi bilgi sistemleri sayesinde olay mahallinin tespiti kolaylaşmış, araç takip sistemi sayesinde araç ve ekiplerin sevk ve idaresi daha verimli hâle gelmiş, internet ihbar hattı ve SMS ihbar hattı ile çağrı merkezlerine farklı yollarla ihbar imkânı sağlanmış, uluslararası standartlar ve

gelişmeler takip edilerek ülkemizdeki sisteme entegrasyonu sağlanmıştır. (Bahadır, 2020, s.8-9) .

4.3.1. Yabancı Dil Çağrı Hizmeti

112 Acil Çağrı Merkezince ülke genelinde Almanca, Arapça, İngilizce, Rusça dillerinde acil çağrı karşılanabilmektedir. 81 ilimizde 112'yi arayan ve yabancılar acil yardım taleplerini Ankara 112 Acil Çağrı Merkezinde bulunan yabancı dil 112 birimindeki tercüman acil çağrı operatörü personeline iletebilmekte ve acil yardım hizmeti alabilmektedirler.

Bu çağrıları karşılamak üzere 16.06.2018 tarihi itibaren Ankara Valiliği 112 Acil Çağrı Merkezinde; 14 İngilizce tercüman, 17 Arapça tercüman, 10 Rusça tercüman ve 9 Almanca tercüman olmak üzere toplamda 52 personel görev yapmaktadır. Bu personel A, B, C, D ve E olarak 5 ayrı gruba ayrılarak 12/48 vardiya sistemi ile görev yapmaktadırlar.

Yabancı dilde acil çağrı karşılanma hizmeti;

- Ülkemizi ziyaret eden turistlere acil yardım hizmeti verilebilmekte böylece turizm sektörüne de destek sağlar.
- Ülkemizde çalışan yabancı çalışanlar ve eğitim gören yabancı öğrencilere acil yardım hizmeti verilmesi, ülkenin misafirperverlik ve yardımseverlik imajını güçlendirir.
- Ülkede bulunan yabancı elçilikler ve konsolosluklar, diplomatik personel ve ailelerinin acil durumlarda yardım alabilmesi için bu hizmetten faydalanır.
- Uluslararası ilişkilere olumlu katkılar sağlar.
- Ülkede yaşayan göçmen ve mültecilerin acil durumlarda erişim sağlayabilmesi, onların güvenliği ve refahı için büyük önem taşır.
- Küresel olaylar, doğal afetler, salgınlar veya terör olayları sırasında yabancıların güvenliğini sağlamak da yabancı çağrıların karşılanmasının bir diğer sebebidir.

	2021	2022	2023	2024
ALMANCA	1.150	1.439	1.357	1.409
ARAPÇA	51.470	54.993	52.116	37.472
İNGİLİZCE	30.699	51.073	43.408	35.564
RUSÇA	4.395	9.650	9.173	6.812
TOPLAM	87.714	117.155	106.054	81.257

Tablo 2. Yabancı Dil Toplam Çağrı Sayıları

4.3.2. Engelsiz 112 uygulaması

Engelsiz 112 Projesi, konuşma ve duyma engelli bireylerin, ücretsiz olarak telefonlarına/tabletlerine indirecekleri uygulama aracılığıyla acil durum anında 112 Acil Çağrı Merkezi ile iletişime geçmelerine imkân sağlamaktadır. Engelli bireyler dilerse uygulama üzerinden sağlık problemlerini, acil durumda ulaşılabilecek yakınlarının iletişim bilgilerini sisteme girerek, acil çağrı anında bu bilgilerin 112 personeli tarafından görülmesini sağlayabilmektedir. Böylece süreçte daha etkin ve hızlı hizmet verilmesi mümkün olabilmektedir.

Ülke genelinde hizmet vermek üzere, Ankara 112 Acil Çağrı Merkezinde kurulan Engelsiz 112 birimi 08.04.2019 tarihinden bugüne engelli bireylerin çağrılarını karşılanmaktadır.

Engelsiz 112 uygulaması; işaret dili bilen 112 Acil Çağrı Merkezi operatörleriyle, akıllı telefonuna ya da tabletine Engelsiz 112 uygulamasını indirmiş olan engelli bireylerin eş zamanlı yazışmalarını, görüntülü işaret dili ile iletişim kurmalarını ve sesli konuşma-dudak okuma yöntemlerini kullanarak acil yardım merkezlerine ulaşmaları sağlamaktadır.

YIL	TOPLAM SAYI
2021	3.621
2022	4.419
2023	5.596
2024	6.988

Tablo 3. Engelsiz 112 Çağrı Sayıları

4.3.3. E-Çağrı (E-Call)

Avrupa Birliği'nde otomobil güvenliği alanında ortaya çıkan E-Call (Emergency Call); sisteme sahip aracın, sahip olduğu sensörlerin kaza tespit etmesiyle otomatik ya da araç içindeki acil durum butonuna manuel olarak basılmasıyla acil çağrı merkezini aramasını ve aynı zamanda aracın konumu, çarpma anı hızı, araçta kaç kişi bulunduğu, araç VIN (Vehicle Identification Number) bilgisi gibi kritik bilgileri acil çağrı merkezine aktarmasını sağlayan bir sistemdir. AB ülkelerinde ve aday ülkelerde bu teknoloji zorunlu hâle getirilmiştir.

AB içerisinde, her yıl yaklaşık 35 bin kişi trafik kazalarından dolayı hayatını kaybetmektedir. Örneğin, 2009 yılında AB ülkeleri yol ağlarında yaklaşık 1.15 milyon trafik kazasında 35 bin civarında insan hayatını kaybetmiş ve 1.5 milyon kişi yaralanmıştır. AB Komisyonu “e-Call” yani “Acil Otomatik Arama” anlamına gelen “Emergency Call” sistemi ile çok daha fazla hayat kurtarılmasını hedeflemektedir. Bu teknoloji sayesinde; bir kaza durumunda kaza yeri doğru tespit edilerek ihbar alınabilmekte ve bunun sonucunda acil yardım ekipleri; kırsal kesimlerde %50 ve kentsel alanlarda %40 oranda daha kısa sürede olaya müdahale

edebilmektedir. Zamandan yapılan bu kazanç sayesinde, E-Çağrı sisteminin Avrupa Birliği'nde her yıl yaklaşık 2.500 kişinin hayatını kurtarması ve on binlerce kişinin yaralı kalmaktan kurtulmasını sağlamaktadır. Kurtarma ekiplerinin kaza mahalline daha hızlı ulaşmasıyla, kaza mahalleri daha hızlı temizlenmekte, böylece ikincil kaza risklerinin azaltılması ve trafik sıkışıklığının giderilerek yakıt israfı ve CO2 emisyonlarının düşürülmesi sağlanmaktadır (Eurobarometer Survey 112, Heero, 2013).

Bu sistem; bir otomobilin trafik kazası yapması durumunda, cep telefonu iletişim ağı üzerinden otomatik olarak 112 Acil Çağrı Merkezini aramasını sağlamaktadır. Sistem, ilk yardım ekiplerine kaza yeri ve kazanın biçimine ilişkin bilgi aktarmaktadır. Böylece trafiğin nadir seyrettiği bir yolda kaza yapılmış ve sürücü bilincini kaybetmiş olsa bile kişilerin ve araçların konumlarını belirleyebilmek mümkün hâle gelebilmektedir (Sönmez M., 2016, s.163-164).

2011–2013 yılları arasında 9 Avrupa Birliği üye ülkesi 112 acil çağrı merkezi alt yapısını kullanarak, üye ülkelerde çalışabilir araç içi acil çağrı sistemini aktif etmeye başlamışlardır. Pilot ülkelerdeki uygulamalar Avrupa Standardizasyon Kurumu'nun belirlediği standartlar çerçevesinde bu çalışmalar değerlendirilecek ve tüm Avrupa Birliği ülkelerinde uygulama sağlanacaktır (<https://www.112.gov.tr/uyumlastirilmis-arac-ici-acil-cagri-sistemi-projesi>).

Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi 1. projesi Almanya, İsveç, Yunanistan, Hollanda, Hırvatistan, İtalya, Çek Cumhuriyeti, Romanya ve Finlandiya tarafından yürütülmüştür. 2013–2015 yılları için Avrupa Birliği tarafından Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sisteminin 2. projesi için 3 milyon Euro ödenek ayrılmıştır. 1 Ocak 2013 tarihinde 9 pilot ülkeye ek olarak 6 yeni ülke projeye dâhil edilmiştir. Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi 2. projesinin pilot ülkeleri Türkiye, İspanya, Lüksemburg, Danimarka, Bulgaristan ve Belçika'dır (<https://www.112.gov.tr/uyumlastirilmis-arac-ici-acil-cagri-sistemi-projesi>).

4.3.3.1. E-Call Projesi Pilot Ülkeler

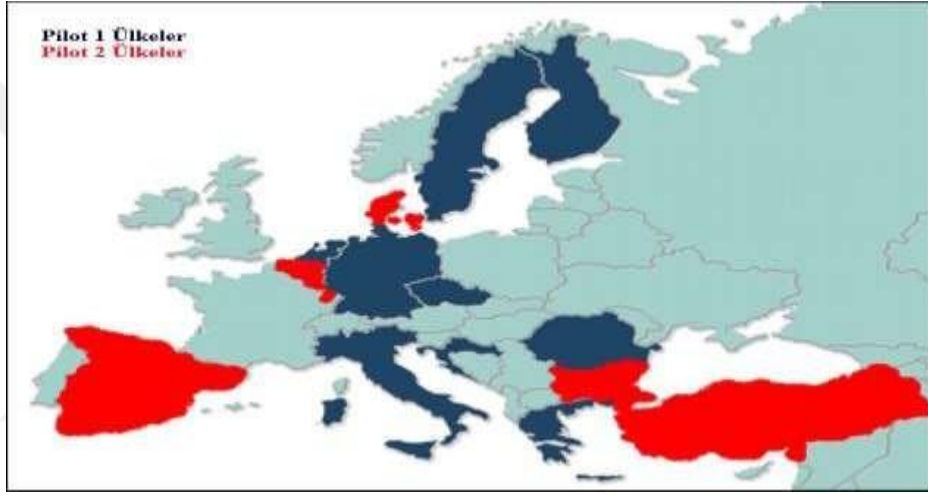
112 acil çağrı servisi tabanlı araç içi acil çağrı sisteminin yerleştirilmesi ile ilgili tip onayı hakkındaki 29/4/2015 tarihli ve 2015/758/AB sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Regülasyonu kapsamında 31.03.2018 tarihinden itibaren otomotiv sektöründe üretilecek olan yeni tip araçlar e-Call sistemine uyumlu olarak piyasaya sürülmektedir.

Türkiye'de Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı 29/4/2015 tarihli ve 2015/758/AB sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Regülasyonu kararını dikkate alarak Avrupa Birliği mevzuatına uyum çerçevesinde "112 Acil Çağrı Servisi Tabanlı Araç İçi Acil Çağrı Sisteminin Yerleştirilmesi ile İlgili Tip Onayı Yönetmeliği"ni yayımlamıştır. Bu proje kapsamında Motorlu Araçlar ve Römorkları Tip Onayı Yönetmeliğinde tanımlanan M1 ve N1 kategorisi araçları ve bu araçlar için tasarlanmış, imal edilmiş olan 112 tabanlı araç içi acil çağrı sistem, aksam ve ayrı teknik ünitelerini kapsar. M1 sınıfı araçlar yolcu taşımacılığında kullanılan ve sürücü dahil en fazla 9 oturma yeri olan motorlu araçlardır ve N1 sınıfı araçlar ise yük taşımada kullanılan ve azami ağırlığı 3.5 tonu aşmayan motorlu araçlardır. Bu araçlar için e-Call modülü kullanılması zorunlu tutulmuştur. Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi Projesinin temel amacı; Avrupa Birliği üye ülkelerinde araç içi acil çağrı sistemini oluşturmak ve Avrupa'da uygulama birliğinin altyapısını sağlamaktır. Bu proje ile birlikte üretilen araçlar sayesinde sınır ötesinde devamlılık

sağlanmış olacak ve AB üyesi ülkeler içerisinde seyahat eden bir aracın mevcut çağrı merkezlerine uyumlu ve birlikte çalışabilir bir teknolojik altyapıyı kullanmak amaçlanmaktadır.

Proje, Türkiye adına idari yönden İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü, teknik altyapı ve idamesi yönünden İçişleri Bakanlığı Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmüş olup ASELSAN, Türk Telekom, Turkcell, Renault ve Tofaş, İçişleri Bakanlığının alt yüklenicileri olarak projede yer almışlar ve pilot proje 2015 yılı sonunda tamamlanarak, Avrupa Birliği ile eş zamanlı bir şekilde uygulamanın hayata geçirilebilmesi için idari ve teknik çalışmalar tamamlanmıştır. E-Call sistemi 2018 yılı haziran ayından itibaren ülkemizde faal olarak kullanılmaktadır.

Ülke çapında E-Çağrı (E-Call) üzerinden gelen tüm çağrılar, Ankara 112 Acil Çağrı Merkezinde bulunan E-Çağrı(E-Call) birimi tarafından karşılanmaktadır.



Görsel 1. Pilot Ülkeler

YIL	TOPLAM SAYI
2021	44.753
2022	97.587
2023	147.139
2024	255.260

Tablo 4. E-Call Toplam Çağrı Sayıları

4.3.4. ELS Entegrasyonu (Acil Durum Hassas Konum Hizmeti)

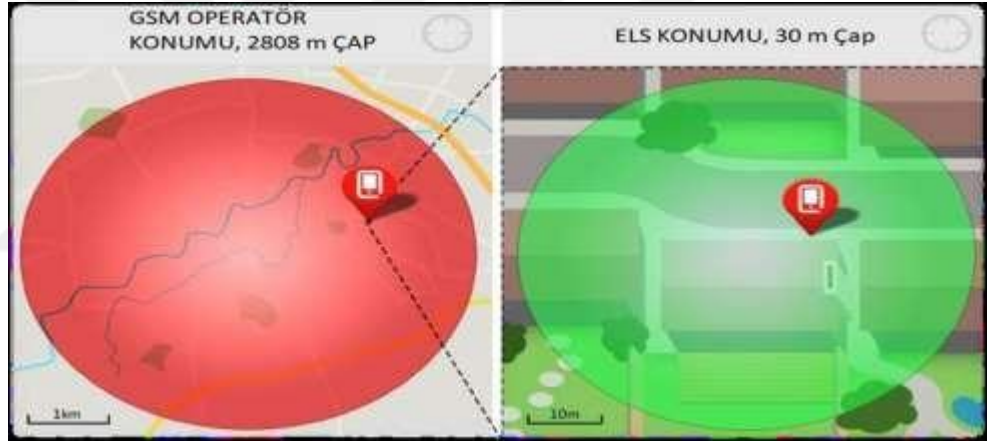
Arayan kişilerin konum bilgileri 7-8 metre hassasiyetle tespit edilmektedir. Bu kapsamda, Google firması entegrasyon çalışmaları tamamlanmış olup Apple firması ile entegrasyon çalışmaları devam etmektedir.

Android işletim sistemi ile çalışan cihazlarda kullanılabilen ELS; GPS, hücresel, kablosuz ve sensör verilerini birleştirerek, acil durum numarasını arayan ve acil durum mesajı gönderen kullanıcıların ilk müdahale ekipleri tarafından daha hızlı ve daha

doğru şekilde bulunmasına imkân veren bir araçtır. ELS, ilk müdahale ekiplerinin daha çabuk harekete geçebilmesi için bazı bölgelerde cihaz dili gibi bağlamsal bilgiler de iletir (https://www.android.com/intl/tr_tr/safety/emergency-help/emergency-location-service/).

112 acil çağrı merkezi arandığında, eş zamanlı olarak arayan kişinin adres ve konum bilgisi sabit, GSM operatörleri ve ELS (Google hassas konum servisi) tarafından 112 Acil Çağrı Merkezine iletilmektedir (<https://www.icisleri.gov.tr/illeridaresi/112-acil-agri-merkezleri-projesi>). ELS'nin doğruluk oranı, baz istasyonu üçgenleme yönteminden 3000 kata kadar yüksek olabilir (https://www.android.com/intl/tr_tr/safety/emergency-help/emergency-location-service/).

Arayan kişilerin konum bilgileri 7-8 metre hassasiyetle tespit edilmektedir. Android'de geçerli olan ELS yerine Apple'da AML sistemi bulunmaktadır. AML, Gelişmiş Mobil Konum anlamına gelmektedir. Acil bir arama durumunda, AML (Gelişmiş Mobil Konum) özellikli bir akıllı telefon (dünya çapındaki tüm İOS cihazları), arayanın doğru konum bilgilerini otomatik olarak acil durum hizmetlerine göndermektedir. Bu bilgiler telefonun konum verilerinden (GNSS, Wifi) elde edilmektedir.



Görsel 2. GSM Operatör Konumu ve ELS Konum Hassasiyeti Arasındaki Fark

AML bir uygulama değildir; arayanın herhangi bir işlem yapmasına gerek yoktur. AML, verileri (SMS ve/veya HTTPS kullanarak) akıllı telefondan acil çağrı merkezine aktarmak için kullanılan basit bir protokoldür (<https://eena.org/our-work/eena-special-focus/advanced-mobile-location/>).

Bu kapsamda, Google firması entegrasyon çalışmaları tamamlanmış olup, Apple firması ile entegrasyon çalışmaları devam etmektedir.

112 AÇM internet sitesinde asılsız çağrı sorunu şu şekilde ifade edilmiştir: “Acil çağrı merkezlerinin hızlı ve etkin bir şekilde faaliyet göstermesine engel olan en sorunlu konular; asılsız ihbarlar ve gereksiz aramalardır. Yapılan her 100 çağrıdan 68 çağrının acil yardıma ihtiyaç duymayan kişilerden gelmesi hem çalışanların hem de asıl ihtiyaç sahiplerinin hayatlarını zorlaştırmaktadır. İnsan yaşamı için saniyelerin bile önemli olduğu arama-kurtarma durumlarında, acil çağrı merkezlerinin gereksiz yere meşgul edilmesi hem çalışanların verimliliğini düşürmekte hem de kamu kaynaklarının (zaman, para, malzeme vb.) israf edilmesine neden olabilmektedir”.

Gereksiz aramaların bu denli yoğun olmasının ana nedenleri arasında;

- Ücretsiz olması,
- Şebekeden bağımsız olarak aranabilmesi,
- SIM kart olmadan aranabilmesi
- Küçük çocuklara oyun maksatlı telefon verilmesi
- Bazı psikolojik sorunlar
- Kurumların iç görüşmelerini bu hattan yapmaları
- Dikkatsizlik
- Devreye alınan illerde kişilerin sisteme alışma noktasında yaşadıkları tereddütler yer almaktadır.

4.3.5. AFAD Acil Mobil Uygulaması

Afetlere maruz kalma riski en yüksek coğrafyalardan birinin üzerinde bulunan ülkemizde, yaşanan afetler sonrası vatandaşların acil yardım taleplerini 112 Acil Çağrı Merkezlerine ulaştırması ve akabinde AFAD ekiplerinin sahaya sevk edilerek, arama-kurtarma çalışmalarını başlatmaları özel bir planlama içerisinde icra edilmesi gereken bir operasyondur. Afetle karşı karşıya kalınan zaman diliminde iletişim alt yapısının özellikle telefon şebekelerinin kullanım dışı kalması ya da afet sonrası vatandaşların yoğun kullanımını kaldıramaması riskine karşı, afet anında vatandaşlara internet tabanlı görüşme imkânı sağlayan uygulama üzerinden 112 Acil Çağrı Merkezine ulaşmasına imkân veren bir sistem ihtiyacı doğmuştur. Bu ihtiyacı karşılayabilmek için İçişleri Bakanlığı Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğüne yazılımı gerçekleştirilen AFAD Acil Mobil Uygulaması devreye alınmıştır.

AFAD Acil Mobil Uygulaması, afet ve acil durumlarda hızlı ve etkili bir şekilde yardım alabilmeyi amaçlayan bir mobil uygulamadır. Bu uygulama, afet sonrası ihtiyaçlara ve afet öncesi hazırlık ihtiyaçlarına dönük özellikleri içinde barındırmaktadır.

Öncelikle, uygulamanın en önemli özelliklerinden biri acil durum bildirimidir. Kullanıcılara, uygulama üzerinden herhangi bir afet veya acil durumu hızlıca bildirebilir. Bu bilgilendirmeler, deprem, sel, yangın gibi acil durumlarda hızlı hareket etmeyi ve gerekli önlemleri almayı kolaylaştırır. Böylece, kullanıcılar tehlikelerden haberdar olup güvenliklerini sağlayabilirler. Bu bildirimler, ilgili birimlere anında iletilir ve böylece gerekli müdahaleler en kısa sürede gerçekleştirilir. Bu özellik, acil durumlarda zamanın ne kadar değerli olduğunun bilinciyle tasarlanmıştır ve hızlı müdahaleyi mümkün kılmaktadır.

AFAD Acil Uygulaması ile doğal afetlerden etkilenen kişilerin konum ve durum bilgilerinin ses ve mesaj yolu ile data hattı üzerinden alınarak 112 acil çağrı merkezlerine aktarılması, bu merkezde durumun değerlendirilerek saha ekiplerine bildiriminin sağlanması ve uygulama üzerinden kişilere ulaşılması hedeflenmektedir. (<https://www.112.gov.tr/afad-acil-mobil-uygulama-projesi>).

Kullanıcılar dilerse acil durumda ulaşılacak yakınlarının iletişim bilgilerini sisteme girerek 112 acil çağrı merkezi personelinin “Acil Çağrı” anında bu bilgileri görmesini sağlayabilmekte ve gerekli durumlarda vatandaşın yakınlarına ulaşarak

afetzedenin güncel bilgileri paylaşılabilir (<https://www.112.gov.tr/afad-acil-mobil-uygulama-projesi>).

Konum paylaşımı da AFAD Acil Mobil Uygulamasının kritik özelliklerinden biridir. Kullanıcılar, bulundukları konumu anında paylaşarak kurtarma ekiplerinin kendilerine doğru ve hızlı bir şekilde ulaşmasını sağlarlar. Özellikle deprem, sel gibi doğal afetler veya kaybolma, yaralanma gibi acil durumlar söz konusu olduğunda, bu özellik hayati öneme sahiptir. AFAD Acil uygulamasında, afet anında açıldığında kişiye en yakın toplanma alanı gösterilmekte ve afetzedenin buraya ulaşabilmesi için yol tarifi yapılmaktadır. Toplanma alanına gidemeyecek durumda olanlar ise gerektiğinde internet üzerinden acil çağrı başlatabilmektedir. Çağrı başlatıldığında 112 acil çağrı merkezine bağlanılmakta, bundan sonra afetzedenin durumunu kısaca anlatan butonlar kullanılabilir. Kişi konuşabilecek durumda değil ise uygulamadaki acil durum cümleleri kullanılarak mesaj yoluyla yardım alınabilmektedir (<https://www.afad.gov.tr/afad-acil-uygulamasi---tek-tus-hayata-dokunuş>).

Yardım istekleri, uygulamanın kullanıcıların ihtiyaçlarına yönelik bir diğer önemli özelliğidir. Kullanıcılar, sağlık, barınma, gıda gibi ihtiyaç duydukları yardımı uygulama üzerinden talep edebilirler. Bu talepler, AFAD ve diğer ilgili birimlere iletilir ve en kısa sürede yanıtlanır. Bu özellik, afet sonrası yaşanan zorlukların hızla giderilmesine yardımcı olur.

Uygulamanın afet öncesi hazırlık ve bilinçlendirme içeriği de bulunmaktadır. Eğitim ve bilgilendirme bölümü, kullanıcıların afet ve acil durumlara hazırlıklı olmasını sağlar. Uygulama, afetlerle ilgili bilgilendirici içerikler ve eğitim materyalleri sunar. Kullanıcılar, bu kaynaklar sayesinde afetlere karşı bilinçlenir ve doğru müdahale yöntemlerini öğrenirler. Böylece, acil durumlarda ne yapmaları gerektiği konusunda bilgi sahibi olurlar.

Gönüllü kaydı, AFAD Acil Mobil Uygulamasının toplumsal dayanışmayı artıran önemli bir özelliğidir. Uygulama, gönüllülerin kayıt olmasına ve afet durumlarında aktif olarak rol almasına imkân tanımaktadır. Gönüllüler, afet yönetimi ve yardım faaliyetlerine katılarak topluma destek sağlarlar. Bu, toplumun afetlere karşı daha dirençli olmasına katkıda bulunmaktadır.

Uygulama, vatandaşların afet anında sesli ve yazılı olarak 112 acil çağrı merkezine erişmelerini sağlarken, aynı zamanda sisteme girmiş oldukları bilgilerin (acil durumda iletişime geçilecek yakınların iletişim bilgileri vb.) ve bulundukları konumun çağrı esnasında 112 acil çağrı karşılama personeli tarafından görülmesini de mümkün kılmaktadır. Böylece hızlı ve etkin bir iletişim sağlanmaktadır. Uygulama afet anında vatandaşların kullanabilmesi için geliştirilmiş olup, yalnızca bulunulan bölgede bir afet olması durumunda kullanılabilir. Bulunulan bölge afet bölgesi dışındaysa 112 Acil Çağrı Merkezini arayarak ihbarda bulunmaktadır. Normal dönemde uygulama üzerinden acil çağrı merkezini aramak mümkün değildir.

4.3.6. 112 WEB İhbar, 112 SMS İhbar

Emniyet Genel Müdürlüğüne ait 155 internet ihbar hattıyla, jandarma Genel Komutanlığına ait 156 İnternet ihbar hatları, diğer paydaş kurumların internet ihbar hatlarının tek çatı altında toplanması amacıyla ve vatandaşların internet üzerinden

de 112 Acil Çağrı Merkezine ulaşabilmesi amacıyla geliştirilmiş bir uygulamadır. <http://ihbar.ng112.gov.tr> adresine giriş yapılması sonrası ihbar formunun doldurulmasıyla sistem adres ve ilgisine göre ilgili kurumu belirleyip, ilgili 112 Acil Çağrı Merkezindeki paydaş kurum çağrı yönlendirici personelinin önüne ihbarı düşürmektedir. Gelen ihbar doğrultusunda ekipler olay yerine sevk edilmektedir.

Bireylerin acil durumda konuşma imkânı bulamadıkları anda 112 hattına SMS mesajı şeklinde acil yardım talebi gönderebildikleri uygulamaya 112 SMS uygulaması denir. Kişilerin tehdit oldukları anlarda ya da konuşmalarını etkileyen bir durumla karşı karşıya oldukları hallerde attıkları mesaj sonrası kurumsal acil yardım hizmeti organize edilmektedir. Cep telefonlarının SMS kısmına ihbar ve şikayetle ilgili bilgiler yazıldıktan sonra 112'ye mesaj ücretsiz olarak iletilir. Acil durum kısa mesajları SIM kartı olmayan telefonlardan gönderilemez. SMS, hangi konumdan gönderilmiş ise o ilin 112 Acil Çağrı Merkezine iletilir. 112'ye SMS ile ihbarda bulunurken çağrı karşılayıcının durumun aciliyetine dair bir değerlendirme yapabilmesi ve en kısa sürede yardım gönderebilmesi için ilk mesaja mümkün olduğunca fazla bilgi (konum veya açık adres, acil durumun ne olduğu, detaylı bilgi) eklenmesine dikkat edilmelidir.

Çağrı karşılayıcı, mesajınıza yanıt vererek ek bilgi talep edebilir. Acil durum numarasını aramak, kısa mesaj göndermekten her zaman daha güvenilir ve hızlı bir seçenektir.

4.3.7. Adli Makamlara Verilen Görüşme Kayıtları Hizmeti

Adli makamlarla veri (görüşme kayıtlarının) paylaşımı hususu 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev Ve Çalışma Yönetmeliğinin madde 22/3'de düzenlenmiştir. Veri paylaşımı ve güvenliği; madde 22, 3 fıkrada: "Çağrı merkezine yapılan aramalara ilişkin yazılı ve sesli kayıtlar, vaka adli soruşturmaya konu olduğunda, Cumhuriyet Başsavcılığı veya yetkili mahkemesince istenilmesi hâlinde ve idari soruşturmalarda görevli müfettişlere veya muhakkiklere verilir. Diğer soruşturmalarda soruşturmayı açan kurumun en üst amirinin yazılı talebi üzerine verilebilir." şeklinde düzenlenmiştir (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, m.22).

Kanun koyucu; suçun sübutuna doğrudan etki edecek mevcut bir delil toplanmadan düzenlenen iddianamenin, ilgili mahkeme tarafından Cumhuriyet başsavcılığına iadesine karar verileceğini belirterek, delilin ceza muhakemesindeki önemini belirtmiştir (CMK m.174/1-b). CMK m.160 ve m.161 kapsamında, 112 ve 155 çağrı hatlarına yansıyan konuşmaların delil olarak kullanılmasında hukuki engel bulunmamaktadır(<https://sen.av.tr/tr/makale/112-ve-155-kayitlari-delil-olarak-kullanilabilir-mi>).

Yargıtay 1. Ceza Dairesi'nin 22.06.2023 tarihli, 2022/10772 E., 2023/4478 K. sayılı kararında; Katılan sanıklar ve sanığın savunmalarının, katılan beyanlarının, 112 ses kaydı inceleme tutanağının, Tavşanlı İlçe Jandarma Komutanlığı tarafından hazırlanan olay yeri inceleme raporunun, İstanbul Jandarma Kriminal Laboratuvar Amirliğinin düzenlediği 24.09.2019 tarihli balistik inceleme ve 05.09.2019 tarihli atış artığı incelemeye ilişkin uzmanlık raporlarının, tutanakların, katılan sanıkların ve sanığın adli sicil ve nüfus kayıtlarının dava dosyasında mevcut olduğu söylenerek, 112 ses kaydının beyan delili niteliği taşıdığı ortaya koyulmuştur (<https://sen.av.tr/tr/makale/112-ve-155-kayitlari-delil-olarak-kullanilabilir-mi>). _

Bu kapsamda 112 Acil Çağrı Merkezlerinde yapılan görüşmeler ve vaka formları adli delil olma potansiyelleri nedeniyle 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinin madde 25’de kayıtların saklanması başlığıyla düzenlenmiştir.

Kayıtların saklanması; madde 25 – (1) Çağrı merkezince sunulan hizmetlerle ilgili kayıtlar, ilgili mevzuat hükümlerine göre muhafaza edilir. Vaka kaydı açılan çağrılar on yıl, vaka kaydı açılmayan çağrılar ise bir yıl süre ile saklanır. Teknik arızalardan dolayı seslerin kaydedilemediği veya kayıtlara ulaşamadığı durumlarda tutulan diğer kayıtlardan yararlanılır. Arıza ve kesintilerin açıklamaları gerekçeli olarak ilgili kurumlara gönderilir (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, m.25).

Bu verilerin saklanabilmesi için; Ankara ve İstanbul’da veri merkezleri, ayrıca Gebze’de Turkcell’den alınan Bulut Veri Kapasitesi bulunmaktadır.

4.4. 112 Acil Çağrı Merkezlerinde Görev Yapan Personellerin Görev Tanımları

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri, acil çağrı ve yardım hizmetine ihtiyaç duyan kişilerin 112’yi aramasıyla başlayan ve söz konusu olaya gerekli ise ekip yönlendirmesinin yapılması gerekli değil ise arayana ihtiyaç duyduğu yönlendirmenin yapılmasıyla tamamlanan bir süreci yönetmektedir.

112 Acil çağrı merkezlerinin, vatandaşa etkin, verimli ve kesintisiz hizmet verebilmesi çağrı merkezi müdürü, çağrı karşılayıcılar, çağrı yönlendiriciler, teknik personel, destek personeli ve güvenlik personeli 7 gün 24 saat, vardiyalara bölünmüş gruplar hâlinde çalışmaktadır.

4.4.1. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün Görev ve Sorumlulukları

81 ilde, 7 gün 24 saat sürekli erişim esasına uygun olarak hizmet veren 112 Acil Çağrı Merkezlerinde, acil çağrı ve yardım sürecinin yönetiminden 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü sorumludur.

Bu kapsamda Yönetmelik’te 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün görevleri, 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği’nin 7. maddesinde aşağıdaki şekilde belirtilmiştir;

- a) *Çağrı merkezi çalışmalarının düzenli, sürekli ve verimli bir şekilde aksamadan sürdürülmesini sağlamak için gerekli tedbirleri almak,*
- b) *Müdürlüğün ödenek ve kadro ihtiyaçlarını tespit ve takip etmek,*
- c) *Kendisine bağlı personelin disiplin ve diğer özlük hakları ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek, farklı kurumlardan gelip çağrı merkezinde görev yapan personelin çağrı merkezinin çalışma usul ve esaslarına uyup uymadığını takip etmek, uymayanları valilik kanalı ile ilgili kurumlara bildirmek,*
- ç) *Vardiyalarda görevli personelin yetersiz kalması hâlinde yeterli personelin görevlendirilmesini sağlamak üzere valilik kanalı ile ilgili kurumlara bildirimde bulunmak,*

- d) Çağrı merkezinde hizmet veren kurum ve kuruluşlar ile işbirliği ve koordinasyon içerisinde hizmet içi eğitim çalışmalarını yürütmek ve geliştirmek,
- e) Her bir vardiyada çalışacak çağrı alıcıların sayısını düzenlemek, gerekli görevlendirmeleri yapmak,
- f) Her vardiyada görev yapan çağrı alıcıları arasından bir kişiyi grup sorumlusu olarak belirlemek,
- g) İl acil çağrı hizmetleri ile ilgili faaliyet ve verileri yıllık olarak derleyip, değerlendirilmek üzere rapor hâlinde valiliğe sunmak,
- ğ) Yeni ve iyi uygulama örneklerini takip etmek ve çağrı merkezi teknolojisinin güncel tutulmasını sağlamak için rapor ve projeler hazırlayıp valilik aracılığıyla Genel Müdürlüğe sunmak,
- h) Çağrı merkezinin tanıtımını sağlayacak faaliyetler düzenleyerek kamuoyunu 112 Acil Çağrı Merkezi hakkında bilgilendirmek,
- ı) Deprem, sel, heyelan ve kaya düşmesi gibi doğal afetler, önemli toplumsal olaylar, büyük ölçekli yangın, KBRN ve trafik kazası gibi olaylara ilişkin çağrı merkezine yapılan bildirimleri ivedilikle ilgili vali yardımcısına iletmek ve aldığı talimatlar doğrultusunda gerekli işlemleri yürütmek,
- i) Çağrı merkezinde görev yapan müdürlük personelinin görev, yetki ve sorumluluklarını valilik onayı ile belirlemek,
- j) Kurumların haberleşme sistemlerinin çalışır hâlde olmasını gözetmek, aksaklıkların giderilmesine yardımcı olmak,
- k) İlgili kurumların acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri ile telli,
- l) Çağrı merkezinin fiziki imkânları ölçüsünde ilgili kurumların komuta ve kontrol merkezi ihtiyaçları için çağrı merkezinde ve diğer mahallerde valilik onayına istinaden yer tahsisi yapmak,
- m) Valinin veya sorumlu vali yardımcısının vereceği benzeri diğer görevleri yapmak (112 Acil Çağrı Merkezlerinin Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nin m.12).

4.4.2. Çağrı Karşılایıcıların (Alıcıların) Görev ve Sorumlulukları

Çağrı alıcı, 112 Acil Çağrı Merkezlerinde çağrıyı ilk karşılayan personeldir. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nde çağrı alıcı olarak tanımlanan fakat 15.2.2023 tarihli Resmî Gazete'de 123 numarayla yayımlanan Bazı Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Kadro İhdas Edilmesi ve İhdas Edilen Kadrolara Emsal Belirlenmesi Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile çağrı karşılama memuru kadrosu ihdas edilmesiyle resmi olarak ilgili personel çağrı karşılama personeli olarak isimlendirilmektedir.

Çağrı alıcılar(karşılایıcılar); gelen çağrı hakkında adres, iletişim ve kısa bilgiyi alıp, sistemde vaka formu açarak, çağrıyı ve vaka formunu ilgili kurumların çağrı yönlendiricilerine aktarmaktadırlar. Çağrı alıcılar (karşılایıcılar), İçişleri Bakanlığı tarafından istihdam edilmektedir. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nin 12. maddesine göre çağrı alıcıların görev ve sorumlulukları

aşağıdaki şekilde belirtilmiştir: “

- a) *Konsollarına düşen her türlü aramayı cevaplandırmak,*
- b) *Görevlendirildiği konsolda çağrıyı karşılayarak, konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle mesai saati içinde bilgi işlem bürosuna, mesai saati dışında nöbetçi teknik personele bildirmek,*
- c) *Çağrıyı sadece “Acil Çağrı Merkezi” ifadesiyle cevaplandırmak,*
- d) *Çağrının, çağrı merkezinin işletme kurallarına uygun bir çağrı olup olmadığını tespit etmek;*
 - *Acil çağrı ise vaka kaydı oluşturmak,*
 - *Acil çağrı değil ise vaka kaydı oluşturmadan çağrıyı uygun ve hızlı bir şekilde sonlandırmak,*
 - *Bilgi ve danışma amaçlı aramalarda, çağrı yapanı konunun çağrı merkeziyle ilgili bir konu olmadığı hususunda bilgilendirerek, usulüne uygun şekilde ilgili kuruma vaka kaydı oluşturmadan yönlendirmek,*
 - *Asılsız ihbar olarak değerlendirdiği çağrıyı bildirmek,*
- e) *Vaka kaydı oluşturulan kayıt için vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapmak, bu şekilde adresin tespit edilememesi hâlinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olayı öğrenmek ve ilgili kurum yetkilisine veya yetkililerine çağrıyı aktarmak,*
- f) *Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak,*
- g) *Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak,*
- ğ) *Yaptığı görüşme esnasında vaka ile ilgili olarak çağrı yönlendiricinin bilgisine ihtiyaç duyduğu takdirde, listeden ilgili çağrı yönlendiriciyi seçerek çağrıya dâhil edip konferans görüşme yaptırmak,*
- h) *Vardiya değişiminde çağrı merkezi müdürü tarafından belirlenen bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelinceye kadar görevini sürdürmek,*
- ı) *Adli soruşturma gerektirecek, haber değeri olan olağandışı durumlarda veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği veya edeceği vakaları çağrı merkezi müdürüne iletilmek üzere grup sorumlusuna bildirmek,*
- i) *Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırları, kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde müdürlüğe teslim etmek,*
- l) *Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmaktır”(*<https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=19670&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeligi&mevzuatTertip=5>*).*

4.4.3. Çağrı Yönlendiricilerin Görev ve Sorumlulukları

İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, varsa sahil güvenlik bölge veya grup komutanlığı, büyükşehir veya il belediye başkanlığı, orman bölge

veya işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar bölge veya şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilikçe belirlenen diğer acil yardım hizmeti veren kurumların sorumlu birimleri acil çağrı merkezinde yer alırlar. Her türlü acil yardım hizmetini ilgili mevzuata uygun şekilde, gerekli hallerde ilgili diğer kurumlarla iş birliği ve koordinasyon içerisinde, valiliğin talimatlarına uygun olarak yerine getirirler.

Kurumlar, acil durumlarda kendi sorumluluk alanlarında hizmet sunmakla yükümlüdür. Ayrıca, başka kurumlarla iş birliği ve yardımlaşma gerektiren durumlarda da destek vermekle görevlidir.

Çağrı yönlendiriciler ise; çağrı alıcıların sistem üzerinden göndermiş olduğu acil yardım taleplerini diğer birimlerle koordinasyon içerisinde kendi kurumunun imkânlarını kullanarak sevk ve koordine eden ve çağrı merkezinde kurumunu temsil için görevlendirilen uzman personeldir. Çağrı yönlendiriciler ilgili kurumlar tarafından istihdam edilmektedir. Çağrı yönlendiricilerin görev ve sorumlulukları ilgili yönetmeliğin 14. maddesinde belirtilmiştir:

- *Aktarılan acil çağrıları en kısa sürede bekletmeden karşılamak,*
- *Gelen çağrının görev alanına giren, aciliyet arz eden bir vaka olup olmadığını değerlendirmek,*
- *Vaka bilgileri formunda kaydedilmiş olan bilgilerdeki eksiklikleri tamamlamak,*
- *Birden fazla kurumun birlikte müdahalesini gerektiren vakalarda çağrıyı ilk alan çağrı yönlendiricisi tarafından ilgili diğer kurum veya birim temsilcilerinin ya da görevlilerinin haberdar edilip edilmediğini teyit ederek diğer birimlerle koordine etmek,*
- *İlgili kurumların sahip olduğu hava ve diğer müdahale ve kurtarma araçlarının gerektiği değerlendirilen vakalarda; görev ve sorumluluk alanları ve sahip oldukları kabiliyetleri göz önünde bulundurarak, uygun vasıfta hava aracı bulunan kurumların çağrı yönlendiricileri ile koordine kurmak ve hava aracını görevlendirmeye yetkili makama ve çağrı merkezi müdürü aracılığı ile ilgili vali yardımcısına durumu bildirmek,*
- *Sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak,*
- *Acil çağrının mahiyetine en uygun ve en yakın yeterli sayıda ekibi vakaya yönlendirmek, verilen hizmet ile ilgili her türlü veriyi bilgisayar ortamında kayıt altına almak,*
- *Görevlendirilen birimin veri terminaline (araç bilgisayarı, cep bilgisayarı gibi) sahip olması halinde vaka bilgileri formunu eksiksiz olarak doldurarak, iletiminin yapıp yapılmadığını takip etmek ve veri terminali tarafından istenen verilerin girişini sağlamak,*
- *Acil çağrı yapan kişi ile arama konusuyla ilgili birimler arasında ihtiyaç duyulması halinde çağrı sistemi üzerinden konferans görüşmesi yapılmasını sağlamak,*
- *Sistem dışından gelen ihbarlarla haberdar oldukları vakalarla ilgili olarak vaka formu açarak, diğer kurum çağrı yönlendiricilerini bilgilendirmek,*
- *Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırları, kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde müdürlüğe teslim etmek,*
- *Çağrı merkezi ile kendi kurumlarının acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri arasında telli, telsiz ve yazılım bağlantılarını kullanarak iletişimi sağlamak,*
- *Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmaktır.*

Ayrıca söz konusu yönetmeliğin 15. maddesinde çağrı yönlendiricilerin kurumsal olarak ek görevlerine de yer verilmiştir. Çünkü her kurumun ayrı uzmanlık alanı bulunmakta ve çalışma prensipleri farklılık göstermektedir. Kurumlar için zorunluluk ya da performans ölçüm kriteri olarak değerlendirilecek bu veriler ilgili çağrı yönlendiriciler tarafından kayıt altına alınmaktadır. Kurumsal olarak belirtilen bu görevler genel olarak şu şekildedir:

a) Sağlık çağrı yönlendiricileri:

- Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma, hastaneye ulaşma, hastaneden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak,

b) Emniyet çağrı yönlendiricileri:

- Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve serbest hale dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak,

- Varsa olay yerini gösterir kamerayı ivedilikle çağrı merkezinde bulunan ana ekrana yansıtmak, güvenlik açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

c) Jandarma çağrı yönlendiricileri:

- Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve serbest hale dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak,

- Varsa olay yerini gösterir kamerayı ivedilikle çağrı merkezinde bulunan ana ekrana yansıtmak, güvenlik açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

ç) İtfaiye çağrı yönlendiricileri:

- Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak, hizmet gerekleri açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

- Görev alanına giren her türlü vaka ve afet olaylarında ilgili merkez, ilçe ve belde itfaiye istasyonları arasında koordinasyonu sağlamak,

- İl sınırları dışında olmakla birlikte çok yakın bölgelerde meydana gelen yangın, afet, kaza ve su baskınlarına müdahale edecek kaynakların sevk ve idaresi için ilgili kurumlar ve belediye başkanlıkları arasında koordinasyonu sağlamak ve sıralı amirleri bilgilendirmek,

- Merkez, ilçe ve belde belediyelerinde bulunan araç, donanım ve personel eksikliklerini takip ederek ilgili birimlere bildirmek,

d) Orman yangını çağrı yönlendiricileri:

- Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak, hizmet gerekleri açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep

edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

- İtfaiyelerin uzak kaldığı yerlerde ev, işyeri ve araç yangınlarına en yakın orman araçlarının olay yerine sevk edilmesi, itfaiye araçları gelene kadar gerekli müdahalenin yapılmasını ve itfaiye araçlarına gerekli desteğin verilmesini sağlamak,

- Belediye sınırı içerisinde bulunmasına rağmen, arazi yapısının bozuk olması sebebi ile itfaiye araçlarının müdahale edemediği yangınlarda, itfaiye araçlarına destek verilmesi maksadıyla ekipleri yönlendirmek,

- Yangın esnasında orman yangın ekipleri ile itfaiye ekiplerinin iş birliği yapmalarını sağlamak,

e) Afet ve acil durum çağrı yönlendiricileri:

- Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak, hizmet gerekleri açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

- Afetler ve çok sayıda kişiyi etkileyen acil olaylara ilişkin çağrı merkezine gelen çağrıları; bilgisayar ortamında tür, yer, saat, etkilenen kişi sayısı gibi farklı kategorilerde istatistik alınacak şekilde kaydetmek,

- Meteorolojik ihbarları ilgili birimlere tebliğ etmek.

4.4.4. Teknik Personel Görev ve Sorumlulukları

Teknik personel; Devlet Memurları Kanunu'nda sayılan sınıflardan ikincisi olan teknik hizmetler sınıfı kapsamında değerlendirilen personeldir.

Teknik personel, 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev Ve Çalışma Yönetmeliği'nin

Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosunun sayılan görevlerini yerine getirmekle sorumlu personeldir.

112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinde bu görevleri şu şekilde belirtilmiştir:

a) Çağrı merkezinin bilişim hizmetlerini yürütmek, altyapı sisteminin çalışır durumda olduğunun takibini yapmak, ihtiyaç ve aksaklıkları tespit ederek, giderilmesini sağlamak,

b) Bilgisayar ve sistemlerin montaj, yazılım kurulumu, güncelleme, periyodik bakım ve arızalarının giderilmesine ilişkin iş ve işlemleri yapmak,

c) Bakanlık bilgi güvenliği politikalarına ilişkin düzenlemeler çerçevesinde çağrı merkezi bilişim sistemine dışarıdan gelecek müdahaleleri engellemek için gerekli tedbirleri almak,

ç) Sistem odasında ve bulunan tüm cihaz ve sistemlerin kesintisiz çalışması için gerekli önlemleri almak, arıza ve periyodik bakım takiplerini yapmak, sistemin uğrayabileceği risklere karşı önlemleri almak, yılda en az bir kere veri kurtarma ve yangın tatbikat planlarını, kurumlarla koordineli şekilde yapmak ve uygulamak,

d) Enerji, ısıtma-soğutma, haberleşme, yangın algılama ve söndürme gibi sistemlerin periyodik bakımlarını yapmak ve arızalarını gidermek,

- e) Her türlü cihaz ve donanımın güncelleme, bakım ve onarımı için gelen görevlilere nezaret etmek,
- f) Araç takip sistemi ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirmek, iletişim kurulamayan araçlarla ilgili kurumların ivedi tedbir alması için gerekli uyarı olanaklarını sağlamak,
- g) Kurumların kapsamlı analiz yapabilmeleri için çağrı merkezi sistemleri üzerinde geliştirilecek web servisleri üzerinden yapılacak sorgularla veri paylaşımı sağlamak,
- ğ) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak”.

4.4.5. Destek Personel (Yardımcı Hizmetli) Görev ve Sorumlulukları

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinde görevlendirilen destek personeli iki şekilde istihdam edilmektedir: “

•657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nun “Sınıflandırma” başlığında yer alan 36. maddesinde geçen Yardımcı Hizmetler Sınıfına tabi olarak çalıştırılanlar.

•112 Acil Çağrı Merkezlerinde destek hizmetleri personel eksikliğini giderebilmek amacıyla, 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu’nun 62’inci maddesinin birinci fıkrasının (e) bendindeki “Danışmanlık hizmetleri, hastane bilgi yönetim sistemi hizmetleri ve çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin alımlar personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alımı olarak kabul edilmez.” maddesi kapsamında destek personeli ihtiyacı hizmet alımı yoluyla karşılanmakta olup, 4857 sayılı İş Kanunu’na tabi olarak da çalıştırılmaktadır.

- Şoförler, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinin ulaştırma hizmetlerinden ve Müdürlüğe tahsis edilen kurum araçlarının hizmete hazır halde tutulmasından;

- Temizlik personeli, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinin hizmet binasının ve yerleşkesinin tamamının temizlik ve düzen-tertip işlemlerinin yürütülmesinden;

- Güvenlik görevlileri, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binasına yapılan ziyaretçi giriş ve çıkışlarını kontrol edilmesinden, yerleşkenin güvenliğinin sağlanmasından sorumludur”.

4.5. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Olağan Dönem, Afet Dönemi Çalışma Sistemi

4.5.1. Olağan Dönem Çalışma Sistemi

4.5.1.1. Acil Çağrı Karşılama İş Akışı

Tüm kurumlarda olduğu gibi 112 AÇM’lerde de, sistemin sağlıklı işlemesi için iş akış süreçleri belirlenmiştir. Bu iş akış süreçleri, teknolojik yenilikler ve ihtiyaçlara göre güncellenebilmektedir.

112 Acil Çağrı Merkezinde iş akış süreci, acil çağrı ve yardım hizmetine ihtiyaç duyan kişinin 112’yi araması ile başlar. Söz konusu çağrı, mülki idare sınırları içerisinde bulunan ilin sistemine otomatik olarak yönlendirilir ve bilgilendirme anonsunun ardından çağrı karşılayıcı personelin ekranına düşer. Çağrı karşılayıcılar; söz konusu çağrının acil çağrı olup olmadığının analiz edilmesinden, acil çağrı ise,

arayanın açık adresinin alınmasından ve olayla ilgili uygun kurumlara yönlendirme yapabilmek adına kısaca olaya tanımı öğrenmekten sorumludur. Bu bilgiler vaka formlarına işlenerek çağrı salonundaki paydaş kurumlara eş zamanlı olarak yayınlanır ve arayan kişi olaya müdahalede öncelikli kurum ile çağrı sürecine devam eder.



Görsel 3. 112 Acil Çağrı Merkezi Çalışma Modeli



Şema 1. Acil Çağrı Karşılama İş Akış Şeması

Sonraki aşamada, aynı çağrı salonunda bulunan il emniyet müdürlüğü, il jandarma komutanlığı varsa sahil güvenlik bölge veya grup komutanlığı, belediyeler, orman bölge veya işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar bölge veya şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü tarafından görevlendirilen çağrı yönlendirici personel görev alır. Çağrı yönlendiriciler; temel olarak gelen çağrının görev alanına giren, aciliyet arz eden bir vaka olup olmadığını değerlendirmek, yayınlanan vaka formundaki bilgileri doğruladıktan sonra vaka detaylarını forma işlemek ve birden fazla kurumun birlikte müdahalesini gerektiren

vakalarda diğer kurum temsilcilerinin haberdar edilip edilmediğini teyit ederek süreci koordine etmekten sorumludur. Bu noktada Yeni Nesil 112 Sistemi, kurumların saha ekiplerindeki farklılıkları göz önünde bulundurularak farklı detayları olan vaka formu ekranlarına sahiptir.



Şema 2. Acil Çağrı Karşılama ve Yönlendirme Süreç Akış Şeması

4.5.1.2. Acil Çağrı Yönlendirme İş Akışı

Çağrı yönlendirici personel tarafından gerekli alanları doldurulan vaka formu, acil yardım hizmeti sunan 7 kurumun ekip yönlendirmesi için kullandıkları sistemler ile Yeni Nesil 112 Yazılımı arasındaki entegrasyona bağlı olarak değişkenlik göstermektedir. Örneğin Sağlık Bakanlığı'nın Acil Sağlık Otomasyon Sistemi (ASOS) ile Yeni Nesil 112 Yazılımı arasında %100 entegrasyon olduğundan ekip yönlendirmeleri, hasta nakilleri vb. tüm işlemler 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinde görev yapan sağlık çağrı yönlendiricileri tarafından yapılır. Diğer kurumlarda ise saha ekiplerinin yönlendirmesini ilgili kurumun ajans terminaleri gerçekleştirir. Çağrı salonunda çağrı karşılama süreci için her vardiyada en az bir kişi olmak üzere grup sorumlusu 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından belirlenir. Çağrı yönlendirme sürecinde ise 7 kurumun her biri için ayrı ayrı kurum temsilcisi personel görev alır.

Çağrıyı karşılama ve yönlendirme işlemlerinin ardından kapatılabilir duruma gelen vaka formları 112 Acil Çağrı Karar Destek Sistemine yansır ve ilgili ekran Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosu tarafından takip edilir. Bu sayede 112 Acil Çağrı Merkezinin çalışma performansı denetlenmektedir. Yukarıda belirtildiği üzere, sistemdeki yazılım ve/veya donanım ile ilgili güncellemelerin yapılması ve olası aksaklıkların giderilmesi noktasında Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosu görev alır. İdari veya adli soruşturmaya konu olan bir vakanın olması hâlinde ise ilgili sesli ve yazılı kayıtların örneklerinin yetkili idari veya adli mercilere iletilmesinde Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Büro ile İdari Büro ortak çalışır.

Yönetmelik'in 3'üncü bölüm 17'nci maddesinde de belirtildiği üzere; "Valilik makamınca çağrı hizmetlerinin koordinasyonunun ve değerlendirilmesinin yapılabilmesi adına tüm 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri, yılda iki kez (Şubat-

Eylül) Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu Toplantısı gerçekleştirmekle yükümlüdür. Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu valinin başkanlığında ilgili vali yardımcısı, il jandarma komutanı, il emniyet müdürü, varsa sahil güvenlik bölge veya grup komutanı, büyükşehir veya il belediye başkanı, orman bölge veya işletme müdürü, doğa koruma ve mili parklar bölge veya şube müdürü, il sağlık müdürü, il afet ve acil durum müdürü, çağrı merkezi müdürü ve çağrı merkezi ile ilişkilendirilen diğer kurum yöneticilerinden oluşur. Toplantıda Müdürlükçe hazırlanan yıllık faaliyet raporu değerlendirilerek hizmetin etkin, verimli ve hızlı bir şekilde sunulması, paydaş kurumların performans değerlendirmelerinin yapılması ve kurumlar arasında iş birliği ve koordinasyonun sağlıklı bir şekilde sürdürülmesi adına içinde bulunulan dönemle ilgili bilgiler aktarılır, gelecek dönemle gerekli tespitler yapılır ve sistemin iyileştirilmesine yönelik talepler toplanır. Yapılan tespitler ve toplanan talepler, Daire Başkanlığına iletilir ve Yönetmelik'in 3'üncü bölüm 16'ncı maddesinde belirtildiği şekilde, yılda 2 kez (Mart-Ekim) gerçekleştirilen acil çağrı hizmetleri merkez koordinasyon komisyonu toplantısı için gündemin belirlenmesini sağlar".

Olağan dönemde Yönetmelik'in 2'nci bölüm 7'nci maddesi 1 bendinde de belirtildiği üzere; doğal afetler, önemli toplumsal olaylar, büyük ölçekli yangın, KBRN vb. çağrı yoğunluğuna sebep olacak herhangi bir durumda Müdürlük, 112 Acil Çağrı Merkezinin tüm olanaklarını kullanmakla, İl Valiliğine bilgi vermekle ve aldığı talimatlar doğrultusunda hareket etmekle yükümlüdür. Bu gibi süreçlerde sistemde ciddi bir çağrı yoğunluğu olacağından vatandaşlara acil çağrı ve yardım hizmetinin sunulmasında herhangi bir aksaklık yaşanmaması adına Daire Başkanlığı ve Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğüne de bilgi verilmektedir.

4.5.2. Afet Dönemi Çalışma Sistemi

Cumhurbaşkanlığı hükümet sisteminin kabul edilmesi ve uygulanmaya başlanması sebebiyle 9, 10 ve 15 Temmuz 2018 tarihlerinde yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Kararnameleri ile Türkiye'de afet yönetiminin en üst kurulu olarak işlev gören Afet ve Acil Durum Yüksek Kurulu, Afet ve Acil Durum Koordinasyon Kurulu ve Deprem Danışma Kurulu kapatılmış, Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı İçişleri Bakanlığına bağlanmış ve görevleri yeniden düzenlenmiştir.¹ Birçok bakanlığın ve kamu kurumunun yapısında değişiklikler olması ve geçmiş afetlerden elde edilen derslerin mevzuata yansıtılması amacıyla 2013 tarihli Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliği ve 3 Ocak 2014 tarihinde yürürlüğe giren Türkiye Afet Müdahale Planının güncellenmesi ihtiyacı, hatta zorunluluğu hasıl olmuştur. Ortaya çıkan bu ihtiyaçların karşılanabilmesi için öncelikle 24 Şubat 2022 tarihinde Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliği yenilenmiştir. Sonrasında yenilenmiş Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliğine uygun olacak şekilde Türkiye Afet Müdahale Planı da gerekli değişiklikler yapılmış ve yenilenmiş TAMP, 15 Eylül 2022 tarih ve 31954 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP)- 2018). Bu tarihten itibaren Türkiye'de ülke ve il düzeyindeki planlar,

¹ Anayasada Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlanması Amacıyla Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname KHK 703 - Yayımlandığı Resmi Gazetenin Tarihi - Sayısı: 09/07/2018 – 30473.

bütünleşik afet yönetim sistemine hizmet edebilmesi amacıyla TAMP çerçevesinde hazırlanmaktadır.

TAMP'a göre genel olarak planlar; stratejik, taktik ve operasyonel yaklaşımla hazırlanmaktadır.

- Stratejik planların, kurum ve kuruluşların orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini, hedeflerine ulaşabilmek için izlenecek eylem ve yöntemler ile kaynak dağılımını planlaması gerekmektedir.
- Taktik planlarında; kurum ve kuruluşların rolleri, sorumlulukları, görevleri tanımlaması ve hizmet gruplarının yapacakları çalışmalar ile eylemleri ifade etmesi gerekmektedir.
- Operasyonel planlarda ise personel, ekipman ve kaynak yönetimi gibi detayların yer alması gerekmektedir.

TAMP, taktik yaklaşımla hazırlanmış bir plan olup afet ve acil durumlara ilişkin müdahale çalışmalarında görev alacak, hizmet grupları ve koordinasyon birimlerine ait rolleri ve sorumlulukları tanımlamaktadır.

Planın amacı, afet ve acil durumlara ilişkin müdahale çalışmalarında görev alacak çalışma grupları ve koordinasyon birimlerine ait rolleri ve sorumlulukları tanımlamak ile afet öncesi, sırası ve sonrasındaki müdahale planlamasının temel prensiplerini belirlemektir.



Şema 3. Türkiye Afet ve Acil Durum Yönetim Sistemi Plan Türleri (TAMP,2018)

TAMP' ta çalışma gruplarının ana çözüm ortağı bakanlık, kurum ve kuruluşlar kendi hizmet alanlarında, destek çözüm ortakları ile ulusal çalışma grubu planlarını taktik yaklaşıma göre hazırlayacağı ve bu planlarda çalışma grubu ekiplerini oluşturarak her bir ekibin görev, yetki, sorumluluk ve iş akışlarını belirlemesi gerektiği belirtilmiştir(https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/2419/files/Afet_Mud_Pl_ResmiG_20122013.pdf).

Planda Ulusal Afet Müdahale Organizasyonu, Afet ve Acil Durum Kurulu'nun

başkanlık ettiği;

- Operasyon Servisi,
- Lojistik ve Bakım Servisi,
- Bilgi ve Planlama Servisi,
- Finans ve İdari İşler Servisi olmak üzere 4 temel birimden ve Bakanlıklar Afet Yönetim Merkezleri ile İl AFAD Merkezleri'nden oluşan bir yapıya sahip olduğu belirtilmiştir.

Bu kapsamda 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri, Operasyon Servisi'nin alt başlığı olan Acil Durum Çalışma Grupları içerisinde yer alan Afet Haberleşme Grubu içerisinde görevlendirilmiş olup sorumluluk alanları özelinde kendi kriz yönetim ekiplerini ve afet müdahale planlarını oluşturmakla yükümlüdür.

4.5.2.1. TAMP'ta 112 Acil Çağrı Merkezlerine Verilen Görevler

Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP)'da 112 Acil Çağrı Merkezleri şu şekilde ifade edilmiştir: “81 ilde kurulmuş olan 112 Acil Çağrı Merkezleri, İl AFAD Merkezlerinde operasyon servisi içinde yer alan Afet Haberleşme Grubu'nun çekirdeğini oluşturur. Afet Bilgi Yönetimi, Değerlendirme ve İzleme Grubu'nun destek çözüm ortağıdır. 112 Acil Çağrı Merkezleri acil haberleşmenin sağlanması için ilk harekete geçen birim özelliğine sahip olup afet anında haberleşme sisteminde kesinti meydana gelmesi halinde ilk haberleşme çalışmalarını yürütür” (www.afad.gov.tr).

Ayrıca TAMP'da 112 Acil Çağrı Merkezlerine verilen görevler şu şekilde ifade edilmiştir:

“112 Acil Çağrı Merkezi;

1. Afet bölgesinden gelen ihbara ait olay türü ve adres bilgilerini alarak ilgili birime aktarır. 112 Acil Çağrı Merkezinde yer alan kriz yönetim ekibi, çağrı merkezine gelen vakaların anlık ve mükerrer verileri arındırılmış olarak İl AFAD Merkezlerine iletir. Böylece gelen toplu ihbarların sınıflandırması yapılarak 112 acil çağrı merkezinde bulunan kurumların bilgilendirilmesiyle afete ilişkin müdahalenin ve koordinasyonun hızlanması sağlanır.

2. Acil çağrı veya AFAD Mobil Uygulaması üzerinden gelen ihbarların anlık konum bilgilerini İl AFAD Merkezine ve ilgili çalışma grubuna ileterek en kısa sürede afetzedeye ulaşılmasını sağlar. Bu bilgiler AYDES Sisteminden de görüntülenebilmektedir. Aynı noktadan gelen ihbarları tespit ederek mükerrer vaka formu kaydının önüne geçer ve böylece ekiplerin iş yükünü azaltır.

3. Afet anında herhangi bir sebeple cevaplanamayan, kesilen çağrı olması durumunda arayan kişilere geri dönüş yaparak ekiplerin afetzedelere ulaşmasını sağlar.

4. Afet durumunda farklı illerden gelen destek ekip araçlarının harita sisteminde takibinin anlık olarak sağlanabilmesi için gerekli işlemleri yapar. Olay yerine en yakın ekibin sevk edilmesini ve ilgili ekiplere olay yerine en yakın rotanın gösterilmesini sağlar”

(https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/e_Kutuphane/Planlar/TAMP.pdf).

112 Acil Çağrı Merkezlerince olağan dönemde sunulan acil çağrı ve yardım hizmeti süreci, önceki bölümde de paylaşıldığı üzere acil çağrı ve yardım hizmetine ihtiyaç duyan kişilerin 112'yi aramasıyla başlar ve söz konusu olaya gerekli ise ekip yönlendirmesinin yapılması gerekli değil ise arayana ihtiyaç duyduğu yönlendirmenin yapılmasıyla tamamlanır. Ancak genel afet dönemi veya toplu nüfus hareketleri, teknolojik kazalar, salgın hastalıklar, kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleer kazalar (KBRN) vb. sebebiyle ortaya çıkan kriz anlarında bu süreçte farklı alt süreçler söz konusu olmaktadır. Bu sebep ile Daire Başkanlığı ve 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri, TAMP'tan feyz alarak afetlere müdahale seviyelerini aşağıdaki şekilde gruplandırmıştır;

- **SEVİYE 1:** Yerel düzeyde meydana gelen ve ilin sadece belirli bir bölgesini etkileyen olaylar.
- **SEVİYE 2:** Yerel düzeyde meydana gelen ve ilin tamamını etkileyen olaylar.
- **SEVİYE 3:** Birden fazla ili/bölgeyi etkileyen ve ulusal kapasite ile müdahalenin yeterli olduğu olaylar.
- **SEVİYE 4:** Birden fazla ili/bölgeyi etkileyen ve ulusal kapasiteye ilave olarak uluslararası desteğe ihtiyaç duyulan olaylar.

4.5.2.2. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Afetlere Müdahale Seviyeleri

SEVİYE 1; sadece bir ilin belirli bir bölgesini etkileyen olaylar için ilan edilir. Bu seviyede 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü tarafından oluşturulan kriz yönetim ekibi süreci yönetir.

Kriz Yönetim Ekibi, 112 acil çağrı merkezi müdürü, idari, bilgi işlem ve teknik hizmetler ve kalite-koordinasyon ve değerlendirme büro sorumlularından ve paydaş kurumların kurum temsilcilerinden oluşur.

Meydana gelen olayın sistem üzerinde yarattığı çağrı yoğunluğu anlık olarak takip edilir. Gerekli ise Müdürlük, tam kadro faaliyete geçebilir ve/veya paydaş kurumlardan icapçı personeli göreve çağırabilir.

Bu seviyede, yaşanabilecek olası bir sistem kesintisinin önlenmesi amacıyla olabilecek en hızlı şekilde Daire Başkanlığına bilgi sunulur. Söz konusu olayın kontrol altına alınmasıyla kriz yönetimi tamamlanmış olur, olağan dönem çalışma sistemine geçiş yapılır.

Bu süreçte herhangi bir sistemsel aksaklık yaşanmış ise gerekli iyileştirmelerin yapılabilmesi için Müdürlük tarafından Daire Başkanlığına ve Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğüne bilgi verilir.

SEVİYE 2; bir ilin tamamını etkileyen olaylar için ilan edilir. Bu seviyede 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü tarafından oluşturulan kriz yönetim ekibi, Vali veya bağlı olduğu vali yardımcısının talimatları doğrultusunda süreci yönetir.

Kriz Yönetim Ekibi; Vali veya il 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünden sorumlu vali yardımcısı başkanlığında, paydaş kurumların il amirleri veya bu amirlerce yetkilendirilmiş kişiler, 112 acil çağrı merkezi müdürü, idari, bilgi işlem ve teknik

hizmetler, kalite-koordinasyon ve değerlendirme ve muhasebe ve satın alma büro sorumlularından oluşur.

Krize sebep bir doğal afet ise öncelikle binanın taşıyıcı sistemi ve fiziksel durumu kontrol edilerek gerekli tedbirler alınır ve kurumdaki personelin güvenliği sağlanır. Bina güvenirliliğinden emin olunduktan sonra yetkili personel tarafından binaya gelen elektrik enerjisi, jeneratörler ve UPS'lerin kontrolü yapılır. Ayrıca sistem cihazları, altyapısı ve PRI hatlarının aktifliği kontrol edilir.

Seviye 1'de de belirtildiği gibi meydana gelen olayın sistem üzerinde yarattığı çağrı yoğunluğu anlık olarak takip edilir, mevcut PRI hatlarının kanal doluluk sayısı 1/3'üne ulaştığında çağrı karşılayıcı personel sayısı artırılır. Gerekli ise Müdürlük, tam kadro faaliyete geçebilir ve/veya paydaş kurumlardan icapçı personeli de göreve çağırabilir.

Çağrı yoğunluğunun devam etmesi ve ilin kapasitesini aşması hâlinde Daire Başkanlığı tarafından belirlenen başka bir il 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne çağrılar yönlendirilir.

Bu seviyede bir olayda, iletişim kaynaklı problemlerin de yaşanması söz konusu olacağından gerekli ise Daire Başkanlığı tarafından bölgeye Mobil Çağrı Merkezi gönderilir ve/veya GSM operatörlerinin bölgeye mobil baz istasyonu göndermesi talep edilir.

Tüm bu süreçlerde Müdürlük, olası sistemsel aksaklıkların ivedilikle giderilmesi için Daire Başkanlığına ve Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğüne bilgi vermeli ve paydaş kurumlar ile koordineli çalışmalıdır. Olayın etki alanındaki büyüklüğe bağlı olarak mükerrer kayıtlardan arındırılmış çağrı bilgileri İl AFAD Merkezlerine iletilmelidir.

SEVİYE 3; birden fazla ili/bölgeyi etkileyen ve ulusal kapasite ile müdahalenin yeterli olduğu olaylar için ilan edilir. Bu seviyede 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri tarafından oluşturulan kriz yönetim ekipleri, illerin bağlı olduğu vali veya vali yardımcısının talimatları ve Daire Başkanlığı ile Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğünün yönlendirmeleri doğrultusunda süreci yönetir.

Kriz Yönetim Ekibi; olayın etkilendiği tüm illerin Vali veya il 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünden sorumlu vali yardımcısı başkanlığında, paydaş kurumların il amirleri veya bu amirlerce yetkilendirilmiş kişiler, 112 acil çağrı merkezi müdürü, idari, bilgi işlem ve teknik hizmetler, kalite-koordinasyon ve değerlendirme ve muhasebe ve satın alma büro sorumlularından oluşur. Olayın etki alanı ve derecesinin büyüklüğüne bağlı olarak SEVİYE 3'ün ilan edildiği durumlarda 2 senaryo ortaya çıkar ve kriz yönetimi işlem basamakları buna göre uygulanır.

1. Senaryo; Müdürlük binalarının ve/veya sistem altyapılarının hasar almadığı ve hizmet verilmesine engel bir durumun söz konusu olmadığı olaylar için uygulanır.

Bu durumda SEVİYE 2 kriz yönetimi işlem basamakları aynı şekilde uygulanır. Ek olarak Müdürlükte bulunan çağrı karşılayıcı/çağrı yönlendirici personel haricindeki personel de çağrı karşılayacak şekilde hazır bulundurulur ve düzenli kontroller ile hem sistem hem de sosyal medya üzerinden gelen ihbarların değerlendirmesi yapılır.

2. Senaryo; Müdürlük binalarının ve/veya sistem altyapılarının hasar aldığı ve hizmet veremediği durumun söz konusu olduğu olaylar için uygulanır.

Bu durumda Müdürlüğün acil çağrı hizmetinin sunulmasıyla ilgili herhangi bir aksaklık olmaması için bağlı olduğu Vali'nin yanı sıra Daire Başkanlığına da bilgi vermesi gereklidir.

Daire Başkanlığı ile Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğünün yönlendirmeleri doğrultusunda Daire Başkanlığı tarafından belirlenen bir veya birden fazla il 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne çağrılar yönlendirilir.

Daire Başkanlığı, mükerrer kayıtları hariç bırakarak hazırladığı acil çağrı ihbarlarını AFAD'ın yönlendirmesiyle ilgili afet haberleşme gruplarına gönderir.

Bu seviyede bir olayda iletişim kaynaklı problemlerin de yaşanması söz konusu olacağından Daire Başkanlığı tarafından bölgeye envanterde bulunan tüm Mobil Çağrı Merkezleri ivedilikle gönderilir ve GSM operatörlerinin bölgeye mobil baz istasyonu göndermesi talep edilir.

Olaya müdahalede görev alması gereken diğer kamu kurum/kuruluşları, GSM operatörleri, bölgesel enerji iletim ve dağıtım şirketleri vb. gerekli tüm paydaşlar ile koordinasyon Daire Başkanlığı tarafından yapılır.

SEVİYE 4; birden fazla ili/bölgeyi etkileyen ve ulusal kapasiteye ilave olarak uluslararası desteğe ihtiyaç duyulan olaylar için ilan edilir.

Bu denli büyük olaylarda il Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri ve Daire Başkanlığı, 5902 sayılı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ve Temmuz 2018 tarihlerinde yayınlanan Cumhurbaşkanlığı Kararnameleri doğrultusunda afet yönetiminin en üst kurulu olarak işlev gören AFAD'ın talimatları ile Bakanlık emir ve direktiflerine göre hareket etmekle yükümlüdür.

Birim Yönergesi'nde görev tanımı "Ülke genelinde acil çağrı hizmeti sunumunun koordine edilmesi ve 112 Acil Çağrı Merkezlerinin kuruluş, çalışma ve işleyişleri ile ilgili iş ve işlemler" olarak belirtilen Daire Başkanlığı, belirtilen tüm seviyeler için, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinin 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet vermesini sağlamak ve olası sistem kesintilerini önlemek amacıyla Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü'ne bağlı olarak Ankara'da Teknik Çağrı Merkezi kurmuş olup 81 ili anlık olarak takip etmektedir. Aynı amaçlar doğrultusunda Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü tarafından da 81 il anlık olarak izlenmektedir.

Ek olarak asrın felaketi olarak nitelendirilen 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremlerinde edinilen tecrübelerin ardından Daire Başkanlığı, 112 Acil Çağrı Merkezleri'nin olası bir felakette ana internet hattında kesinti olabileceğini görmüş ve bu durumun önüne geçebilmek adına uydu interneti hizmeti alınmıştır.

Mevcut durumda 112 Acil Çağrı Merkezleri bir ana hat, bir yedek hat olmak üzere iki MPLS devresi ile çalışmaktadır. Bu MPLS devreleri; Fiber Optik, Adsl /Vdsl ve Radiolink olarak tüm illerde birbirlerinin yedeği olacak şekilde kullanılmaktadır.

Türksat Uydu Hizmetleriyle yapılan görüşmeler sonucunda Türksat 4B Uydusunun KA bandından sağlanacak internetin ağ bağlantısının sorunsuz çalıştığı Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Şubesi'nin kontrolünde test edilmiş olup sağlanan internetin acil çağrıları ne kadar karşılayabileceği ile ilgili testler yapılmıştır. İlaveten mevcutta çağrıları bakır tel bağlantısının kullanmasına olanak sağlayan ve fiziksel bir telefon hattı da olan PRI hatlar üzerinden alan 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinde bu hatların kesilmesi ya da arızalanması durumunda oluşabilecek kriz ortamını ortadan kaldırmak için bir alternatif olarak 4.5G üzerinden çağrıların

alınmasını mümkün kılacak entegrasyon için testler yapılmıştır.

Testlerin sonucunda PRI hatlarında oluşabilecek bir arıza sonucunda Müdürlüklerde bulunan sistem odalarına yerleştirilen bir 4.5G modem ile acil çağrıları 4.5G yani GSM üzerinden karşılanabileceği ve yedeklemelerinin başarılı bir şekilde alınabileceği görülmüştür.

Özetle; devletlerin görevlerinden birisinin insanları felaketlerden korumak olduğu ve ülkemizde de birçok insanın ölümüne neden olan çok sayıda doğal afetin meydana geldiği düşünüldüğünde; doğal/insan kaynaklı felaketler için risk analizi çalışmalarının yapılması, olayın meydana geldiği anda sunulacak acil yardım hizmetinin koordinasyonunda herhangi bir aksaklık yaşanmaması için ilgili kurum/kuruluşların görev ve sorumluluklarının belirlenmesi ve olay sonrasında edinilen tecrübelerle istinaden sürekli iyileştirme bakış açısıyla iyileştirilmesi gerektiği açıktır. Bu doğrultuda modern afet yönetimi stratejileri afet sonrasında giderici devlet politikaları ile birlikte devlet ve sivil toplumu kapsayan önleyici ve afet öncesine yönelik bütünlüklü toplumsal ilişkileri de kapsayacak şekilde hazırlanmaktadır (Ö. Özlür, 2021, C.16, s.397-420). Yapılacak önleyici risk analizi çalışmaları, olası zararların ve etkilerinin değerlendirilmesine hizmet eder. Olayın meydana geldiği noktada sunulacak hizmetler ise olaydan etkilenen kişilerin yardım talep etmesi ve gerekli müdahalenin yapılarak kişilerin normal hayat düzenlerine dönmelerine kadar devam eden oldukça geniş ve dolayısı ile yönetimi zor bir süreci kapsar. Bu aşamada 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri, acil durum ve kriz anlarında kişilerin devlete ulaştığı ilk kanal olması nedeniyle kritik, dikkat ve özveri gerektiren bir görevi üstlenmektedir.

4.6. 112 Acil Çağrı Merkezleri Faaliyetlerinin Kalite Anlamında Değerlendirilmesi

112 Acil Çağrı Merkezini acil bir durumu bildirmek için arayan kişi, öncelikle KVVK kapsamında yapılan görüşmenin kayıt altına alındığı hatırlatan ses kaydıyla karşılaşmakta, ardından çağrı karşılayıcı personel arayan kişiye “acil durumunuz nedir?” sorusunu yönelterek, hem acil durumu yaşayan kişi sakinleştirmeye çalışmakta hem de adres bilgisi ve olaya ilişkin genel bilgileri aldıktan sonra bu bilgileri yazılım üzerinden aynı salon içinde bulunan ilgili birimlerin çağrı yönlendirici personeline aktarmaktadır. Çağrı karşılayıcı personelin burada temel rolü, özellikle birden fazla birimin müdahale etmesi gereken acil çağrılarda, hangi birimlerin yetkilendirileceği ve koordinasyon noktasında eşgüdümün nasıl sağlanacağı konusunda karar vermektir. Çağrı karşılayıcı tarafından görüşmenin ve vaka formunun aktarılan çağrı yönlendirici personel, vakayla alakalı alması gereken ek bilgileri arayan kişiden alarak tamamlar, ayrıca acil yardım ekiplerinin olay yerine intikali için gerekli görevlendirmeyi yapar. Bu sırada, eğer ilk yardım yapılması gerekliyse ya da acil durum içerisinde bulunan kişinin kendisini muhafaza altına alması zaruri ise gereken talimatlar, çağrı yönlendirici tarafından kişiye iletilir.

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinin esnek, efektif, hassas ve akıllı yapısıyla acil durum ve kriz anlarında ilgili diğer birimlerle koordinasyon hâlinde olaylara etkin çözümler sunulmaktadır. Mevcut durumda; acil yardım hizmeti sunan 7 kurumun aynı çağrı merkezi içerisinde çalışmasının verdiği esneklik sayesinde, olaylara müdahale süreleri en optimum seviyeye indirilmektedir. Çağrı karşılayıcı tarafından kısa olay

açıklamasının ve konum bilgisinin alınması sayesinde, sistemdeki paydaş kurumlar asılsız/mükerrer ihbarlar nedeniyle vakit kaybetmemekte ve dolayısı ile müdahale ekiplerinin olay yerine ulaşma süresi kısalmaktadır. Acil yardım hizmetinin sunulmasında saniyelerin bile önemli olduğu göz önünde bulundurulduğunda, bu hizmete ihtiyaç duyan kişiler için tek numara ile iletişime geçmek ve gerekli olan diğer kurumlar ile hızla görüşülmesine imkân tanıyan bir sistemden hizmet almak oldukça efektiftir. Arayan kişinin, söz konusu olaya hangi kurum/kurumların müdahale etmesi gerektiğini bilmemesi veya olayın şokuyla düşünememesi hâlinde de yine çağrı karşılayıcılar tarafından ilgili kurum/kuruluşlar sürece dahil edilir ve koordinasyon eksiksiz olarak sağlanmış olur. Bunun yanı sıra, 112 Acil çağrı merkezlerinde kullanılan coğrafi bilgi tabanlı harita ekranı sayesinde, açık adresini bilmeyen veya veremeyecek durumda olan kişilerin konum bilgileri alınabilmekte ve bu sayede acil yardım hizmetinin sunulmasının önündeki engeller minimum seviyeye düşmektedir.

İçişleri Bakanlığı mühendislerince geliştirilen Engelsiz 112, AFAD Acil mobil uygulamaları, E-Çağrı(E-Call), yabancı dil çağrı hizmeti, ülkemizde acil çağrı ve yardım hizmetine ihtiyaç duyan her durumdaki bireyin hizmet almasını sağlamayı amaçlamaktadır.

Özetle, yukarıda detayları paylaşılan mobil uygulama projeleri ile birlikte günümüzde 112 Acil Çağrı Merkezleri; benimsediği dürüstlük, tarafsızlık, eşitlik, sorumluluk ve gizlilik ilkeleri çerçevesinde acil yardım çağrısında bulunan vatandaşlarımıza, ülkemizde bulunan yabancılara ve engellilere her koşulda hizmet veren ve 7/24 yaşayan bir kurum olarak hizmet sunmaktadır.

112 Acil Çağrı merkezlerinde verilen hizmetin kalitesinin ölçülebilmesi aşağıdaki performans değerlendirme kriterleri kullanılmaktadır:

- Çağrı karşılama personelin gelen çağrıyı 3 saniye içerisinde cevaplaması gereklidir.

- Çağrı yönlendirici personelin gelen çağrıyı 5 saniye içerisinde cevaplaması gereklidir.

- Kurum kuyruğunda kapanan bütün çağrılara ivedilikle geri dönüş yapılması zorunludur.

- Çağrı karşılayıcı ve yönlendirici personel 12/48 vardiya sistemine göre çalışır.

- Çağrı karşılayıcı ve yönlendirici personel 12 saatlik vardiyada gündüz 3 saatin gece 4 saatin üzerinde mola kullanamaz.

- Çağrı karşılayıcı ve yönlendirici personel ihtiyaç hâli dışında çağrı muafiyetinde bulunamaz.

- Çağrı karşılayıcı ve yönlendirici personelin kasti cevaplamadığı çağrı bulunamaz.

(Kasti cevaplanma; Çağrı karşılayıcı ve yönlendirici personelin konsoluna çağrı düştüğü andan itibaren 2 ring (yaklaşık 10 saniye) çalma süresi).

- Ülke genelinde asılsız çağrı oranının %30'un üzerine çıkmaması amacıyla İl 112 Acil Çağrı Merkezleri, İl Milli Eğitim Müdürlükleri ile yapılan protokol çerçevesinde 112-Tek Numara farkındalığını artırmaya yönelik tanıtım faaliyetleri gerçekleştirmelidir.

İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı Hizmetleri Daire Başkanlığı bünyesinde kurulan Kalite Koordinasyon ve Eğitim Şube Müdürlüğünce, yukarıdaki kriterler doğrultusunda illerin performansı ölçülürken, 81 ildeki 112 Acil Çağrı

Merkezleri bünyesinde bulunan kalite koordinasyon ve değerlendirme bürolarınca çağrı karşılama ve yönlendirme personellerinin performansları yapılan görüşmeler ve düzenlenen vaka formları üzerinden yapılmaktadır. Yaklaşık olarak cevaplanan çağrılarının %10'u kalite değerlendirmesi kapsamında kullanılmaktadır. Çağrı karşılama ve çağrı yönlendirme personeli, görüşme kalite değerlendirme kriterleri aşağıdadır.

Görüşme Kalite Kriterleri:

1) ÇAĞRI AÇILIŞ SÜRECİ

- Çağrı, "Acil Çağrı Merkezi" ifadesi ile karşılandı mı?

2) VAKA FORMU SÜRECİ

- Çağrı, acil çağrı ise vaka formu oluşturuldu mu?
- Acil çağrı koordinasyonunun etkin şekilde sağlanabilmesi amacıyla çağrının uygun kurum/kurumlara yönlendirilebilmesi için kısa olay tanımı öğrenildi mi?
- Acil çağrı koordinasyonunun etkin şekilde sağlanabilmesi amacıyla vaka formunun ve arayan kişinin aktarılacağı kurum/kurumlar doğru seçildi mi?
- Olay üst/alt tanımı doğru seçildi mi?
- Arayan kişinin ses vermediği ancak arka planda zorlukla nefes alma, kavga, çılgılık vb. seslerin duyulduğu durumda uygun kurum/kurumlara vaka açıklamasına bilgi notu düşülerek aktarım yapıldı mı?
- Hat kesintisinin yaşanması durumunda irtibat numarası vaka formu ile Çağrı Bilgileri Modülü kullanılarak ilişkilendirilip yayınlandı mı?
- Sim kartsız aramalarda (IMEI) arayan kişiden irtibat numarası talep edilerek açıklama bölümüne eklendi mi?
- Çağrının alarm merkezi, komuta kontrol merkezi veya 131 (TCDD), 153 (Belediye Hizmetleri), 159 (Karayolları), 181 (Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı), 183 (Şiddetle Mücadele), 184 (Sağlık Bakanlığı), 185 (Su Arıza Fatura Bilgileri) 186 (Elektrik Dağıtım Hizmetleri), 187 (Doğalgaz Arıza) vb. numaralardan gelmesi durumunda irtibat numarası talep edilerek açıklama bölümüne eklendi mi?
- Arayan kişinin konumu adres alma hiyerarşisine uygun olarak alınıp vaka formuna eksiksiz işlendi mi?
- Adres alma hiyerarşisine uygun olarak ilçe girildikten sonra mahalle, mahalle girildikten sonra cadde/sokak adının adres çubuğunda olmaması durumunda gerekli adres sorgulaması yapıldı mı?
- Vakanın taşınmazda olduğu durumda, gerekli ise "site ismi, blok no., tabela no., ada/parsel no., otopark kapı no., otogar/peron no. vb." ek adres bilgileri vaka formuna eklendi mi?
- Vaka cadde/sokak üzerinde ise ilçe bilgisine ek olarak "yakınında bulunan bir dış kapı no./okul adı/cami adı/durak no./tabela no. vb." ek bilgiler alınarak vaka formuna eklendi mi?

- Vaka hareket hâlinde/otoyolda ise ilçe bilgisine ek olarak "yol bilgisi/ istikamet bilgisi/ otobüs, tren, tramvay hat numarası vb." ek bilgiler alınarak vaka formuna işlendi mi?
- Bir başkası için acil çağrı ve yardım hizmeti talep eden kişiden vakanın bulunduğu adres ek bilgiler de eklenerek vaka formuna işlendi mi?
- Farklı bir il için vaka kaydının oluşturulması gerekli ise söz konusu olan ilin Acil Çağrı Merkezi ile konferans görüşmesi yapılarak vaka bildirimini yapıldı mı?
- Yabancı bir dilde alınan acil çağrılar için tercümanlarla konferans görüşmesi yapılarak gerekli koordinasyon sağlandı mı?
- POI verisinin (metrobüs durağı, kamu binası, hastane, firma, köprü vb.) söz konusu olduğu durumda adres alma ekranı aracılığıyla vakanın açık adresi bulunarak "metrobüs durağı/kamu binası/hastane/firma vb.nin adı" vaka formu açıklama bölümüne eklendi mi?
- Arayan kişinin açık adresini bilmemesi durumunda navigasyon/bir bilene sorma/faturadan adres sorgusu vb. yöntemler aracılığıyla yönlendirme yapılarak adres bilgisi vaka formuna işlendi mi?

3) ÇAĞRI YÖNLENDİRME SÜRECİ

- Çağrı karşılayıcı çağrıyı çağrı yönlendiriciye yönlendirilirken "Sizi Sağlık/Emniyet/Jandarma/İtfaiye/Orman/AFAD/Sahil Güvenlik birimine aktarıyorum, hatta kalın lütfen." veya "Sizi ilgili birime aktarıyorum, hatta kalın lütfen." ifadeleri kullanılarak aktarım sağlandı mı?

4) SÜRE KULLANIMI

- Çağrı sırasında gereksiz beklemler yapılmadan görüşme ilgili kurum/kurumlara aktarıldı mı?

5) MÜKERRER VAKA SÜRECİ

- Aynı telefon numarası üzerinden mükerrer vakalar için gelen çağrılarda "Çağrı İlişkilendir" butonu kullanılarak aktarım yapıldı mı?
- Farklı telefon numarası üzerinden gelen çağrılarda vakanın mükerrer olduğu tespit edildikten sonra gerekli olması hâlinde yeni vaka formu açılarak ilgili kurum/kurumlara aktarım yapıldı mı?

6) SESSİZ ÇAĞRI SÜRECİ

- Çağrının sessiz olması durumunda ses almak için min. 5 sn beklendikten sonra "Sesinizi alamadığım için görüşmeyi sonlandırıyorum." ifadesi ile görüşme sonlandırıldı mı?

7) DANIŞMA – BİLGİ - TALEP ÇAĞRI SÜRECİ

- Bilgi/Danışma talebinin söz konusu olduğu çağrılarda arayan kişiye gerekli açıklama yapıldı mı? Yeterli bilgiye sahip olunmaması durumunda ilgili kuruma aktarım sağlandı mı?

8) KÖTÜ AMAÇLI KULLANIM ÇAĞRI SÜRECİ

- Çağrının kötü amaçlı kullanım kapsamında olduğu tespit edildiğinde gerekli yasal bilgilendirme uygun şekilde yapılarak görüşme sonlandırıldı mı?

9) İLETİŞİM BECERİLERİ

- Çağrı süresince saygılı ve diksiyonu düzgün bir konuşma gerçekleştirildi mi?
- Çağrı süresince aktif dinleme ifadeleri kullanılarak çözüm odaklı yaklaşım sergilendi mi?
- Arayan kişinin acil durumu sebebiyle sakinleştirilmesinin gerekli olduğu hâllerde kapalı uçlu sorularla uygun yönlendirme yapıldı mı?

10) ÇAĞRI YÖNLENDİRİCİ DİNLEME KRİTERLERİ

- Çağrı, "112 Emniyet/Sağlık/Jandarma/AFAD/Orman/İtfaiye/Sahil Güvenlik" ifadesi ile karşılandı mı?
- Çağrı karşılama personeline vaka formuna işlenen adres bilgisinin teyidi yapıldı mı? Eksiklik var ise tamamlandı mı?
- Olay üst/alt tanımı doğru seçildi mi?
- Birden fazla kurumun birlikte müdahalesini gerektiren vakalarda gerekli koordinasyon sağlandı mı?
- Vakaya uygun ekip ataması yapıldı mı?

112 Acil Çağrı Merkezlerinde yukarıdaki kriterler doğrultusunda yapılan değerlendirmeler sonrası personel eksikleri konusunda bilgilendirilip akabinde personel rutin eğitimler dışında birebir eğitime alınır. Acil çağrı da en önemli süreçlerden biri olan cevaplama süresidir. Zamanında açılmayan ya da geç cevap verilen çağrılar, insan hayatını etkilediği gibi, hukuki boyutta sıkıntılar yaşanmasına neden olur.

Çağrı karşılayıcı; sistem kaynaklı teknik sorunla karşılaşmışsa, başka işle meşgulse kulaklığını takmamışsa, konsollarda yeterli personel bulundurulmamışsa ya da aynı anda molaya ayrılan personel sayısı fazlaysa, cevaplama süresinde uzama görülmektedir. Sistemle ilgili sorunlar, donanım ile ilgili sorunlar, vatandaşın kaynaklı (dil, şive, konuşma bozukluğu, panik vb.) durumlarda sürenin uzaması kabul edilebilir. Ancak çağrı karşılayıcı standart sorgulama yapamazsa, etkili iletişim içinde değilse, başka işle meşgulse vb. nedenlerde sürenin uzaması uygun görülmemektedir. Çağrı yönlendiricinin; sistem hakkında bilgi yetersizliği, konsollarda yeterli personel bulundurulmaması, personelin aynı anda mola-muafiyete ayrılması, çağrı havuzunda bekleyen çağrıları dikkate almaması vb. kişisel nedenlerden dolayı süreler uzamaktadır. Çağrı Yönlendiricinin olayı/ çağrıyı, değerlendirmesi, kurumuna özgü detaylı bilgileri alması, gerekirse danışmanlık vermesi, vatandaşın kaynaklı iletişim problemini gidermesi gibi pek çok faktör, konuşma süresini uzatmaktadır. Ancak görüşme devam ederken de ekip görevlendirmesi yapıldığından, uzun görüşmelerin vatandaşa olumsuz etkisi yansımamaktadır.

Karşılaşılan süre sıkıntılarını gidermek üzere şu hususlarda tedbirler alınmıştır. Çağrı karşılayıcının konuşma süreleri için, personel, temel eğitimler, uygulama ve bireysel eğitimlerle desteklenmiş ve ses kayıtları sürekli takip edilerek standartlara uyum sağlanmıştır. Çağrı karşılayıcının; olay hakkındaki standart sorgulamalarının

ardından, kurumların da aynı sorguyu yaptıkları, bazı durumlarda arayanın adres bilgisini değiştirmesi, sistemden kaynaklı lokasyon bilgisinin yanlış düşmesi vb. nedeniyle adres sorgusu tekrarlanmakta ve Çağrı karşılayıcı-Çağrı Yönlendirici konuşma süreleri artmaktadır. Sadece koordinasyon gerektiren (birden fazla kurumu ilgilendiren olaylar: trafik kazası, yangın, afet vb.) olaylarda adres sorgusu yapıldığı takdirde sürenin azalacağı öngörülmüş ve personel bu konuda uyarılmıştır.

Asılsız çağrılarla mücadele de kalite koordinasyon çalışmalarında önem arz etmektedir. Toplumun bilinçlendirilmesi için, kamu spotlarıyla, 11 Şubat 112 gününde ve özel günlerde toplumun dikkati çeken etkinlikler gerçekleştirilmektedir. İl milli Eğitim Müdürlükleriyle yapılan iş birliğiyle okullar da tanıtım faaliyetleri yapılarak, geleceğin büyükleri çocuklar ve gençler bilgilendirilmektedir (İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 13.05.2024 tarih ve 74673 sayılı “Bilgi ve Belge Talebi” Konulu Yazısı).

4.7. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Türk İdare Yapısı İçinde Yeni Kurumsal Yapı Olarak Yeri

81 ilimizde aktif faaliyet gösteren 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinin kurulması ve idari yapılanması 12 Kasım 2012 tarih ve 6360 sayılı "On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un 33. maddesinde; "14.2.1985 tarihli ve 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 28. maddesine "Tüm acil çağrıları karşılamak üzere büyükşehirlerde yatırım izleme ve koordinasyon başkanlığı bünyesinde, diğer illerde ise valilikler bünyesinde 112 acil çağrı merkezleri kurulur. Bu merkezlerin iş ve işlemleri İçişleri Bakanlığı tarafından çıkarılacak yönetmelikle düzenlenir" fıkrasında belirtilmiştir.

12/11/2012 tarih ve 6360 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi Ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile yapılan düzenlemeyle büyükşehir belediyelerinin bulunduğu illerde valiye bağlı olarak Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlıkları kurulmuştur. YİKOB düzenlemesine göre Başkanlık genel anlamda; kamu kurum ve kuruluşlarının yatırım ve hizmetlerinin etkin olarak yapılmasını, izlenmesini ve koordinasyonunu sağlamak, ildeki kamu kurum ve kuruluşlarına rehberlik etmek ve bunları denetlemek, 112 acil çağrı hizmetlerini koordine etmek ve yürütmek, afet ve acil yardım hizmetlerini koordine etmek ve yürütmek, ilin tanıtımına yönelik faaliyetleri yürütmek ve koordine etmek, temsil, tören, ödüllendirme ve protokol hizmetlerini yürütmek, merkezi idarenin adli ve askeri teşkilatı dışındaki taşra birimlerinin yürüttükleri hizmet ve faaliyetlerin etkinlik, verimlilik ve stratejik plan ve performans programlarına uygunluk açısından değerlendirildiği raporu hazırlamak ve valinin değerlendirmesi ile birlikte cumhurbaşkanlığına ve ilgili bakanlıklara göndermek görevlerini üstlenmektedir.

Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı bünyesinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri de yer almaktadır. Büyükşehir statüsünde olmayan illerimizde ise valilikler bünyesinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri faaliyet göstermektedir.

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü YİKOB şube müdürlüğü yapılandırılmış olması, insan hayatı odaklı ve her türlü acil duruma hızlı, etkili müdahale eden polis, jandarma, sağlık, itfaiye vb. gibi birçok acil yardım biriminin koordinasyonunu yapan

ve oldukça gelişmiş elektronik alt yapı sistemlerine hükmeden bir kurum için yetersiz bir üst yapı oluşturmaktadır. Kaldı ki YİKOB'lar tüzel kişiliğe sahip kurumlardır. Acil Çağrı hizmetleri ise devletin asli, sürekli hizmetleridir ve genel idare esaslarına göre yürütülmek zorundadır. Bu nedenle tüzel kişilikle uyumsuzdurlar. YİKOB teşkilatlanması dışına çıkarılarak 112 Acil Çağrı Müdürlüklerinin il müdürlüğü şeklinde örgütlenmesi gerekmektedir.

4.8. 112 Acil Çağrı Merkezleri Kurumsal Kapasite ve Kültürünün Oluşturulmasında Geleneksel Kamu Yönetimi Perspektifinin Yeterli Olup Olmadığının Ele Alınması

19. yüzyılın ikinci yarısından 20. yüzyılın son çeyreğine kadar devam eden dönemde kamu yönetiminde büyük ölçüde Wilson, Weber ve Taylor'un düşüncelerini içeren geleneksel kamu yönetimi yer almaktadır. Bu model, bürokrasi yönelimli, ayrıntılı kuralları ve katı hiyerarşiyi barındıran büyük ölçüde merkeziyetçi yapıda bulunmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi modeline göre devletin kamusal mal ve hizmetlerin üretim ve dağıtımında kendi teşkilatı aracılığıyla doğrudan görev alması gerekmektedir.

Yeni kamu yönetimi modeli, esnek örgüt yapısı, piyasa yönelimli, hizmetlerinde şeffaflık içeren, yumuşak hiyerarşiyi barındıran büyük ölçüde adem-i merkeziyetçi yapıda bulunmaktadır. Bilgiç ve Gözel'e göre; "1970'lerden itibaren ortaya çıkan krizlerin çözümünde geleneksel yönetim modelinin yetersizliklerine karşı bir çözüm yolu olarak önerilmiş ve hem yönetim anlayışı hem de yönetim yapılarının değişmesi şeklinde kendisini göstermiştir" (Bilgiç, 2003, s.25; Gözel, 2003, s.195).

Ülkemizin idare yapısına baktığımızda ise 1982 Anayasamızın 123. maddesinde Türk idare yapısının genel ilkesi belirlenmiştir. Bu maddeye göre "*İdare, kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir. İdarenin kuruluş ve görevleri "merkezden yönetim" ve "yerinden yönetim" esaslarına dayanır*". Merkezden yönetim, kamu hizmetlerinde birlik ve bütünlüğün sağlanması amacıyla alınacak karar ve gerçekleştirilecek faaliyetlerin merkezî hükümet ve onun hiyerarşik bünyesi içinde yer alan birimler tarafından yürütülmesidir. Merkezden yönetimde yetkiler ve ülke kaynakları merkezde toplanarak yönetimin temel unsurları olan örgütlenme, planlama, koordinasyon, kontrol ve denetim merkezden gerçekleştirilmektedir.

Yerinden yönetim ise kamu hizmetlerinin yürütülmesinde alınacak karar ve gerçekleştirilecek faaliyetlerin genel yönetim hiyerarşisi dışında yer alan kamu tüzel kişiliğine sahip, kendi bütçeleri olan bir kanuna dayanarak kurulan ve yönetimi sağlanan yerel yönetim birimleri tarafından yürütülmesidir. Ökmen ve Parlak'a göre; "Yerel yönetimlerin karar organlarının seçimle iş başına gelmiş olmaları ve kendi işlerini kendi organları aracılığıyla dışarıdan bir karışma olmaksızın yapmaları, bu kuruluşlara demokratik ve özerk bir nitelik kazandırmaktadır" (Ökmen, Parlak, 2015, s.63). İdarenin iş ve işlemlerinde bütünlüğünün sağlanması ve kamu hizmetlerinin ülke genelinde merkezi yönetim ve yerel yönetim tarafından uyumlu bir biçimde yürütülmesi için, merkezi idarenin yerinden yönetim kuruluşları üzerinde sahip olduğu vesayet denetimi yetkisi bulunmaktadır.

Merkezi yönetim kurumları içinde Türk Kamu Yönetiminde köklü bir yeri bulunan İçişleri Bakanlığı; ülkenin iç güvenliğini ve asayişini sağlamak, kamu düzenini korumak, illerin genel idaresini düzenlemek, mahalli idareler üzerinde merkezi idare adına vesayet makamı olarak görevde bulunmak ve bu idarelerin gelişmelerine yardımcı olmak, halkın nüfus ve vatandaşlık işlemlerini yerine getirmek, muhtemel savaş ve doğal afetler konularında sivil savunma hizmetlerini yürütmek gibi sorumluluğunda olan bu görevleri merkez ve taşra teşkilatları koordinesinde gerçekleştirmektedir.

Son yıllarda, artan nüfus ve yönetim kapasitesinin genişlemesiyle birlikte, kamu hizmetlerine erişimin kolaylaştırılması amacıyla merkezi ve yerel düzeyde, acil yardım hizmetinin etkinliği ve acil yardım kurumları arasındaki koordinasyonu güçlendirmek için Tek Acil Numara Sistemi, ülkeler için önemli bir gereklilik hâline gelmiştir. Bu durum ülkede hizmet veren tüm acil yardım kuruluşlarının entegrasyonunu sağlayan acil çağrı merkezlerinin kurulmasını zorunlu kılmıştır.

İlk bölümde anlattığımız gibi gerekli mevzuat çalışmaları yapılarak ülkemizde birden fazla olan acil çağrı numaralarının “112 Tek Acil Çağrı Numarası” altında toplanmıştır ve bu çalışmaların yürütülmesi merkezde İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü 112 Acil Çağrı Hizmetleri Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. 2014 yılında yürürlüğe giren 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği doğrultusunda, Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Daire Başkanı ve 112 Acil Çağrı Hizmetleri Daire Başkanlığı çatısı altında örgütlenen şube müdürlükleri aracılığıyla tüm illerdeki 112 Acil Çağrı Merkezlerinin kuruluş, işleyiş ve hizmetlerinin koordinasyonu sağlanmaktadır. Bu çerçevede, İdari İşlemler, Kalite Koordinasyon ve Değerlendirme, Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler ile Çağrı Hizmetleri Koordinasyon Şube Müdürlükleri, ilgili görev ve sorumluluklarıyla acil çağrı hizmetlerinin etkin ve standart bir şekilde sunulmasını sağlamaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezleri, 2021’de yaygınlaşma sürecini tamamlayarak Türkiye genelinde 81 ilde 13.502 personeliyle aktif hizmet vermektedir; bu hizmet kapsamında vatandaşları bilgilendirme, tanıtım faaliyetleri düzenleme ve acil durumlarda kurumların etkili bir şekilde koordinasyonunu sağlama konusunda büyük bir özveriyle çalışmaktadır. Ayrıca, personele düzenli eğitimler ve psikolojik destekler sunarak işlerini daha verimli bir şekilde yürütmelerini sağlayarak kurumsal kültürünü her geçen gün güçlendirmektedir.

112 Acil Çağrı Merkezleri kurumsal kapasite ve kültürünün oluşturulmasında geleneksel kamu yönetimi perspektifinin yeterli olup olmadığının ele alındığında, yeni kurulan, teknolojik altyapısı çok kuvvetli bir kurum içinde, kurumsal yapılarını tamamlamış, teknolojinin imkânlarını da kullanarak faaliyetlerini yeniliklere uyarlamaya çalışan yedi kurumun (Polis-Jandarma-Sahil Güvenlik İmdat-Yangın İhbar-Sağlık-Orman-122) aynı çatı altında paydaş olarak çalışmasının getirdiği olumlu ve olumsuz yönlerini tolere etmeye çalışan bir yapı karşımıza çıkıyor. Kurumsal yapıları farklı, hiyerarşik bağlılıkları ve aidiyetleri farklılık arz eden kurumların bir arada çalışma kültürlerinin gelişmesi, özellikle bizim gibi kurumsal muhafazakarlıkların yoğun hissedildiği devlet düzenlerinde zorlukları beraberinde getirir de, zamanla kurum mensuplarının diğer kurumların işleyişi hakkında bilgi sahibi oldukça, aradaki iletişim ve işbirliğinin artışı gözle görülür hâle gelmektedir. Acil yardım hizmetini veren kurumların; hızlı, etkili ve kendi kurumları dışında acil yardım hizmetini veren kurumların işleyişinden edindikleri tecrübe ve olaylara farklı bakış açılarından da bakabilme kabiliyeti kazanmaları, en önemli pozitif

kazanımlardır. Kurumların, farklı kurumsal otorite ve yönetim tarzlarıyla işleyişlerini sürdürüyor olmaları ise birlikte hareket edebilme ve tek kurumsal aidiyet hissinin gelişmesini etkileyen negatif etkiyi oluşturmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezlerinin yapısı, geleneksel kamu yönetiminden daha çok, yeni kamu yönetimin işleyişine daha uygundur. Kurumsal aidiyeti birlikte, faaliyette bulunan tüm kurumların, esnekliği, hızı, hesap verilebilirliği, yeniliklere açık olmayı güçlendiren bir altyapı oluşturacaktır.

5. 112 ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNİ YERİNE GETİRMEKLE SORUMLU PERSONELİN İSTİHDAM BİÇİMLERİ

112 Acil Çağrı Merkezlerinde çağrı karşılama personeli, teknik personelin yanı sıra 112 acil çağrı sistemine dâhil olan paydaş kurumların (emniyet, sağlık, jandarma, sahil güvenlik, AFAD, orman ve il itfaiyeleri) personeli çağrı yönlendirici, kurum temsilcisi, uzman operatör, telsizci, nakilci gibi roller ile merkezde görev yapmaktadır. Çağrı karşılama personeli, teknik personel, yardımcı destek personeli ve şoförler; İçişleri Bakanlığı kadrosunda 112 Acil Çağrı merkezlerinde çalışan ilgili valilik ya da YİKOB' ca özlükleri takip edilen personeldir. Çağrı yönlendirici personel ise, kadrolarının bulunduğu kurumlarca 112 Acil Çağrı Merkezlerine görevlendirilen personeldir.

112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nin "Personel istihdamı" başlıklı 19. maddesine göre; "müdürlük personeli, ilgili mevzuatta belirtilen esaslara uygun olarak atanmakta, bu esaslara uygun yeterli personelin bulunmaması hâlinde, valilikçe kadro, yer ve unvanlarına bakılmaksızın uzman, sözleşmeli personel ve memurlar, 3152 sayılı Kanun'un 28. maddesi hükümleri doğrultusunda görevlendirilebilmektedir." Çağrı merkezinde görevlendirilecek çağrı alıcıların iletişim becerisi yüksek ve yabancı dil bilenler arasından seçilmesine özen gösterilmektedir.

Çağrı merkezinde, çağrı yönlendirici olarak görev yapacak olan personelin nitelik ve sayıları müdürlük tarafından ilgili kurumlarla koordine edilerek valilik onayı ile tespit edilmekte, onayı müteakip ilgili kurumlar tarafından öncelik ve ivedilikle personel görevlendirmesi sağlanmaktadır.

Çağrı Merkezinde görev alan paydaş kurumlardan sağlık (doktor, paramedik, ATT, hemşire vb.) emniyet (polis memuru, komiser yardımcısı vb.) jandarma (uzman çavuş, başçavuş vb.) ve sahil güvenlik (astsubay, subay vb.) personelinin tamamı kurumlarının asli personelinden oluşurken itfaiye, AFAD ve orman birimlerinde zaman zaman unvan ve niteliklerine bakılmaksızın personel (emekliliği gelen, bilgisayar ve teknoloji kullanımını bilmeyen, 112 sistemi ile ilgili mesleki açıdan yetersiz olan, duyu problemi yaşayan, geçici personel, ikincil görev vb.) görevlendirilebilmektedir. Bu durum acil çağrı hizmetlerinin hızlı, etkin ve verimli sunumunu engellemektedir.

Çağrı Merkezinde görev yapan personele ikincil ek görevlerin verilmesi veya

çağrı merkezine görevlendirilen personelin sıklıkla değişmesi de iş sürekliliğini ve hizmet sunumunu olumsuz yönde etkilemektedir.

112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nde 112 acil çağrı merkezi müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları arasında, çağrı merkezi çalışmalarının düzenli, sürekli ve verimli bir şekilde aksamadan sürdürülmesini sağlamak için gerekli tedbirleri almak ve kendisine bağlı personelin disiplin ve diğer özlük hakları ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek olmasına rağmen farklı kurumlardan gelip çağrı merkezinde görev yapan personelin çağrı merkezinin çalışma usul ve esaslarına uyup uymadığını takip ederek uymayanları valilik kanalı ile ilgili kurumlara bildirmekle sınırlandırılmıştır. Buradan da anlaşıyor ki 112 Acil Çağrı Merkezi müdürü sadece kendi kurum personelinin disiplin ve özlük hakları ile ilgili iş ve işlemlerden sorumlu iken farklı kurumlardan gelen personel hakkında herhangi bir disiplin işlemi uygulama yetkisi bulunmamaktadır.

Aynı Yönetmeliğin 21. maddesinde de; “çağrı merkezinde görevlendirilen personelin aylık, ödenek, her türlü zam ve tazminatları, ek ödemeleri ile diğer mali ve sosyal hak ve yardımları kendi kurumları tarafından karşılanır. Diğer kurumlar tarafından görevlendirilen personelin, kendi kurumunda sahip olduğu mali ve sosyal hakları herhangi bir kısıtlamaya tabi olmaksızın korunur” denmektedir. Buradan da anlaşıyor ki 112 Acil Çağrı Merkezlerinde görev yapan personelin disiplin, özlük, mali ve sosyal hak ve yardımları birbirinden farklılık arz etmekte ve çağrı merkezinde çalışmaları nedeniyle herhangi bir hak kaybına da uğramamaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezlerinde; 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na tabi memurlar, 4/B sözleşmeli personel, gerek kamu gerek şirketlerden hizmet alımıyla görevlendirilen işçiler olmak üzere üç tür istihdam türünde görev yapan personel bulunmaktadır.

5.1. Memur

Kamu kurum ve kuruluşlarının idare hukuku tarafından düzenlenen 'asli ve sürekli kamu hizmetlerini yürüten kimselere memur denir. Kamu görevlilerinin ağırlık noktasını memurlar oluşturur (Yıldırım, Çınarlı, Azak, 2024, s.266).

112 Acil Çağrı Merkezlerinde çağrı karşılama memuru, VHKİ ve memur unvanlarıyla görev yapan personel, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda Sınıflandırma başlığı Madde 36'da bulunan Genel İdari Hizmetleri Sınıfı içinde yer almaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezlerinde Mühendis, Tekniker ve Teknisyen unvanlarıyla görev yapan teknik personel, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda Sınıflandırma başlığı Madde 36'da bulunan Teknik Hizmetler Sınıfı içinde yer almaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev Ve Çalışma Yönetmeliği kapsamında paydaş kurumlar (Emniyet, Jandarma, Sahil Güvenlik, Sağlık, AFAD, Orman, İtfaiye) tarafından görevlendirilen ve Çağrı Yönlendirici olarak görev yapan kadrolu memurlar ise;

- Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından görevlendirilen personel 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda Sınıflandırma başlığı Madde 36'da bulunan Emniyet Hizmetleri Sınıfı içinde,

- Jandarma Genel Komutanlığı tarafından görevlendirilen personel aynı başlık altında bulunan Jandarma Hizmetleri Sınıfında,
- Sağlık Bakanlığı tarafından görevlendirilen personel Sağlık Hizmetleri Sınıfı'nda
- Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) tarafından görevlendirilen personel Genel İdare Hizmetleri Sınıfı, Teknik Hizmetler Sınıfı ve Yardımcı Hizmetler Sınıfında
- Orman Genel Müdürlüğü tarafından görevlendirilen personel Genel İdare Hizmetleri Sınıfı, Teknik Hizmetler Sınıfı ve Yardımcı Hizmetler Sınıfında
- Belediye İtfaiye Daire Başkanlıkları tarafından görevlendirilen personel Genel İdare Hizmetleri Sınıfı ve Teknik Hizmetler Sınıfında yer almaktadır.

KADROLU PERSONEL (MEMUR)	TOPLAM
ÇAĞRI KARŞILAMA MEMURU	2.500
EMNİYET	1.426
JANDARMA	633
SAHİL GÜVENLİK	-
SAĞLIK	5.348
AFAD	196
ORMAN	108
İTFAİYE	401
MÜHENDİS	119
TEKNİKER	111
TEKNİSYEN	506

Tablo 5. Kadrolu Personel (Memur)

5.2. 4/B Sözleşmeli Personel

Devlet Memurları Kanunu, uygulama alanı içindeki kamu kurum ve kuruluşlarında ‘sözleşmeli personel’ in de çalıştırılabileceğini öngörmektedir. Bu kanun kapsamındaki sözleşmeli personel, ancak bir meslek bilgisi ve uzmanlık gerektiren geçici ve zorunlu durumlarda belirli bir kadroya bağlı olmadan çalıştırılan gerçek kişilerdir (Yıldırım, Çınarlı, Azak, 2024, s.267). 657 sayılı Devlet Memuru Kanununun 4. Maddesinin B fıkrasında, sözleşmeli personel uygulaması düzenlenmiştir. Ayrıca, 6/6/1978 tarihli ve 7/15754 no’lu Sözleşmeli Personel Çalıştırılmasına İlişkin Esaslar kapsamında sözleşmeli personel hakkında işlem tesis edilir.

112 Acil Çağrı Merkezlerinde, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nun 4. maddesinin (B) fıkrasına göre 6/6/1978 tarihli ve 7/15754 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan “Sözleşmeli Personel Çalıştırılmasına İlişkin Esaslar”

çerçevesinde; çağrı karşılama personelinde ve 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği kapsamında paydaş kurumlar (Emniyet, Jandarma, Sahil Güvenlik, Sağlık, AFAD, Orman, İtfaiye) tarafından görevlendirilen çağrı yönlendirici personelin bir bölümü, sözleşmeli personel olarak çalıştırılmaktadır.

18 Nisan 2020 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanan 2420 sayılı Cumhurbaşkan Kararı’na göre 112 Acil Çağrı Merkezlerinde çalışan sözleşmeli büro personelinin unvanları "Çağrı Karşılama Personeli" olarak değiştirilmiştir. 19 Ocak 2023 tarihli 7433 sayılı “Devlet Memurları Kanunu ve Bazı Kanunlar ile 663 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamede Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" ile 112 Acil Çağrı Merkezlerinde görev yapan 4/B sözleşmeli personelin kadroya geçişi ile personelin unvanı Çağrı Karşılama Memuru olmuştur. Bu kapsamda 657 sayılı Devlet Memurları 4. maddesinin (B) fıkrasında; “İstihdam edilen sözleşmeli personelden aynı kurumda üç yıllık çalışma süresini tamamlayanlar bu sürenin bitiminden itibaren otuz gün içinde talepte bulunmaları hâlinde bulundukları yerde aynı ünvanlı memur kadrolarına atanır” denmektedir.

4/B SÖZLEŞMELİ PERSONEL	TOPLAM
ÇAĞRI KARŞILAMA MEMURU	545
EMNİYET	-
JANDARMA	-
SAHİL GÜVENLİK	88
SAĞLIK	172
AFAD	7
ORMAN	4
İTFAİYE	30
MÜHENDİS	6
TEKNİKER	1
TEKNİSYEN	3

Tablo 6. 4B Sözleşmeli Personel

5.3. Hizmet Alımı Personel / İşçi

112 Acil Çağrı Merkezlerinde, çağrı karşılama personeli eksikliğini giderebilmek amacıyla 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu’nun 62. maddesinin birinci fıkrasının (e) bendindeki “*Danışmanlık hizmetleri, hastane bilgi yönetim sistemi hizmetleri ve çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin alımlar personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alımı olarak kabul edilmez*” maddesi kapsamında, personel ihtiyacı hizmet alımı yoluyla, şirket personeli olarak karşılanmakta olup 4857 sayılı İş Kanunu’na tabi olarak çalıştırılmaktadır.

Ayrıca 112 Acil Çağrı Merkezlerinde teknik personel eksikliğini giderebilmek amacıyla 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu’nun 62. maddesinin birinci fıkrasının (e) bendindeki “*Danışmanlık hizmetleri, hastane bilgi yönetim sistemi hizmetleri ve çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin alımlar personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alımı olarak kabul edilmez*” maddesi kapsamında personel ihtiyacı hizmet alımı yoluyla şirket personeli olarak karşılanmakta olup 4857 sayılı İş Kanunu’na tabi olarak da

çalıştırılmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezlerinde 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği kapsamında paydaş kurumlar (Emniyet, Jandarma, Sahil Güvenlik, Sağlık, AFAD, Orman, İtfaiye) tarafından görevlendirilen ve çağrı yönlendirici olarak görev yapan 4857 sayılı İş Kanunu'na tabi hizmet alımı personeli ve kamu işçileri görevlendirilmektedir.

HİZMET ALIM PERSONEL	TOPLAM
ÇAĞRI KARŞILAMA PERSONELİ	205
EMNİYET	-
JANDARMA	-
SAHİL GÜVENLİK	-
SAĞLIK	-
AFAD	7
ORMAN	170
İTFAİYE	384
TEKNİK PERSONEL	30

Tablo 7. Hizmet Alımı Personel

6. 112 ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNİN YERİNE GETİRİLMESİNDEN KAYNAKLI İDARENİN SORUMLULUĞU

6.1. İdarenin Sorumluluğu Kavramına Genel Bakış

Günümüzde, tüm gelişmiş hukuk devletlerinde, devletinde yasalara karşı sorumlu olduğu ve gerektiğinde yasalar karşısında hesap vermesi gerektiği düşüncesi ekseninde idarenin sorumluluğu ilkesinin varlığı kabul edilmektedir. İdarenin işlemleri ve eylemleri sonucu kişilere verdiği zararın, idarece hizmet kusuru ve kusursuz sorumluluk çerçevesinde tazmin edilmesine idarenin sorumluluğu denir. Toplumsal gelişmeye, devletlerin vatandaşlarına sunduğu hizmet alanlarının gelişmesiyle sayı ve tür olarak idarenin sorumluluğu ilkesi daha değerli bir hâl almıştır. Hukuk devleti kavramının ülke yönetimlerinde benimsenmesiyle beraber, idarenin işlem ve eylemlerinden dolayı ortaya çıkan zararın idarece tazmin edilmesi kısaca idarenin mali sorumluluğu kavramı idarenin sorumluluğunun diğer bir ifadesi olarak karşımıza çıkmaktadır.

Güçlü olan kamu idare karşısında zayıf olan bireyin korunması, idarenin sorumluluğu ilkesinin temel amacıdır. Bu amaç şu şekilde ifade edilmiştir: “Kamu gücünü elinde bulunduran üstün yetkilerle donatılmış idare karşısında bireylerin koruma altına alınması; idarenin hem hukuki hem de mali sorumluluğunun kabul edilmesiyle mümkün olacaktır” (Yaşar, 2008, s. 205-206).

Atay, Odabaşı ve Gökcan'a göre; “İdarenin faaliyetleri neticesi ortaya çıkan zararlar, kişilerin mal varlıklarına yönelik olabileceği gibi kişilik haklarına yönelik de olabilir” (Atay / Odabaşı / Gökcan, s. 35). İdarenin faaliyetleri sonucu meydana gelen zararın, yine idarece tazmin edilmesi anlamına gelen idarenin sorumluluğu; idarenin faaliyetleri sonucu idare ile kişiler arasında, idare lehine ya da kişiler aleyhine bozulan dengenin tekrar eski hâline getirilmesini amaç edinen bir kurumdur. İdarenin faaliyetleri neticesi ortaya çıkan zararlar, kişilerin malvarlıklarına yönelik olabileceği

gibi kişilik haklarına yönelik de olabilir (Atay / Odabaşı / Gökcan, s. 35). İdarenin sorumluluğu; “idarenin faaliyetleri sonucunda kişilerin malvarlığı ya da şahıs varlıklarında meydana gelen azalma ya da engellenen artışın tazmin edilmesi için gereken şartları ve uygulanacak kuralları içerir” (Duez, s. 5; Atay, s. 1061; Gözler, 2009, s. 1015; Çağlayan, 2007, s. 20- 21; Esin, 1973, s. 14; Demirkol / Bereket Baş, 2007, s. 232).

1982 Anayasası’nın 40. maddesi, “*Kişinin, resmi görevliler tarafından vaki haksız işlemler sonucu uğradığı zarar da, kanuna göre, Devletçe tazmin edilir. Devletin sorumlu olan ilgili görevliye rücu hakkı saklıdır.*” hükmüyle, 125. maddesinin birinci fıkrası, “*İdarenin her türlü eylem ve işlemlerine karşı yargı yolunun açıktır*”, yedinci fıkrası gereğince, “*İdare, kendi eylem ve işlemlerinden doğan zararı ödemekle yükümlüdür.*” hükümleriyle idarenin kendi eylem ve işlemlerinden doğan zararı ödemekle yükümlü bulunduğu hüküm altına alınmıştır.

Anayasada, İdari Yargılama Usulü Kanunu’nda, Danıştay içtihatlarında; “idarenin sorumluluğunun ortaya çıktığı durumlarda idareye karşı tam yargı davası açılabilir ve uğranılan zararların tazmini, yargı organı aracılığıyla idareden istenebileceği” ifade edilmektedir.

Şaşmaz’a göre; “Hukukun üstünlüğünü kabul eden idare, tüm faaliyetlerini yargı önünde hesap verebilir doğrulukta ve daha dikkatli icra etmek zorundadır. Bununla birlikte idare, kamu hizmeti ödevini üstlenmiş olmanın getirdiği sorumluluk ile hizmeti sürekli ve kesintisiz olarak idare edilenlere sunmakla da mükelleftir” (Şaşmaz, 2016, s.211-235).

Yayla’ya göre; “İdare hukukunda idarenin iki tür sorumluluğu kabul edilmektedir. Biri idarenin özel hukuk ilkeleri doğrultusunda yaptığı sözleşmelerden kaynaklanan özel hukuk sorumluluğu; diğeri ise, idarenin idare hukuku ilkeleri doğrultusunda yapmış olduğu sözleşmeler ve idarenin her türlü işlem ve eyleminden kaynaklanan kamu hukuku ilkeleri doğrultusunda oluşmuş idare hukukuna özgü sorumluluk türüdür” (Yayla, 2009, s.351).

İdarenin sorumluluğu; hizmet kusuru (kusurlu sorumluluk) ve kusursuz sorumluluk esaslarına dayanmaktadır(Şaşmaz, 2016, s.211-235).

Kural olarak kusur sorumluluğu esasında değerlendirmeye tabi tutulan idarenin sorumluluğunu; failine göre kişisel kusur sorumluluğu veya hizmet kusuru sorumluluğu şeklinde karşımıza çıkar.

6.2. Hizmet Kusuru

Hizmet kusuru, R. Sarıca tarafından şu şekilde ifade edilmiştir: “Hizmet kusuru, idarenin ifa ile mükellef olduğu herhangi bir amme hizmetinin ya kuruluşunda, tanzim ve tertibinde veya teşkilâtında, bünyesinde, personeline yahut işleyişinde - gereken emir, direktif ve talimatın verilmemesi, nezaret, murakabe, teftişin icra olunmaması, hizmete tahsis olunan vasıtaların kifayetsiz, elverişsiz, kötü olması, icap eden tedbirlerin alınmaması, geç, vakitsiz hareket edilmesi şeklinde tecelli eden- bir takım aksaklık, aykırılık, bozukluk, intizamsızlık, eksiklik sakatlık arz etmesidir(Sarıca, 1949, s.858)”. Kısaca hizmet kusuru; idarenin yerine getirmekle yükümlü olduğu kamu hizmetlerinin kuruluşunda, teşkilatında, işleyişinde ya da faaliyetlerindeki aksaklık, aykırılık, bozukluk, eksiklik ve düzensizliktir. Danıştay kararında; “*Bilindiği gibi,*

*kamu hizmetlerini yerine getirmekle yükümlü olan idarelerin, kuruluş, işleyiş ve etkinliklerinde görülen eksiklik, hata, aksaklık, düzensizlik, boşluk ve bozukluk olarak tanımlanabilecek olan kusur kavramı idarenin sorumluluk nedeni olarak kabul edilmekte, hizmetin kötü işlemesi, geç işlemesi veya hiç işlememesi gibi haller hizmet kusuru sayılan durumlar olarak kabul edilmektedir.”*² denmektedir.

Günday, Gözübüyük ve Tan’a göre; “İdarenin kusura dayanan sorumluluğu, Fransız Danıştay’ı ve Uyuşmazlık Mahkemesi’nin de uygulamalarından etkilenecek, uygulamada “hizmet kusuru” kavramı ile anlatılmaktadır” (Günday, 1996, s. 240; Gözübüyük ve Tan, 2006, s.741).

İdari işlemin yürütülmesinde, hizmetin kuruluş, işleyiş veya düzenlenmesinde meydana gelen aksaklık, bozukluk veya boşluk varsa ve bu durum kamu çalışanlarının kusurlarından bağımsız, ayrıysa burada hizmet kusuru vardır. Borçlar Kanunu’ndaki adam çalıştırmanın sorumluluğundan farklı olan hizmet kusurun da, adam çalıştırmanın sorumluluğunda, hizmetlinin kusuru yoksa adam çalıştırın sorumluluktan kurtulmasından farklı olarak, kamu görevlisi kusursuz olsa bile idare sorumludur. Burada hizmet kusuru, idare hukuku ilkelerine göre gelişen, özel nitelikli, objektif bir sorumluluk türüdür. Bu nedenle özel hukuktaki sorumluluğun aksine kamu çalışanı kusuru olmasa bile idare meydana gelen zararı ödemekle yükümlüdür.

Karataş’a göre; “Hizmet kusuru hem idarenin eylemlerinden hem de işlemlerinden doğabilir” (Karataş, 2006, s.6). “Çünkü idarenin işlem yapma nedeni de sonuçta bir kamu hizmetini yürütmek veya vatandaşlara sunmaktır. Bu nedenle, hukuka aykırı olan idari işlemlerden doğan zararın tazmini de hizmet kusuruna dayandırılabilir”(Yıldırım, 2008, s.254; Atay, 2006, s.575; Özdemir, 1963, s.87; Günday, 1996, s.244).

6.2.1. Hizmet Kusurunun Niteliği

Geniş anlamıyla idare tarafından yürütülen kamu hizmetlerinin kötü işlemesi, hiç işlememesi veya yetersiz işlemesi hizmet kusurunun üç değişik şeklini ifade eder.

Hizmet kusuru ile kişisel kusur hukuk sistemimizde ayrı ayrı düzenlenmiştir. Kamu görevlisi hizmet dışında, kamu hizmetiyle ilişkisi bulunmayan bir eyleminden dolayı üçüncü kişilere bir zarar vermişse kişisel kusurlu sayılır ve bu eyleminden dolayı adli yargıda özel hukuk kurallarına göre yargılanır.

Hizmet kusuru ise genel bir sorumluluk kavramını içerir. Sorumluluk için kişisel kusur şartı aranmaz. İdare hukukuna özgü bağımsız bir kavramdır. Hizmet kusuru nedeniyle idare bizzat ve doğrudan sorumlu olup idare kendi çalışanın sorumlu olduğunu ileri sürerek sorumluluktan kurtulamaz. Hizmet kusuru objektif ve nesnel nitelik arz eder. Yani kusura sebebiyet veren bilinmese de kamu hizmetinden ayrılması mümkün olmayan kusurlardan idare sorumludur.

Danıştay’ın hizmet kusuruna bakışını şu şekilde ifade etmiştir: “*Kamu görevlilerinin idari bir tasarruf yaparken, mevzuatın, üstlenilen ödevin ve yürütülen hizmetin kural, usul ve gereklerine aykırı olarak, kendilerine izafe edilebilecek boyutta ve biçimde, ancak yine de resmi yetki, görev ve olanaklardan yararlanarak yaptıkları eylem ve işledikleri kusurları, idareden ayıramamaları nedeniyle görevle ilgili olarak*

² Danıştay 10.D., 11.07.2005, E: 2003/4798

işlenen 'görev kusuru' niteliğinde hizmet kusuru oluşturmaktadır".³

Yıldırım göre; "İdarenin görevlilerinin, görevleri gereği, görevleri sırasında, kendilerine verilmiş araç ve gereçleri kullanarak veya görevlerinin verdiği nüfuzu ve yetkileri kullanarak görevleriyle, doğrudan veya dolaylı ilgili olan hukuka aykırı işlem ve eylemleriyle üçüncü kişilere verdiği hukuka aykırı zararlar, idarenin hizmet kusuru olarak kabul edilmektedir. Hatta söz konusu idari işlem veya eylem suç oluştursa bile yine de hizmet kusuru sayılacaktır" (Yıldırım, 2008, s.283).

Hizmet kusurunun temel özellikleri şunlardır;

- Genellik

İdarenin ve kamu tüzel kişilerinin üçüncü kişilere verdiği zararlardan doğan sorumluluğun esasını hizmet kusuru oluşturmaktadır.

Hizmet kusuru, idarenin merkez teşkilatı, taşra teşkilatı, yerel yönetimler, genel bütçeli ve özel bütçeli tüm kamu kuruluşu niteliğindeki kamu tüzel kişilerinin sunmuş olduğu hizmetlerden kaynaklanan kişisel zararların tazmini için geçerli olan genel bir sorumluluk hâlidir (Atay, 2006:577, Özdemir, 1963:25, Yayla, 2009:362-363, Karataş, 2006:19).

Genellikten anlaşılmaması gereken; tüm kamu tüzel kişilerinin her türlü hizmeti için hizmet kusuru genel bir sorumluluk türüdür. Hizmet kusurunun istisnası; yargı ve yasama işlem ve eylemleridir. Ancak yargı organlarının yasalarla verilmiş idari işlem ve eylemlerinden sorumlulukları söz konusu olup, bu işlemlerden dolayı Adalet Bakanlığı sorumlu tutulabilecektir.

- Anonimlik

Hizmet kusuru, belirli bir kamu görevlisinin kişisel bir kusuru değil; kamu hizmetini görmekle yükümlü kamu idaresine, bu hizmeti yerine getirmedeki yükümlülüğü dolayısıyla yükletilen bir kusurdur (Özdemir, 1963, s.29, Atay, 2006, s.577, Günay, 1996, s.241). *Hizmet kusuru idarenin kusuru olduğu için kişileştirilemeyen veya kişiselleştirilmesi gerekmeyen kişilik dışı bir kusurdur. Esasında idari faaliyetin beşeri unsurunu oluşturan kamu görevlilerinin davranışlarından kaynaklanmasına rağmen belirli bir kamu görevlisine ya da görevlilerine atfedilemeyen ve atfolunması da gerekmeyen bir kusurdur. Zira olay araştırıldığında kusuru bulunan kamu görevlileri belirlenebiliyorsa dahi, aslen idare için sorumluluğa yol açan bir kusurdur. Diğer bir deyişle, idarenin kamu görevlilerinin kişisel kusurlarından sorumluluğu ikincil ya da dolaylı bir sorumluluk değildir* (Akyılmaz, Sezginer, Kaya, s. 161, Kalabalık, s. 531. , Sancakdar, Us, Kasapoğlu, Önüt, Seyhan, s. 756. , Onar, s. 1697).

İdarenin hizmet kusurundan dolayı zarar gören vatandaş, zarar verenin idarenin hangi personeli olduğunu bilemeyeceği için zararının tazmini için mağdur olacaktır. Hizmet kusurunun anonim olma özelliği sayesinde; vatandaş zararın tazmini idareden ister çünkü idarenin iç işleyişi vatandaş ilgilendirmez. Burada vatandaşın; haklı olması, zararın hizmet kusurundan kaynaklandığının ispatı, zararın tazmini için yeterlidir.

Kılınç'a göre; "hizmet kusurunda kusurun, idarenin personeline izafe edilmesi ve personelin sorumluluğuna gidilebilmesi hâlinde, idarenin personeli kamu

³ Dan, 10. D. , T. 22.12.2006, E. 2004/1690, K. 2006/7348, (Danıştay Dergisi, Sayı 116, 2007, s.309).

hizmetini yerine getirirken, takdir yetkisini hep pasif kalmaktan yana kullanacak ve içinde bulunduğu tedirginlik nedeniyle görevini gereği gibi ifa edemeyecektir. Bu nedenlerle hizmet kursunda kusur, hizmetin bünyesiyle kaynaşmış durumdadır” (Kılınç, 2009, s.6).

- Aslilik

İdarenin, hizmet kusurundan doğan zararlardan doğan sorumluluğu asli ve birinci derecedendir (Karataş, 2006:24; Özdemir, 1963:35; Atay, 2006:572-573). Vatandaşın, hizmet kusurundan dolayı oluşan zararının tazmini, personelden değil direkt hizmeti yürüten idareden istemesidir. Gerek Anayasamızın 129 ve 40. maddesinde, gerekse de Devlet Memurları Kanunu’nun 13. maddesinde açıkça, hizmet kursundan kaynaklanan zararlar dolayısıyla açılacak davaların doğrudan doğruya idare aleyhine açılacağı hükme bağlanmıştır. İdarenin sorumluluğunun asliliği, anayasadan ve kanunlardan doğmaktadır (Bozdağ, 2010, s.38). Bu nedenle, hizmet kusuru nedeniyle doğan zararların tazmini için açılacak tazminat davalar, doğrudan doğruya idare aleyhine açılacaktır.

- Bağımsızlık

Hizmet kusuru dendiğinde, özel hukuktaki haksız fiil bakımından şart olan kusurdan farklı, bağımsız, özerk bir kusur akla gelir. Bu kusur, idarenin kusuru olması bakımından kamu hukukuna ve idare hukukuna özgü, otonom ve orijinal bir kusur türüdür (Akyılmaz, Sezginer, Kaya, s. 160. Kalabalık, s. 532).

Hizmet kusurundaki kusurun gerek oluşumu gerek kapsamı ve içeriği idare hukuku ilkeleri doğrultusunda oluşturulmuş olup; özel hukuktaki kişilerde aranan sübjektif nitelikteki kusurdan farlı olarak, kamu personelinin dışında kalan ve kamu hizmetinin kuruluş, işleyiş ve usulü gibi dış âleme yansımından kaynaklanan objektif ve bağımsız olan nev’i şahsına münhasır bir kusurdur (Ödemir, 1963, s.44, Kılınç, 2009, s.5).

- Esneklik

Hizmet kusurunun varlığı ve derecesi, olaylara, zamana, şartlara ve hizmetin türüne göre değişkenlik ve farklılık göstermektedir (Atay, 2006:577). Bu nedenle, kamu yararı ve kamu hizmetinin gerekleri, zamana, mekâna ve şartlara göre devamlı bir değişkenlik gösterdiğinden, hizmet kusuru teorik, somut, sert ve değişmez bir kavram olmaktan ziyade; fiili, soyut, esnek ve değişken bir kavramdır (Sarica, 1949, s.862).

6.2.2. Hizmet Kusuru Sayılan Hâller

Bozdağ’a göre; “İdare, anayasanın ve kanunların kendisine verdiği görev ve yetki kapsamında ve imkânları dâhilinde, topluma kamu hizmeti sunmak için gerekli örgütlenmeyi yapmak, gerekli araçları temin etmek, gerekli personeli istihdam etmek ve eğitmek, gerekli denetimleri yapmak ve kamu hizmetinin aksamadan devam etmesi için gereken tedbirleri almakla yükümlüdür. İşte idarenin anayasa ve kanunlarca

kendisine verilmiş bu görevi hiç yapmaması, kötü yapması veya geç yapması durumunda idarenin kusurlu sorumluluğu doğacaktır” (Bozdağ, 2010, s.38).

Hizmet kusurunun gerçekleşmesi için aşağıda yazılı üç hâlden birisinin gerçekleşmesi gerekmektedir.

6.2.2.1. Hizmetin Kötü İşlemesi

En eski hizmet kusuru türü olan hizmetin kötü işlemesi; idari faaliyetin gereği gibi yapılmaması, uygunsuz yapılması olup, tespiti için olayın ve hizmetin niteliği idarenin sahip olduğu olanaklar, araçlar, zaman ve yer şartları birlikte değerlendirilmelidir. Hizmetin kötü işlemesinden idare sorumludur. Atay, Özdemir ve Candan’a göre; “İdare, yürüttüğü kamu hizmetlerini imkânları dâhilinde çağın gereklerine uygun şekilde yerine getirmekle yükümlüdür. En genel anlamıyla hizmetin kötü işlemesi, idarenin yürüttüğü hizmetin çağın gereklerine uygun olmaması, idareden objektif olarak beklenen özen ve dikkatin gösterilmemesi, olması gereken standart ve kalitede yapılmamasıdır”(Atay, 2006:580; Özdemir, 1963, s.51, Candan, 2005, s.172). İdarenin işini bilen personel çalıştırmaması, personelin eğitimsiz olması, hizmet personeli üzerindeki kontrol ve denetimin yetersiz olması gibi hâlleri hizmetin kötü işlemesine örnek gösterebiliriz.

Günday ve Özdemir’e göre; “Kamu hizmetinin gereği gibi işleyip işlemediğini tespit etmek, her somut olayı kendi şartları içinde zamana, mekâna, idarenin imkânlarına ve tarafların ve üçüncü kişilerin davranış ve olaya katkıları göz önünde bulundurularak yapılacak bir değerlendirme sonucunda mümkün olabilecektir” (Günday, 1996, s.241, Özdemir, 1963:51). Bununla birlikte doktrinde idarenin,

- *Konuyla ilgili mevzuata, yerleşmiş içtihat ve uygulamalara uymaması,*
- *Meslek ilke ve kurallarına ve hizmet gereklerine uymaması,*
- *Gerekli teşkilatı tam olarak kurmamış olması,*
- *Yeterli sayıda ve kalitede personeli istihdam etmemiş olması,*
- *Personelin gerekli eğitime sahip olmaması,*
- *Gerekli denetimlerin yeterince yapılmamış olması,*
- *Hizmeti yürüten personelin, gerekli özen ve dikkati göstermemesinin hizmetin kötü işlediğine karine oluşturduğu kabul edilmektedir (Atay, 2006, s.581, Kılınç, 2009, s.11).*

112 Acil Çağrı Merkezlerinde görev yapan personelin, vatandaşın en zor anında acil yardım talebiyle aradığı devlet görevlisi olduğu düşünüldüğünde, hizmetin kötü işlemesine neden olacak en önemli hatalarının, vatandaş aradığında, yeterli hassasiyetle ona yardım etmemesi sonucu, vatandaşın can ve mal kaybıyla karşı karşıya kalmasıdır. Buna örnek olabilecek bir yargı kararı aşağıda verilmektedir.

İzmir Bölge İdare Mahkemesi 6. İdari Dava Dairesinin 31.10.2023 tarihli, E:2023/1277, K:2023/2537 sayılı kararı;

“Denizli ili, Merkezefendi ilçesi, Saraylar Mahallesi, 357 sokak N:18 adresinde faaliyet gösteren fırın ünvanlı işyerinde, 11/07/2014 tarihinde sabah saat 09.05 sıralarında meydana gelen tüp patlaması sonucunda davacıların murislerinin hayatını kaybetmesinde davalılar, Merkezefendi Belediyesi, Denizli Büyükşehir Belediyesi ve

Denizli Valiliği Yatırım ve İzleme Koordinasyon Başkanlığının yaşanan olayda sorumluluklarının bulunduğu bahisle maddi ve manevi tazminat talebinin davalı idarelerden müştereken ve müteselsilen tazminine karar verilmesi istemiyle açılan davada; mahkemece hizmet kusuru yönünden yapılan değerlendirmede; 112 acil çağrı yönünden ilgili Yönetmelik hükümleri uyarınca çağrı alıcıların 112 acil personeli olduğu, çağrı yönlendiricilerin ise (itfaiye, polis, vs.) Acil Çağrı Merkezi binasında görevlendirilen ancak özlük ve parasal hakları yönünden görevlendirmeyi yapan kendi kurumuna bağlı (Emniyet, Belediye, AFAD vs.) personel olduğu, çağrı alıcısının olay tarihinde D. F. ile yaptığı görüşmede D. F.' nin işyerinde bulunan tüpün gaz kaçırdığını ve patlamasından endişe ettiğini ifade ettiğinde çağrı alıcısının sizi itfaiye ile görüştüreceğim dedikten sonra çağrıyı ilk olarak sağlık personeline aktardığı ancak vaka kaydını gaz sıkışması olarak sistemde oluşturduğundan gaz sıkışması kaydının ekranda itfaiye personeli olan çağrı yönlendiricisinin bilgisine düştüğü, D.F.'nin çağrı alıcısının aktarımı üzerine sağlık çalışanı ile görüştüğü, sağlık çalışanı tarafından olayda ambulansa değil itfaiyeye ihtiyaç olduğunun fark edilmesi üzerine itfaiyeye aktarım yapıldığı, bu sırada telefonun kesildiği, olayda 112 Acil Çağrının hizmet kusurunun bulunup bulunmadığının çağrı alıcısının olayda kusurlu olup olmadığı ayrıca 112 acil çağrı merkezinde teknik alt yapı eksikliğinin bulunup bulunmadığına bağlı olduğu, olayda çağrı merkezinde teknik alt yapı eksikliğine ilişkin bir tespit/bilgi olmadığı gibi olayın alt yapı eksikliğine bağlı olarak değil D.F. İsimli işyeri sahibi ile itfaiye personelinin görüşmemesinden kaynaklandığı, çağrı alıcısının ilk etapta olayı sağlık boyutu (zehirlenme, yaralanma gibi) ile ele alıp Didem Fazlı'nın telefonunu sağlık çağrı yönlendiricisine yönlendirdiği ancak vaka kaydına " gaz sıkışması" olarak girmesi sebebi ile olayın itfaiye personeli olan çağrı yönlendiricisinin de bilgisine düştüğü, bu durumda 112 Acil Hizmetleri Müdürlüğünün olayda hizmet kusurunun bulunmadığı sonucuna ulaşıldığı gerekçesiyle Denizli Valiliği Yatırım ve İzleme Koordinasyon Başkanlığı yönünden açılan davanın reddine karar verildiği, bu kararın istinaf incelemesinde İzmir Bölge İdare Mahkemesi 6. İdari Dava Dairesinin 31.10.2023 tarihli, E:2023/1277, K:2023/2537 sayılı kararı ile davacı taraf istinaf başvurusunun reddine karar verilerek kararın bu kısmının onandığı anlaşılmaktadır".

4

Bu örnek olayda; 112 Acil Çağrı Merkezinde çalışan çağrı karşılayıcı personeller, 112 Acil Çağrı Merkezleri büyükşehirlerde YİKOB bünyesinde kurulduğu için husumet Denizli Valiliği YİKOB'a yöneltilmiştir. Çağrı yönlendirici itfaiye personeli için Denizli Büyükşehir Belediyesine husumet yönlendirilmiştir. Bu olayda çağrı yönlendirici personelin, kesilen telefon görüşmesi sonrası kişiyi tekrar araması ve ekipleri yönlendirmesi sürecinin geç ve prosedürlere uygun olmaması hizmetin kötü işlemesine neden olmuş, sahaya ekiplerin ulaşmasın da gecikmeye ve kötü işletilen çağrı yönlendirme ve acil müdahale hizmeti nedeniyle, vatandaş can ve mal kaybıyla karşı karşıya kalmıştır. Bu olayda hizmeti yürütmekle sorumlu kamu idaresi, gerekli dikkat, özen ve çabayı gösterseydi zarar yine de meydana gelir miydi? Sorusunun cevabı hizmetin kötü yürütülüp, yürütülmediğinin cevabını verecektir.

⁴ İzmir Bölge İdare Mahkemesi 6. İdari Dava Dairesinin 31.10.2023 tarihli, E:2023/1277, K:2023/2537 sayılı kararı.

6.2.2.2. Hizmetin Geç İşlemesi

İdarenin yürüttüğü kamu hizmetlerini tam olarak ve hukuka uygun olarak yürütmesi yeterli olmayıp; idarenin aynı zamanda yürüttüğü hizmetleri, zamanında ve gerekli hızda yapması zorunludur (Atay, 2006, s.582; Karavelioğlu, 2009, s.2005, Kılınç, 2009, s.12).

Kamu hizmetinin mevzuata uygun, planlanan hızda ve düzenli bir şekilde idarece tedbirli ve dikkatli yerine getirilmesi esastır. Hizmetin, zamanın da işlememesi, hizmetin yapılmaması kadar kötü sonuçların ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Atay'a göre; "Sonuç olarak idare yürüttüğü hizmetleri, varsa mevzuatta belirtilen sürede, mevzuatta belirli bir süre yoksa hizmetin niteliği, idarenin sahip olduğu imkânlar ve günün şartlarının verdiği elverişlilik ölçüsünde makul bir sürede başlamak ve bitirmek zorundadır. Bu nedenle, hizmetin geç işleyip işlemediği her somut olayın kendi şartları ve özellikleri göz önünde bulundurularak tespit edilecektir" (Atay, 2006, s.582).

Hizmetin geç işlemesine örnek olabilecek olaylar ve mahkeme kararı aşağıda verilmektedir:

1. Danıştay 10. Dairesinin 27.01.2012 tarihli, E:2008/6156, K:2012/228 sayılı kararında;

"Davacıların yakınlarının kullandığı aracın Sivrihisar-Afyon karayolunun 18. Kilometresinde yoldan çıkarak takla atması sonucu yaralandığı, çağrılan ambulansın şoförünün Emirdağ Devlet Hastanesi'nde genel cerrahi uzmanı olduğu beyanıyla yaralının Emirdağ'a götürüldüğü, ancak burada müdahale yapılamayınca tekrar Eskişehir'e sevkinin yapıldığı, bu arada yaralının vefat ettiği, başlangıçta ambulansla yaralının daha yakın yer olan Sivrihisar ya da imkânları daha geniş olan Eskişehir veya Polatlı'ya götürülmemiş olmasının açık bir hizmet kusuru ve ölümü hazırlayıcı neden olduğu, ayrıca ambulansla yeterli ilk müdahalenin yapılmadığı, hizmet verilmediği, hizmet malzemesi donanımının ise yetersiz olduğu iddialarıyla, idarenin tazmini gerektiren bu kusur ve davranışları nedeniyle oluşan acı ve üzüntü nedeniyle toplam 12.500 TL manevi tazminatın ödenmesi istemiyle yapılan başvurunun zımnen reddi üzerine açılan davada; Ankara 15. İdare Mahkemesinin 30.1.2008 tarih ve E:2006/656, K:2008/117 sayılı kararında, vefat edene yapılan müdahalelerde ve ambulans hizmetlerinde idarenin herhangi bir kusuru bulunmadığı, ölüm olayının hizmetin yerine getirilmesinde taşınan risk nedeniyle oluştuğu, olayda idarenin hizmet kusuru bulunmadığı gerekçesiyle davanın reddine karar verildiği, bu kararın temyiz incelemesinde anılan daire kararında davacıların yakınlarının geçirdiği trafik kazası sonucunda yaralanması ve daha sonra ölümü ile sonuçlanan olayla ilgili kaza yerine gelerek yaralıya ilk müdahaleyi yapan Sivrihisar 112 Acil Yardım İstasyonunda görevli doktorun 112 Acil Yardım Komuta Kontrol Merkezine telsiz ile yaralının durumunu belirtip götürebileceği en uygun hastanenin belirlenmesi açısından yönlendirme talep edip, tıbbi müdahalede bulunabilecek uzman hekim ve tıbbi imkânları yeterli olan en yakın hastaneye götürmesi gerekirken, herhangi bir irtibat kurmadan kendi bilgisi doğrultusunda yeterli tıbbi imkânı ve uzman hekimi olmayan hastaneye yaralının götürülmesi ve ilgili hekimin kayıtsızlığı nedeniyle hizmetin geç işlemesi sonucunda ölümün meydana gelmesi verilen sağlık hizmetinin kusurlu işletildiğini ve sağlık hizmetinin kusurlu işletilmesi nedeniyle davacıların duyacakları acı, elem ve üzüntünün kısmen de olsa hafifletilebilmesi amacıyla manevi tazminata

hükmedilmesi gerekirken, davanın reddine karar verilmesinde hukuki isabet bulunmadığından bahisle yerel mahkeme kararının bozulmasına karar verilmiştir.”⁵

2. Konya Bölge İdare Mahkemesi 4. İdari Dava Dairesinin 2.05.2024 tarihli, E:2024/504, K:2024/761 sayılı kararı;

“Davacılar tarafından, müteveffanın hayatını kaybetmesinde davalı idarenin acil yardım hizmetini geç işletmiş olmasının etkili olduğu, 1 dakikalık mesafede duran ambulansın, idarenin kusurlu davranışı sonucu müteveffanın yanına 11-12 dakikada ulaşabilmiş olduğu ileri sürülerek tüm davacılar yönünden toplam 11.000, manevi ile destekten yoksun kalma zararının karşılığı olarak şimdilik 9.000,00-TL maddi tazminatın olay tarihinden itibaren işleyecek yasal faiziyle birlikte ödenmesi ile davalı idareye yapılan tazminat isteminin zımnen reddedilmesine yönelik tesis edilen işlemin iptaline karar verilmesi istemiyle açılan davada Antalya 4. İdare Mahkemesi'nin 15.11.2022 tarih ve E:2022/480, K:2022/1227 sayılı kararı ile davacıların, maddi ve manevi tazminat istemi yönünden davanın reddine, davacıların, zımnen reddedilen işlemin iptali istemi yönünden davanın incelenmeksizin reddine ilişkin kararının Konya Bölge İdare Mahkemesi 4. İdari Dava Dairesinin 07.03.2023 tarihli, E:2023/269, K:2023/492 sayılı kararı ile istinaf başvurusunun kabulü ile eksik incelemeye dayalı olarak verilen idare mahkemesi kararının kaldırılarak yeniden karar verilmek üzere mahkemesine iade edildiği, bu defa Antalya 4. İdare Mahkemesi'nin E: 2023/516 esasında yeniden görülen davada mahkemenin 15.11.2023 tarihli ve K: 2023/1536 sayılı kararı ile müteveffanın 27.04.2021 tarihinde Yeşilbahçe Mahallesi, Metin Kasapoğlu Caddesi, Yakamoz Sitesi, B Blok No adresinden Atan Park Otel ara sokağında yürürken kalbi durup yere yığıldığı anda eşi tarafından 22:38:10'da 112 Acil Çağrı Merkezi aranarak ambulans istenildiği, 22:38:55'de çağrının Sağlık Birimine aktarılmasına rağmen çağrının açılmadığı, 22:39:47'de müteveffa için yeniden 112 Acil Çağrı Merkezinin arandığı, 22:40:45'de vakanın sağlık birimine aktarıldığı, 22:42:29'da çağrının sağlık birimince karşılandığı ve 22:43:58'de vaka bilgilerinin Muratpaşa 3 Numaralı Sağlık ekibine aktarıldığı, 112 Acil Biriminin 22:47:44'de kontak açmasıyla birlikte vaka adresine doğru harekete geçildiği ve nihayetinde 22:50:50'de müteveffaya ulaşıldığı ve 22:57 sıralarında müteveffanın Antalya Özel Yaşam Hastanesine ulaştırıldığı, 18.08.2021 tarihinde müteveffanın Antalya Özel Yaşam Hastanesinde vefat ettiği, davacılar tarafından vefat olayının meydana gelmesinde 112 Acil Yardım Hizmetinin kusurlu işletilmiş olduğunun etkili olduğundan bahisle 21.02.2022 tarihinde davalı idareye başvuru yapıldığı, yapılan başvurunun zımnen reddedilmesi üzerine de 20.04.2022 tarihinde acil yardım hizmetinin kusurlu işletildiğinden bahisle maddi ve manevi tazminat istemiyle bakılan davanın açıldığı anlaşılmakta olup, uyuşmazlıkta, mahkemenin 04.04.2023 tarihli karar ile "adli tıp marifetiyle dosya üzerinden bilirkişi incelemesi yapılmasına" karar verilmiş olup, Adli Tıp Kurumunca mahkemeye sunulan bilirkişi raporunda özetle; " (..)1- Kişinin ölümünün kalp damar hastalığı ve gelişen komplikasyonlar sonucu meydana gelmiş olduğu, 2- Hastanın fenalaşmasından sonra ilk 112 çağrısının 22.38.10'de yapıldığı, bilgileri alındıktan sonra çağrının sağlık birimine 22.38.55'te aktarıldığı, çağrı yoğunluğu nedeniyle sağlık birimi tarafından çağrının karşılanamadığının belirtildiği, 22.39.47'da 112'ye ikinci çağrının yapıldığı (ilk çağrıdan 1 dakika 37 saniye sonra), bilgileri alındıktan sonra ikinci çağrının 22.40.45'te sağlık birimine aktarıldığı, 22.42.29'da sağlık birimi tarafından çağrının karşılandığı, tıbbi ve adres bilgileri alındıktan sonra 22.43.58'de Muratpaşa 3 Nolu

⁵ Danıştay 10. Dairesinin 27.01.2012 tarihli, E:2008/6156, K:2012/228 sayılı kararı.

Acil Sağlık Hizmetleri istasyonu (ASHİ) nöbetçi ekibin arandığı, 22.47.44'de kontak açıldığı, 22.47.52'de olay yerine (vaka adresine) doğru harekete geçildiği, 22.50.50'de ise müteveffaya ulaşıldığı, kardiyak arrest olan hastanın 22.57 sıralarında hastaneye getirildiği, 1 saate yakın yapılan CPR'a yanıt alınarak yoğun bakıma alındığı, kraniyal görüntülemelerinde global hipoksik iskemik değişiklikler izlenen, EF'si %30-35 olan hastanın 3-4 aylık yoğun bakım takipleri sonunda öldüğü anlaşılmakla; Dosyada mevcut ses kayıtları, adli ve tıbbi belgeler birlikte değerlendirildiğinde; İkinci çağrının karşılanması ve arayan kişiden bilgilerinin alınmasının 58 saniye sürdüğü, sağlık birimine aktarıldıktan 1 dakika 44 saniye sonra sağlık birimince karşılandığı, sağlık birimi tarafından tıbbi ve adres bilgilerinin 1 dakika 29 saniyede alındığı, ambulans ekibi arandıktan 3 dakika 46 saniye sonra ambulans kontağının açıldığı (112 ve ambulans ekibi arasındaki görüşmeye ait olduğu düşünülen 37 saniyelik ve 47 saniyelik 2 ayrı ses kaydında hasta ve adres bilgilerinin aktarıldığı), kontak açıldıktan 3 dakika 6 saniye sonra hastaya ulaşıldığı, dolayısıyla ikinci çağrıdan 11 dakika 3 saniye sonra hastaya ulaşıldığı, bu sürelerin makul süreler olduğu, sağlık hizmetinin yürütülmesinde idarenin organizasyon hatası tespit edilmediği, 3- Yoğunluk nedeniyle sağlık birimi tarafından karşılanamayan ilk çağrıdan 1 dakika 37 saniye sonra ikinci çağrının yapıldığı, ilk çağrının sağlık birimince karşılanması halinde de ikinci çağrıdaki gibi benzer aşamalardan (tıbbi bilgilerin alınması, ekibin bilgilendirilmesi, kontak açılması-harekete geçilmesi, hastaya ulaşma) geçeceğinden 1 dakika 37 saniye daha erken ulaşılabilirdiği, bu sürenin (1 dakika 37 saniye) sonuca herhangi bir etkisi olmasının tıbben beklenmediği oy birliği ile mütalaa olunur." şeklinde mütalaa verildiği ve bu kapsamda mahkemece davacının maddi tazminat talebine ilişkin olarak komuta merkezinin iç işleyişine ve acil ambulans hizmetinin sunumuna yönelik prosedür dışı bir uygulamanın mevcut olmadığı, olağan koşullarda 1 dakika 37 saniye daha erken ulaşılabilirdiği ama bu sürenin de hastanın vefatına etkisinin olmayacağı gerekçesiyle meydana gelen zararın oluşmasında idarenin hizmet sunumunun etkisi olmadığı anlaşıldığından davacıların maddi tazminat isteminin reddine karar verildiği, davacının manevi tazminat talebine ilişkin olarak yapılan incelemede ise her ne kadar zararın meydana gelmesinde idarenin hizmet sunumunun etkisi olmadığı açık ise de; daha erken idari hizmetin - hayati bir konuda- geç işlediği hususu bilirkişi raporuyla ortaya konulduğundan hizmetin geç işlemesi nedeniyle duyulan ızdırabın kısmen de olsa giderilmesi adına tüm davacılar yönünden toplam 11,000,00.-TL manevi tazminatın idare başvuru tarihinden itibaren işleyecek yasal faiziyle birlikte davacılar ödemesine karar verildiği, davalı idareye yapılan tazminat isteminin zımnen reddedilmesine yönelik işlemin iptali yönünden de; 2577 sayılı Yasanın 13. maddesi kapsamında yapılan başvurunun reddedilmesine ilişkin işlemin idari davaya konu olabilecek nitelikte bir işlem olmaması nedeniyle, anılan Yasanın 13. maddesi uyarınca yapılan başvuru üzerine açılan tam yargı davasında başvurunun reddine ilişkin işlemin iptali isteminin incelenme olanağı bulunmadığından bahisle bu kısım yönünden davanın incelenmeksizin reddine karar verildiği, bu karara karşı taraflarca aleyhe kısımlar yönünden yapılan istinaf başvurularının Konya Bölge İdare Mahkemesi 4. İdari Dava Dairesinin 2.05.2024 tarihli, E:2024/504, K:2024/761 sayılı kararı ile reddedildiği anlaşılmaktadır".⁶

⁶ Konya Bölge İdare Mahkemesi 4. İdari Dava Dairesinin 2.05.2024 tarihli, E:2024/504, K:2024/761 sayılı kararı.

6.2.2.3. Hizmetin Hiç İşlememesi

Kamu idaresinin gerekli imkânlarla sahip olmasına rağmen görevi olan kamu hizmetini yerine getirmemişse ve sonucunda bir zarar meydana gelmişse burada hizmet kusurunun gerçekleştiği söylenebilir ve ilgili idare zarardan sorumlu tutulur.

İdareye, belli faaliyetlerde bulunma sorumluluğunun, yasalarca yüklenmesine, idarenin bağlı yetkisi denir.

Bazı durumlarda, idarenin harekete geçip geçmemekte veya hareket şeklinde takdir yetkisini kullanmasının sonucunda, sorumluluğunun doğup doğmadığı hususunun tespiti, yargıcın takdirine bırakılmıştır. Kamu idaresinin hareketsizliği her zaman hizmet kusuru olarak kabul edilemez. Anayasa Md.65 “Devlet, sosyal ve ekonomik alanlarda anayasa ile belirlenmiş görevlerini ekonomik istikrarın korunmasını gözeterek mali kaynakların yeterliliği ölçüsünde yerine getirir” şeklinde düzenlenmiştir.

Sosyal ve ekonomik alanda hizmetin işlememesi, idarenin mali ve teknik imkânlarıyla sınırlı tutulsa bile mülkiyet, can güvenliği ve diğer temel hak ve hürriyetler söz konusu olduğunda hizmetin yerine getirilmemesinde idarenin hizmet kusurunun varlığını kabul etmek gerekir.

Hizmetin hiç işlememesine örnek olabilecek olay ve mahkeme kararı aşağıda verilmektedir:

Danıştay 10. Dairesinin 24/10/2019 tarihli, E: 2019/6158, K:2019/7151 sayılı kararı;

“Muş ili Malazgirt İlçesinde 07.03.2012 tarihinde davacılarından adı geçen hastaneye geç yetiştirilmesi nedeniyle ikiz bebeklerinin ölü doğması nedeniyle, hizmet kusuru bulunduğu, idarenin sabah saatlerinde arandığı, ancak öğleden sonra ambulansın geldiği, davacının öncesinde bir rahatsızlığının olmadığı bebeklerin ölüm olayının davacının hastaneye geç yetiştirilmesinden kaynaklandığı belirtilerek, uğranıldığı iddia edilen maddi ve manevi zararın işletilecek yasal faiziyle birlikte tazmini istemiyle açılan davada, Van 2. İdare Mahkemesinin 28.02.2014 tarihli, E:2012/1096, K: 2014/429 sayılı kararında, idarenin tazmin sorumluluğunun belirlenmesi açısından öncelikle idarenin kusurunun bulunup bulunmadığının tespiti gerektiği ve olayda davacının hastane sevk edilmesi için 112 Acil Servisin saat 11:15'te arandığı, idarenin Acil servis İstasyonlarında biri normal biri de kış şartlarında kullanılmak üzere paletli olan iki ambulansının bulunduğu, olay günü yolların kar yağışlı olması nedeniyle paletli ambulansların kullanıldığı, hastaya ulaşılması için öncelikle Malazgirt Devlet Hastanesine bağlı Acil Servis İstasyonunun arandığı, bu hastaneye bağlı paletli ambulansın 10:30 itibariyle başka bir hasta için yola çıktığının öğrenilmesi üzerine en yakın Acil Servis İstasyonu olan Bulanık Acil Servis İstasyonu ile bağlantıya geçildiği, Bulanık Acil Servis İstasyonunda bulunan ambulansın saat 11:07-12:30 arasında Karaağıl Köyünde bulunan Azize Dağlı adlı bir hasta ile ilgilendiği, 12:45-14:20 arasında ise Olurdere Köyünde başka bir hasta ile ilgilendiği anlaşılmış olup, Malazgirt Devlet Hastanesine bağlı Acil Servis İstasyonu ambulansının görevden döndükten sonra saat 14:49'da davacıya ulaşabildiği davacının saat 15:55'te hastaneye ulaştığı anlaşıldığı, bu durumda, davacının hastaneye geç yetiştirilmesi sonucu ikiz bebeklerinin vefat etmesi olayında davalı idarenin hizmet kusurunun olduğu iddia edilmekle birlikte, davacının bulunduğu köye en yakında olan Malazgirt ve Bulanık Acil Servis İstasyonu

ambulanslarının davacının yakınları tarafından arandığı saatlerde başka hastalar için görevde olduğu, bu nedenle sabah saatlerinde aranmasına rağmen öğleden sonra davacıya müdahale edilebildiği anlaşılmış olup her iki Acil servis istasyonunda bulunan ambulansın da görevde olduğu hususu göz önünde bulundurulduğunda, yaşanan gecikmenin idarenin kamu hizmetlerinin geç işlemesinden kaynaklanan bir hizmet kusuru olarak nitelendirilemeyeceği sonucuna varıldığı, öte yandan, Malazgirt ve Bulanık 112 Acil Servis İstasyonunda 1 adet normal bir adet de kış şartları için kullanılan paletli ambulansın hizmete hazır olarak tutulduğu, davalı idarenin ülkenin sosyal ve ekonomik imkânları göz önünde bulundurulduğunda, ülkenin her ilçesindeki Acil servis İstasyonlarında birden fazla paletli ambulansın bulundurmasının idareden beklenemeyeceği, bu nedenle, idarenin tazmin sorumluluğunun idarenin kamu hizmetlerinin kötü işlemesi, geç işlemesi ya da hiç işlememesinden kaynaklanan bir hizmet kusurunun varlığına bağlı olup, dava konusu olayda davacının hastaneye geç ulaştırılmasında idarenin hizmet kusurunun bulunmadığı gerekçesiyle davacıların müşterek çocukları diğer davacıların kardeşleri olan ikiz bebeklerin vefat etmesi olayında davalı idarenin tazmin sorumluluğu bulunmadığından, davacıların tazminat istemlerini karşılanmasına hukuken olanak bulunmadığı gerekçesiyle davanın reddine karar karar verildiği, bu kararın Danıştay 10. Dairesinin 24/10/2019 tarihli, E: 2019/6158, K:2019/7151 sayılı kararı onandığı, ve karar düzeltme incelemesinden de geçerek kesinleştiği anlaşılmaktadır”⁷.

112 Acil Çağrı Merkezlerinin verdiği hizmet; 7 gün 24 saat vatandaşın acil durumda yardım çağrısını karşılamak ve acil yardım ekiplerinin en kısa sürede olay yerine sevkini sağlamaktır. Acil yardım ekiplerinin olay yerine varması ve olaya müdahalesi sırasında birden fazla kurumun faaliyet göstermesi gereken bir durum var ise ekipler arası koordinasyon sağlamak ve ek ekip ihtiyacına cevap verilmesini sağlamak da çağrı sonrası yapması gerekli görevlerdir. Bu nokta da, 112 acil çağrı merkezinin verdiği hizmette karşılaşılabilecek hizmet kusurları; iletişim alt yapısında oluşacak bir arıza ya da çağrı merkezine gelen olağanüstü yoğun arama trafiği nedeniyle, 112 numarasını vatandaşın kullanmaması sonucu hizmetin hiç verilememesi olabilir. Vatandaşın 112’yi arayıp ulaştığı hâlde, personelin hizmet standartlarına uymayan ve kayıtsızlık hâlinde verdiği hizmet nedeniyle hizmetin kötü işlemesi durumuyla karşı karşıya kalması, ya da hizmetin geç işlemesi durumlarını yaşaması söz konusu olabilir. Bunun yanında vatandaşın acil yardım ekiplerinin olaya yanlış müdahale etmesi ya da eksik ekipmanla müdahale etmesi de hizmet kusuru oluşmasına neden olur. Her halükarda acil çağrı ve yardım hizmetlerinin oluşturduğu hizmet kusurları, diğer kamu idarelerinin oluşturduğu hizmet kusurlarına göre vatandaşın can ve mal kayıplarına neden olacağı için en ağır sonuçların ortaya çıktığı hizmet grubu olma özelliğini de bünyesinde barındırmaktadır.

Çalışmanın, 112 Acil Çağrı Merkezlerinin çalışma sistematığının anlatıldığı bölümünde ifade edildiği gibi, vatandaşın her şartta 112 numarasını kullanabilmesi için gerek iletişim altyapısının, gerek acil çağrı merkezlerinin birbirini yedeklemesi sağlanmıştır. Geliştirilen mobil uygulamalarla; engelli ve yabancı bireylerin de 112’ye ulaşması, tüm vatandaşlar için kesintisiz iletişim ortamı sağlanmış, kalite koordinasyon takibi ve rutin eğitimlerle personelin en iyi hizmeti sunması için zihni ortam oluşturulmuştur.

⁷ Danıştay 10. Dairesinin 24/10/2019 tarihli, E: 2019/6158, K:2019/7151 sayılı kararı.

6.2.3. İdarenin hizmet kusurundan sorumluluğunun tespiti

Bozdağ’a göre; “İdarenin hizmet kusurundan kaynaklanan bir tazmin sorumluluğundan bahsedebilmek için, idarenin hizmet kusurunun bulunması, hizmet kusuru sonucu bir zararın doğmuş olması ve hizmet kusuruyla zarar arasında nedensellik bağının bulunması yeterlidir. Hizmet kusurunun ağır veya hafifi olmasının bir önemi yoktur. Bu nedenle, mevzuatta olmamakla birlikte Danıştay’ın içtihatlarıyla bazı hizmet alanları için kusurun ağır olması gerektiğinin ileri sürülmesi hukuka açıkça aykırıdır” (Bozdağ, 2010, s.38).

Kamu idaresinin yaptığı hangi fiillerin hizmet kusuru olarak kabul edileceği, kusurun oranı ve derecesinin tespit edilmesi çok önemlidir. Çünkü, kamu hizmetlerinin yürütülmesi sırasında idarenin yaptığı her eyleminden sorumlu tutulması, idare adına görev yapan kamu çalışanlarının ürkek davranmasına ve kamu idaresinin mali yönden güçsüzlüğe düşmesine de neden olacaktır.

Hizmet kusuru nedeniyle kamu idaresinin sorumlu tutulabilmesi için kamu idaresinin eylemlerine bazı sınırlamalar getirilmiştir. Bunlar:

- Hizmetin sosyal yaşama ne gibi yararları olacaktır.
- Kamu hizmetinin yürütülmesi sırasında hangi güçlüklerle karşılaşılacaktır.
- Kamu idaresinin sahip olduğu teknik ve mali olanaklar, zaman ve yer şartları, zarar görenin hizmet karşısındaki durumu.
- Zararın ihtimal derecesi nedir.
- Hizmete ilişkin yazılı hukuk kurallarına uyulup uyulmamasıdır.

Anayasanın 2. maddesine göre: “Türkiye Cumhuriyeti, toplumun huzuru, milli dayanışma ve adalet anlayışı içinde, insan haklarına saygılı, sosyal bir hukuk devletidir”. Sosyal hukuk devleti ilkesi, önemli ve yürütülmesi zor olan kamu hizmetlerindeki her aksaklığın hizmet kusuru olarak görülmesini ve yorumlanmasını da engellemektedir. Gerek Anayasa Mahkemesi ve gerekse Danıştay hizmet kusuru nedeniyle ve tazminat talebiyle açılan davalarda kusursuz sorumluluk ilkelerini titizlikle değerlendirmektedir. Kamu idaresinin sahip olduğu teknik mali ve personel imkânlarını da kamu hizmetinin yürütülmesi sırasında gösterdikleri dikkat ve özeni de araştırmaktadır.

Kamu idaresinin kamu hizmetini yürütürken zamanı ne şekilde kullandıkları, kısa sürede bitirilmesi gereken işlerin süruncemede bırakılıp bırakılmadığını da ayrıca değerlendirmektedir. Örneğin; açılan bir kanalizasyon çukurunun işlem bittiği hâlde günlerce kapatılmaması ve açık kalan çukur yüzünden maddi hasarlı ve ölümlü kazaların meydana gelmesi hâlinde kamu idaresinin sorumluluğunu kabul etmektedir. Yüksek mahkeme kararları incelendiğinde olayların ayrı ayrı değerlendirildiği ve olaya göre farklı kararlar verildiği görülmektedir. (<https://www.3ehukuk.com>).

Kamu idaresinin faaliyetlerini etkileyen ekonomik ve sosyal şartlar hizmet kusurunun daha dar çerçevede yargı tarafından değerlendirilmesine neden olabilir. Örneğin; doğal afetler, iç isyan ve terör hareketleri, savaş, ekonomik buhran halleri, dış dünyadan ülkeye dönük uygulanan ambargo kararları, kamu idaresini ve toplumu etkileyen ve faaliyetler sonucu oluşan hizmet kusurunun daha dar sınırlar içinde değerlendirildiği hallerdir. Yüksek mahkemeler bu dar çerçevede karar verebilmektedir.

Kamu idaresinin hizmeti sunmaya çalıştığı coğrafyada zorlayıcı olabilmektedir. Örneğin; zorlu arazi koşullarına sahip alanlarda, dağlık alanlarda, bataklık alanlarda yol yapmaya çalışmak bazen imkansız zorlamak olarak nitelenecek hem ekonomik hem de idari zorlukları beraberinde getirmektedir. Ülkemizde yaşanan terör olayları benzeri olaylar nedeniyle idarenin hizmeti vermeye çalıştığı alanlarda personele ve araç gereçlere saldırılarla karşılaşılabilmekte ve kamu hizmetleri güçlüklerle verilebilmekte ya da verilememektedir.

Burada dikkat edilmesi gereken husus, her ne kadar idarenin kamu hizmetini imkanları ölçüsünde vermesi söz konusuysa da acil çağrı ve acil yardım hizmetlerinin idarenin tüm şartlarını zorlayarak vermesi gereken hizmetler olduğu gerçeğinden hareketle yukarı da örnek verilen durumlarda bile bu hizmetlerin verilmesinin sağlanması gereklidir.

İdarenin sorumluluğunu ortadan kaldıran hâller:

Kamu idaresini sorumluluktan kurtaran ya da sorumluluğunu azaltan haller; kamu hizmetinin oluşturduğu zarardan etkilen kişinin kusuru, öngörülemeyen haller; afet, terör eylemi, savaş gibi durumların varlığı, idari davranışla zarar arasında nedensellik ilişkisinin başka olayların etkisiyle zayıflaması, olarak sayılabilir.

Zarar görenin kendi kusuru sonucu, idarenin faaliyetiyle oluşan zarar arasındaki nedensellik bağı kesilebilir. Yukarıda da ifade edildiği üzere bu durumda idarenin kusurlu, kusursuz sorumluluğundan bahsedilemez. idarenin hem kusurlu hem de kusursuz sorumluluğu ortadan kalkar. Fakat zarar görenin davranışı sonucu zararda artış meydana geldiyse, zarar görenin kusuru oranından azalmayla, idarenin kısmi sorumluluğundan bahsedilebilir.

Zamanaşımı:

İdari eylemler sonucu zarar görmüş olanlar, eylemi öğrendikleri tarihten başlayarak bir yıl içinde ve herhalde eylem tarihinden başlayarak beş yıl içinde idareye başvurarak, haklarının almaları için gereken işlemin yapılmasını isteyebilirler. Bu taleplerini idarenin kısmi ya da tamamen reddi söz konusu olursa, red cevabını izleyen günden itibaren veya idarenin altmış gün cevap vermemesi halinde, dava süresi içinde dava açılabilir.

Kamu idaresinin eylem veya işlemi sonucu oluşan zararı tazmin sorumluluğundan bahsedebilmek için zarar ile idarenin faaliyeti arasında illiyet bağı gereklidir. Hayatın normal akışı içerisinde olması beklenmeyen olay nedeniyle idarenin sorumluluğu için nedensellik bağı kurmak mümkün değildir. Nedensellik bağının tespiti her durumda kolay değildir, bunun tespiti için konunun uzmanı olan bilirkişilerin görüşlerine başvurmak gerekebilir.

İdarenin eylemi bir sorumluluk doğurabileceği gibi, idarenin yaptığı bir işlem içinde sorumluluk doğabilir. İdarenin eylemi, fiili bir eylem olabileceği gibi, ihmali bir işlem kaynaklı da olabilir. İdarenin eylem veya işlemi zarar gören kişi de maddi ya da manevi zarara neden olabilir. Maddi zarar, bir kimsenin isteği dışında mal varlığında eksilme meydana gelmesidir. Manevi zarar ise, kişinin haysiyetine, vücut bütünlüğüne veya yakınlarına yapılan saldırılar nedeniyle duyduğu bedensel ve ruhsal acı ve üzüntülerdir. Kişinin zarardan dolayı çalışamaması, hayatını idame ettirme şartlarında oluşan kayıplar, manevi zararın maddi etkilerine örnektir. Bir kısım manevi zararlar ise, maddi hiçbir etkisi olmayan sadece acı ve üzüntü doğuran zararlardır.

İdarenin sorumluluğunda oluşan zararın maddi tespiti için, zararın gerçek ve parayla ölçülebilen zararlar olması gerekir. Ortaya çıkmamış, gelecek zamanda oluşması muhtemel zararlardan idare sorumlu tutulamaz. Ancak, mevcut durumda oluşmamış fakat illiyet bağının getirdiği ispat gücüyle ileri de kesinlikle gerçekleşeceğine inanılan zararları idare tazmin etmelidir. Örneğin; idarenin kontrolünde yapılan inşaat faaliyeti sırasında yapılan sondaj işleminin bir süre sonra yakındaki köyün içme suyunda azalmaya neden olmasında, idarenin sorumluluğu doğacaktır.

Türk' göre; "İdarenin eylem ve işlemleri yargı denetimine tabi olduğu ve kişinin, resmî görevliler tarafından vaki haksız işlemler sonucu uğradığı zarar da, anayasa hükmü gereği, Devletçe tazmin edileceğine göre zarar gören, idari yargı yerinde idari işlemin iptali ile birlikte zararının tazmin edilmesi için dava açabilecektir. Açılacak dava iptal davası olabileceği gibi, iptal davası ile birlikte aynı dava içinde tazminatta talep edebilecektir"(https://www.3ehukuk.com).

6.3. İdarenin Kusursuz Sorumluluğu

Kişiler, idarenin kusuru bulunmayan fakat idarenin gerçekleştirdiği işlem ve eylemlerinden dolayı da zarara uğrayabilirler. İdarenin davranışı ile meydana gelen zarar arasında bir nedensellik bağının bulunması durumunda, kusur şartı aranmaksızın, idarenin sorumlu olması durumuna idarenin kusursuz sorumluluğu adı verilir.

Kusursuz sorumluluğa farklı bir açıyla bakan Atay'a göre, "kusursuz sorumluluk, bir olayda kusuru olmasa bile bazı kayıt ve şartlar altında idarenin verdiği zararları ve anarşi ve terör olaylarında da, kendisinden kaynaklanan bir işlem ve eylem olmasa da sosyal devlet ilkesi ve kamu külfetleri karşısında eşitlik ilkesinin ihlâl edilmiş olması dolayısıyla oluşan zararları ödemekle yükümlü sayılmasıdır." (Atay ve ark., 2003, s.99-100).

Bu sorumluluk şeklinin sadece sebep sonuç ilişkisine yani nedensellik bağına dayandığını göstermek için "sebeplilik sorumluluğu", denildiği gibi zararın varlığı ve bunun tazmin edilmesinin öneminden hareket edilerek "netice sorumluluğu" ve yine sübjektif bir nitelik taşıyan kusur fikrinden tamamen arınmış olması nedeniyle "objektif sorumluluk" olarak da adlandırıldığı görülmektedir (Çelikkol H. , 1985, s.14).

İdarenin eylem ve işlemlerinde doğan zararı ödemekle yükümlü olduğu Anayasa madde 125'de hükmedilmiştir. Anayasa'da münhasıran idarenin kusurlu olduğu durumlarda sorumlu olacağına ilişkin bir hüküm bulunmamaktadır. Ayrıca bazı durumlarda idarenin kusuru olmasa dahi yürüttüğü hizmetle bağlantı kurulabilen zararları karşılamaması hakkaniyete aykırı düşebilir. Bu nedenle kusura dayalı sorumluluğa kıyasen uygulama alanı daha dar olan kusursuz sorumluluk yolu da idari yargılamada mevcuttur (Çınarlı, Boulanger, Azak, Demirci Genç, 2021, s.129).

2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu; kusurdan ve diğer şartlardan bahsetmeden idari işlem ve eylemlerden hakları zayi olanların dava açma hakkını tanımıştır. Burada geniş anlamda bir sorumluluk esası kabul edilmiş olmaktadır. İdarenin sorumluluğu için idarenin fiilinin haklı veya haksız olması, kusurlu veya kusursuz olması, gibi fiile ve onun hukuki esaslarına değil sonuca, neticenin bir hakkı ihlâl edip etmediğine bakılmaktadır. İdarenin sorumluluğu için eylem ile zarar

arasında illiyet bağının bulunmasını yeterli görmektedir.

Danıştay kararında idarenin tazmin sorumluluğunu şu şekilde ifade etmiştir: “İdare kural olarak, yürüttüğü kamu hizmetiyle nedensellik bağı kurulabilen zararları tazminle yükümlü olup; idari eylem ve/veya işlemlerden doğan zararlar, idare hukuku kuralları çerçevesinde, hizmet kusuru veya kusursuz sorumluluk ilkeleri gereği tazmin edilmektedir.”

İdarenin kusursuz sorumluluğunda zararın; kişisel, özel ve olağanüstü bir zarar olması gerekmektedir. Kusursuz sorumlulukta idarenin kusuru aranmazken, idarenin kusuru kusurlu sorumlulukta olmazsa olmazdır. Gözübüyük ve Tan’a göre; “İdarenin kusursuz sorumluluğuna gidilen hâllerde, tazmin yükümlülüğü için idarenin kusurlu olup olmadığına bakılmaz”(Gözübüyük, Tan, 2016, s.759). Duran, Çağlayan ve Gözübüyük’e göre: “İdarenin kusursuz sorumluluğunda, kusurun varlığı veya ispatı gerekmemektedir. Kusursuz sorumluluğun tanımı icabı zaten idari kusurun tazminat sorumluluğu üzerinde herhangi bir etkisi yoktur. İdarenin kusursuz sorumluluğuna gidilebilmesi için bilakis idari işlem veya eylemin hukuka uygun olması ve idarenin kusursuz olması gerekmektedir” (Duran, s. 49.; Çağlayan, s. 165.; Gözübüyük, s. 321).

Genel olarak yapılan kusursuz sorumluluk tanımlarından, kusursuz sorumluluğun özelliklerini su şekilde sıralayabiliriz:

- Kusursuz sorumluluk, sorumlu tutulan kişinin kusuru bulunmasa bile sorumlu olacağını ifade etmektedir. Yoksa böyle bir sorumluluğun ancak kusur olmayan hallerde ortaya çıkabileceğini söylemek doğru olmayacaktır.
- Kusursuz sorumluluk, kusur sorumluluğuna nazaran daha çok toplumsal özellikler taşımaktadır. Sorumlu kişinin, olaydaki bireysel davranışından çok, onun toplum içindeki konumu ve ekonomik durumu dikkate alınmaktadır.
- Tazminle sorumlu kişinin, temyiz kudretinin bulunup bulunmaması, sorumluluğunu etkilememektedir.
- Kusursuz sorumluluk, genellikle başkasının eyleminden sorumluluk seklinde kendini gösterir.
- Kusursuz sorumluluk, çoğu zaman beklenilmeyen hallerden doğan zararlar için de söz konusudur.
- Kusur sorumluluğu, sorumluluk hukukunda genel bir esas olmasına rağmen, kusursuz sorumluluk istisnai bir ilkedir ve kanunlarda açıkça düzenlenen hallerde ancak uygulanabilmektedir (Çağlayan, 2007, s.18-19).

İdarenin sorumluluğunun tespitinde öncelikle kusura dayanan sorumluluğu araştırılır, eğer idarenin zararın meydana gelmesinde kusuru yok ise akabinde kusursuz sorumluluğuna gidilip gidilemeyeceği araştırılır. Danıştay’ın uygulaması iki sorumluluk türüne aynı anda gidilemeyeceği, kusura dayanan sorumluluğa gidilemez ise kusursuz sorumluluğa göre karar verilmesi yönündedir; “Tam yargı davalarında, öncelikle zarara yol açtığı öne sürülen idari işlem veya eylemin hukuka uygunluğunun denetlenmesi esas olduğundan, olayın oluşumu ve zararın niteliğinin irdelenip, idarenin hizmet kusuru olup olmadığına araştırılması, hizmet kusuru yoksa kusursuz sorumluluk ilkelerinin ya da daha ayrı bir anlayış ve amaçtan kaynaklanan sosyal risk ilkesinin uygulanıp uygulanmayacağına belirlenmesi, tazminata hükmedilirken de herhâlde sorumluluk sebebinin açıkça belirtilmesi gerekmektedir”. Öncelikle idarenin kusuru olup olmadığı tespit edilmeksizin verilen ilk derece mahkemesi kararlarını Danıştay iptal etmektedir.

6.3.1. Kusursuz Sorumluluğa İlişkin İlkeler

İdarenin kusursuz sorumluluğu; tehlike-hasar ilkesi, fedakarlığın denkleştirilmesi ilkesi (kamu külfetleri karşısında eşitlik ilkesi) gibi ilkelere dayandırılır (Gözübüyük, Tan, 2016:760-763; Kalabalık, 2014:562; Özay, 2002:743-746).

Kusursuz Sorumluluk temel olarak iki ana ilkeye dayanmaktadır:

6.3.1.1. Tehlike İlkesi (Risk Sorumluluğu)

Tehlike (Risk) İlkesini Gözler şu şekilde ifade etmiştir: “İdarenin hiçbir ihmali veya kusuru olmasa dahi yürüttüğü tehlikeli faaliyetler veya kullandığı tehlikeli araçlar nedeniyle ortaya çıkan zararı tazmin etmekle yükümlü tutulmasıdır” (Gözler, 2003, s. 1075).

Tehlike ilkesi yani risk sorumluluğu, İdarenin kamu hizmetlerini yürütebilmek için zaruri olarak tehlike taşıyan bir faaliyet yürütmesi veya tehlikeli bir araç kullanması sonucu meydana gelen zararlardan sorumluluk anlamına gelmektedir. Örneğin; idare ülke savunması ya da ülke içinde terörle mücadele için; ağır silahlar, uçaklar, tanklar gibi savaş araçları kullanmak zorundadır. Buna benzer, idare olarak acil yardım hizmetinin yerine getirilmesi için kullanılan araçlar zaman zaman vaka konusu bireyin canının saniyelere bağlı olmasının getirdiği stresle yüksek süratle, tehlike oluşturacak şekilde kullanılmak zorunda kalınmaktadır.

Eren ve Özay’a göre; “İdare hukukunda, idarenin kusursuz sorumluluğun, idarenin yürüttüğü tehlikeli faaliyet ve kullandığı araç ve gereçlerine dayanması yani bünyesinde bazı tehlikeler içermesi nedeniyle sorumlu tutulması prensibi özel hukuktan gelmektedir” (Eren, 2014, s. 14, Özay, 2002, s. 743). Özel hukuktan idare hukukuna aktarılan risk(tehlike) sorumluluğu ilkesi; “özel hukukta geçerli olan “her nimetin bir külfeti vardır.” düşüncesine dayanmakta ve tehlikeli işlerle uğraşanların, herhangi bir kusurları olmasa bile, ortaya çıkan zarardan sorumlu tutulmaları gerektiğini öngörmektedir” (Günday, 2003, s.342).

Kusursuz sorumluluk ilkelerinde biri olan risk sorumluluğuna ilkesinden idarenin sorumlu tutulabilmesi için olayın taşınması gereken özellikler şöyle sıralanabilir:

1- *Risk ilkesinin geniş bir alanda tanımlanması, suiistimalleri ve idarenin finansal olarak taşımayacağı yüklerle karşı karşıya kalmasına neden olabilir. Bu nedenle risk sorumluluğuna konu olan zararın, olağanüstü ağırlıkta bir zarar olmalıdır.* Gözler’e göre; “Risk sorumluluğuna hükmedilebilmesi için sıradan bir zarar değil, “olağanüstü bir zararın” ortaya çıkması gerekir” (Gözler, 2003, s.1076).

2- *Risk sorumluluğundan bahsedebilmek için, zarara neden olan riskin günlük hayatta herkesin karşılaşabileceği cinsten değil, olağanüstü, sıra dışı veya başka bir ifade ile istisnai özellik taşıması gerekmektedir* (Çağlayan, 2007, s.257, Gözler, 2003, s.1077).

3- *Ortaya çıkan zarar, hizmet kusuru ilkesine göre tazmin edilebiliyorsa veya sosyal*

güvenlik sistemi içinde karşılanabiliyorsa risk ilkesi uyarınca sorumluluğa hükmedilemez (Çağlayan, 2007, s.257, Gözler, 2003, s.1077).

4- *Kusursuz sorumluluk esasına dayanan sosyal risk ilkesine göre ise idarenin eylem ya da işlem niteliğindeki fiili ile zarar arasında “illiyet bağı” aranmaz* (Akyılmaz, 2005, s.183-184).

Tehlike (Risk Sorumluluğu) ilkesinin uygulandığı hâller;

Risk sorumluluğu hallerini üç başlık altında incelenebilir; tehlikeli araçlar ve gereçler, mesleki risk ve sosyal risk.

- Tehlikeli faaliyetler ile araç ve gereçler

Çağlayan’a göre; “İdarenin kullandığı ve bünyesinde belli bir tehlike barındıran araç-gereçler ve tehlikeli maddeler bir zarara yol açar ise idare kusursuz dahi olsa bu zararı ödemek zorundadır”(Çağlayan, 2007, s. 258). Günday’ın verdiği örneğe göre; “Bilinmeyen bir nedenle cephaneliğin patlaması sonucunda şehit olan erin yakınlarına idarece tazminat ödenmesi bu ilkeye örnek olarak gösterilebilir” (Günday, 2003, s.343).

Tehlikeli olarak sayılacak materyal;

- *Patlayıcı maddeler,*
- *Ateşli silahlar,*
- *Tehlikeli bayındırlık eserleri (su, gaz, elektrik iletimi ve dağıtım tesisleri),*
- *Kan ürünlerinin kişiye verimi sonucu kişilerin uğradığı zararlar. Ülkemizde bu şekilde zarar görenler için hizmet kusuru aranmaktadır* (Çağlayan, 2007, s.275). SSK Hastanesinde kendisine verilen kan nedeniyle AIDS virüsü bulaşan kişinin uğradığı zararların tazmini istemiyle açılan davada, Danıştay 10. Dairesinin 22.11.1999 gün ve E:1997-5590, K:1999-6207 sayılı kararıyla; “idarenin gerekli dikkat ve özeni göstermediği dolayısıyla hizmetin kötü islediği gerekçesine dayanılarak kusurlu sorumluluk esaslarına göre tazminata hükmedilmiştir”(Bereket Baş, 2002, s.225).
- Taşıtlar, İdarenin kullanmakta olduğu kara, hava, deniz ve demiryolu araçlarının bünyesinde barındırdıkları risk nedeniyle bunları kullanan personel, hizmetten yararlanan kişiler veya üçüncü kişiler birtakım zararlara uğrayabilmektedir (Gözler, 2003, s. 1087).

-Mesleki Risk

Mesleki risk ilkesi kapsamında, meslek kazalarına uğrayan kamu görevlilerine kusursuz sorumluluk ilkesinin uygulanmasını konu edinir. Burada zarar uğrayan kamu görevlisidir, kamu görevlisi görevi esnasında görevinden kaynaklanan bir zarara uğradığı takdirde, kamu görevlisinin uğradığı zararın sosyal güvenlik sisteminden karşılanmayan bölümünün tazmini mesleki risk ilkesi kapsamında gerçekleştirilir (Çınarlı, Boulanger, Azak, Demirci Genç, 2021, s.129).

-Sosyal Risk İlkesi

Terör, savaş gibi hukuksuz eylemleriyle kamu ve anayasal düzeni bozmaya çalışanların bu eylemleri sırasında üçüncü kişileri zarara uğratması hâlinde, İdare kusursuz olsa dahi bu zararları tazmin etmekle yükümlüdür. Bu ilke, özellikle Yargısal İçtihatlarda karşımıza çıkan bir ilkedir.

Günday’a göre; “Ülkemizde son zamanlarda, kamu düzenini bozmaya, ülkenin bölünmez bütünlüğünü yok etmeye ve hatta anayasal düzeni yıkmaya yönelik olarak

gerçekleştirilen terör olayları sırasında zarar görenlerin, bu zararlarının da idarece tazmin edilmesini sağlamak amacıyla, bir kusursuz sorumluluk ilkesi olarak sosyal risk ilkesinin uygulandığına idari yargı kararlarında sıkça rastlanmaktadır”(Günday, 2003, s.344).

Danıştay 2014 yılında verdiği 1220 sayılı kararında sosyal risk ilkesini şu şekilde ifade etmiştir: “Sosyal risk ilkesi ile toplumun içinde bulunduğu koşullardan kaynaklanan, idarenin faaliyet alanında meydana gelmekle birlikte, yürütülen kamu hizmetinin doğrudan sonucu olmayan, toplumsal nitelikli riskin gerçekleşmesi sonucu oluşan, salt toplumun bireyi olunması nedeniyle uğranılan özel ve olağandışı zararların da topluma pay edilerek giderilmesi amaçlanmıştır. Genel bir ifade ile ‘terör olayları’ olarak nitelenen eylemlerin, devlete yönelik olduğu, Anayasal düzeni yıkmayı amaçladığı, bu tür olaylardan zarar gören kişi ve kuruluşlara karşı kişisel husumetten kaynaklanmadığı bilinmekte ve gözlenmektedir. Sözü edilen olaylar nedeniyle zarara uğrayan kişiler, kendi kusur ve eylemleri sonucu değil, toplumun bir bireyi olmaları nedeniyle zarar görmektedirler. Belirtilen şekilde ortaya çıkan zararların ise, özel ve olağandışı nitelikleri dikkate alınıp, terör olaylarını önlemekle yükümlü olduğu halde önleyemeyen idarece, yukarıdaki açıklanan sosyal risk ilkesine göre, topluma pay edilmesi suretiyle tazmini hakkaniyet gereği olup, sosyal devlet ilkesine de uygun düşecektir”.

İdari davranışla zarar arasında illiyet bağı aranmayan tek sorumluluk esası toplumsal tehlike ya da başka bir deyişle sosyal risk ilkesidir (Çınarlı, Boulanger, Azak, Demirci Genç, 2021, s.130).

6.3.1.2. Kamu Külfetleri Karşısında Eşitlik (Fedakarlığın Denkleştirilmesi İlkesi)

İdarenin kamu yararını gerçekleştirmek için yürüttüğü faaliyetler neticesinde, kusuru bulunmasa ve yapılan faaliyet tehlike arz etmese de bu faaliyetten toplum yararlanırken, bazı şahıslar diğerlerine göre daha fazla külfet altına girmişse, nimet-külfet dengesizliğinin giderilmesi için kamu külfetleri karşısında eşitlik ilkesi gereği daha fazla külfet altına giren şahısların zararını idarenin tazmin etmesi gerekir (Duran, 1974, s.48, Gözübüyük, 2006, s.305).

İdarenin yürüttüğü faaliyetler sonucu, aynı durum ve statüde olan belirli bir grup birey, bu faaliyetlerden etkilenmiş ve belirli ağırlığa ulaşmış bir zarara uğramışlarsa bu zarar kamu külfetleri karşısında eşitlik ilkesi kapsamında karşılanır (Çınarlı, Boulanger, Azak, Demirci Genç, 2021, s.131). Yani toplum halinde yaşamının bir gereği olarak, nimet ve külfette birlikteliği içerisinde olan kişilerden bazıları, toplumun yararı için bile olsa, külfet dengesizliğinden dolayı zarar görüyorlarsa, bu zararın idare kusursuz olsa bile, idarece tazmini gerekir.

Burada özellikle ayrı tutulması gereken husus; idari eylemler nedeniyle meydana gelen vücut bütünlüğünün ihlali veya ölüm olaylarında yani kişi varlığına verilen zararlar nedeniyle fedakârlığın denkleştirilmesi ilkesine gidilemez. Çünkü ortada toplum adına katlanılan bir fedakârlık yoktur. Böyle bir durumda olayın özelliklerine göre ortada hizmet kusuru varsa idarenin kusurlu sorumluluğuna kusuru yok ise risk ilkesi gereğince idarenin kusursuz sorumluluğuna gidilerek zararın tazmini gerekmektedir (Düren, 1979, s. 320-321).

6.3.2. İdarenin Kusursuz Sorumluluğunu Ortadan Kaldıran veya Azaltan Sebepler

Bazı durumlarda, idarenin davranışı (işlem ve eylemi) ile oluşan zarar arasındaki nedensellik bağı, araya başka nedenler girmesiyle azalır ya da ortadan kalkar. Nedensellik bağı kısmen veya tamamen kaldıran haller; mücbir sebep, beklenmeyen hal, zarar görenin davranışı, üçüncü kişinin davranışdır.

- Mücbir Sebep

Mücbir sebep; engellenemeyen hal, zorlayıcı sebep demektir. Oluşu öncesi sezilemeyen olay anlamında kullanılır. Danıştay'ın tanımı da benzerlik taşımaktadır. Danıştay mücbir sebebi şu şekilde tanımlamaktadır; “Mücbir sebep, yer sarsıntısı, feyezan, ihtilal gibi önceden takdir ve tahmini kabil olmayan, kökeni tabii, sosyal ve hukuki olması itibarıyla failin dışında kalan ve bu kişi tarafından önlenme olanağı bulunmayan olaylardır”.

Zorlayıcı nedenler olarak ta adlandırılan mücbir sebepler, idarenin iradesi dışında oluşan, daha önceden öngörülmesi ve her türlü tedbir alınmasına rağmen önlenmesi mümkün olmayan ve herhangi bir kamu hizmetinin yürütülmesine engel olan olaylardır (<https://www.akademikkaynak.com/idarenin-kusursuz-sorumlulugu-ve-sosyal-risk-ilkesi.html>).

Gözübüyük'e göre; “Zorlayıcı nedenlerin bulunması durumunda, idari tutum ya da davranış ile zarar arasında nedensellik bağı kurulamaz. Bu nedenle de idarenin kusurlu ya da kusursuz sorumluluğuna hükmedilemez”(Gözübüyük 2003, s.723).

Deprem, sel, yıldırım düşmesi, çığ düşmesi, aşırı soğuk, aşırı sıcaklar gibi mücbir sebeplerle, idarenin faaliyetlerini sağlıklı bir şekilde yürütememesi örnek gösterilebilir. İdarenin faaliyetleri sonucu, zarar miktarı arttı ise idare bu zarardan sorumludur.

- Beklenmeyen Hal

Mücbir sebepler gibi, beklenmeyen hâller de, idarenin iradesi dışında oluşan ve önlenmesi mümkün olmayan olaylardır. Ancak mücbir sebepler idari davranışın dışında olurken, beklenmeyen haller idari davranışın içinde olur.

İdarenin, kamu hizmetini yürüttüğü sırada birdenbire ortaya çıkan, idarece öngörülemeyen ancak bilinmiş olsa idi önlenilecek nitelikte birtakım olaylar meydana gelebilir ki bu durum ‘beklenmeyen hal’ terimiyle ifade edilmektedir (Yayla, s. 370).

Günday'a göre; “Beklenmeyen haller idarenin kusurunu ortadan kaldırır. Bu nedenle, kusura dayalı sorumluluk söz konusu olduğunda, beklenmeyen halin meydana gelmesi İdarenin sorumluluğunu ortadan kaldırır. Ancak beklenmeyen halin ortaya çıkması, koşulları varsa, İdarenin kusursuz sorumluluğunu etkilemez” (Günday, 2013, s.386) Örnek olarak, bilinmeyen nedenle hasta nakli yapan ambulans helikopterin düşerek, kırılma uğraması, itfaiye aracının lastiğinin kopması sonucu devrilmesi gösterilebilir.

- Zarar Görenin Kusuru

Zarar görenin kusurlu davranışı kaynaklı idarenin faaliyeti bir zarara neden olduysa, idarenin kusurlu ve kusursuz sorumluluğu ortadan kalkar. İdarenin faaliyeti sonucu oluşan zarar, zarar görenin davranışı sonucu artmışsa, idare kısmen zarardan

sorumlu olur. Zarar gören kişiler, zarara uğradığı sırada hukuka aykırı bir konumda ise zararlarının tazminini isteyemezler. *Söz gelimi, kamu malını işgal etmiş kişilerin işgallerine son vermek amacıyla idarece alınan tedbirlerden kaynaklanan zararlarının idarece tazminini istemem hakları yoktur* (Odyakmaz, Kaymak, Ercan 2011, s.378).

- Üçüncü Kişinin Davranışı

Üçüncü kişi kavramı ile kastedilen; idare ile hiçbir hukuki ilişkisi bulunmayan ve idare ile arasında sözleşmeye dayanan veya statüsel bir bağlantısı olmayan kişiler veya kuruluşlardır (Özay, s. 772, Çağlayan, s. 206). İdarenin faaliyeti sonucu üçüncü kişinin etkisiyle zarara neden olması durumunda, idarenin sorumluluğu etkilenir.

Günday’a göre; “Üçüncü kişinin davranışı yalnızca zararın artmasına neden olmuş ise, idarenin sorumluluğu üçüncü kişinin kusuru oranında azalır. Ancak üçüncü kişinin kusuru, idarenin kusursuz sorumluluğunu ortadan kaldırmaz”(Günday 2013, s.38). Ancak idare üçüncü kişinin etkisiyle oluşan zararı tazmin eder ve üçüncü kişiye rücu davası açabilir.

7. SONUÇ

Bu çalışmada, insanların yaşama hakkı kapsamında kamunun tüm imkanlarını zorlayarak vermek zorunda olduğu acil yardım ve acil çağrı hizmetlerinin, gelişimi ve çalışma sistematığı ortaya konulmuştur. Bireylerin bir arada yaşama alışkanlıklarının artması, kentli yaşamı yaygınlaştırmış, bu süreçte özellikle acil sağlık hizmetlerinden başlayarak, itfaiye hizmetleri, güvenlik hizmetlerini için idarenin teşkilatlar kurmasını beraberinde gerektirmiştir.

Çalışmada acil yardım ve çağrı hizmetinin kavramsal çerçevesi yaşama hakkı ve kamu hizmeti ekseninde çizilmeye çalışılmıştır.

Kişinin fiziksel varlığını sürdürmesi, beden bütünlüğünü sağlaması demek olan yaşam hakkı temel bir insan hakkıdır. Anayasanın 17. Maddesinde ifade edilen yaşama hakkı her halükarda idarece korunması gereken bir haktır. Bu kapsamda kişinin kendi ya da çevresindeki kişilere dönük tehditleri devletten bertaraf etmesi için acil çağrı iletişim ve acil yardım altyapısını kurması talebi, yaşama hakkı doğrultusunda meşru bir taleptir.

Kamu hizmeti kavramının, belirsiz bir kavram olduğu konusunda görüş birliği vardır. Kamu hizmetinin onlarca tanımı yapılabilir. En geniş tanıma göre kamu hizmeti, *devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimleri altında, genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarını sağlamak için yapılan ve topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinliklerdir*. Anayasa’nın 65 maddesine göre “Devlet, sosyal ve ekonomik alanlarda Anayasa ile belirlenen görevlerini, bu görevlerin amaçlarına uygun öncelikleri gözeterek mali kaynaklarının yeterliliği ölçüsünde yerine getirir” denmektedir. Acil yardım ve çağrı hizmetlerinin, kamu hizmeti olması, diğer kamu hizmetlerinin aksine devletin imkanlarıyla sınırlanmayacak, devletin imkanlarını zorlayarak yerine getirmesi gereken hizmetler olduğu açıktır. Bu hizmetler vatandaşın en aciz halinde devletini yanında hissetmek istediği hizmetler olduğu için bunlarda meydana gelecek

aksaklık, vatandaşın devlete olan güvenini sarsabilir. Son dönemde gelişen yeni kamu yönetimi anlayışı devletin küçültülmesi ve özelleştirmenin, verilen hizmetleri daha verimli, ucuz, kaliteli hale getireceğini savunsada, acil yardım ve çağrı hizmetlerinin bu kapsamda değerlendirilmesi mümkün görünmemektedir.

Ülkemizde acil yardım hizmeti veren, acil sağlık, polis, jandarma, sahil güvenlik, itfaiye, orman yangınları müdahale, AFAD teşkilatları hakkında çalışmada verdiğimiz ayrıntılı bilgi verilmişti. Tüm bu teşkilatlara acil durumda vatandaşın ulaşması için acil çağrı hizmetinin planlanması ve bu kurumların beraber müdahalede bulunacakları vakalar için koordinasyonun sağlanacağı merkez ihtiyacı 112 Acil Çağrı Merkezleriyle giderilmiştir.

Acil çağrı hizmeti; “kamu düzeni ve güvenliği, kişi sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı, su kaynakları ve sulak alanlar ile doğaya yönelik ani tehditler ve mala yönelik zararları içeren durumlara ilişkin her türlü acil çağrının alınmasından ilgili kurum veya kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmeti” şeklinde tanımlanmaktadır.

2009 yılında belli illerde hayatımıza giren acil çağrı hizmetlerinin 2021 yılında tüm Türkiye’de faaliyet verir hâle gelmiştir. Acil yardım hizmeti veren kurumların hem çağrı numaralarının tek numara altında toplanması hem de bu kurumların koordinasyonunu sağlamak üzere kurulan 112 Acil Çağrı Merkezlerinin kurumsal yapısının oluşma süreci henüz tamamlanmış değildir. Büyükşehirlerde YİKOB (Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı), diğer illerde Valilikler bünyesinde kurulan 112 Acil Çağrı Merkezleri, bu yapıyla bile tartışmaların konusu hâline gelmiştir. Devletin asli görevi olan güvenlik, adalet, sağlık, eğitim hizmetlerinin devletin ana birimleri tarafından verilmesi esası kapsamında 112 Acil Çağrı Merkezleri güvenlik ve sağlık hizmetlerini anlık acil yardım talebi kapsamında vatandaşa, yapılan hizmet sonrası eldeki kayıtları savcılıklara ve mahkemeler vererek adli makamlara hizmet vermektedir. 112 Acil Çağrı Merkezlerince verilen bu hizmetlerin devletin ana görevlerinin ana hizmet birimlerince verilmesi ilkesine tezat teşkil edecek şekilde tüzel kişiliğe haiz YİKOB’lar bünyesinde faaliyet göstermesi tartışmalara neden olmaktadır. Acil yardım hizmetinin 7 gün 24 saat kesintisiz yerine getirilme zorunluluğu, vatandaşın acil durumda sadece üç rakamı tuşlayarak tek numara üzerinden kolaylıkla bu hizmete ulaşma zorunluluğu, konunun ehemmiyetini arttırmaktadır. Bu ehemmiyet seviyesi, olaya müdahalede saniyelerle yarışılan bir faaliyeti kapsamaması nedeniyle artmakta ve hizmetin herhangi bir aksaklığı içermeyecek şekilde planlanmasını gerektirmektedir. Hizmetin verilmesi sırasında oluşacak aksaklıklar ya da hizmetin yerinde verilmemesi sonucu can ve mal kayıplarına varan sonuçların oluşma riski faaliyetin önemini arttırmakta ve idarenin sorumluluğu bağlamında konunun ele alınma gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezleri, zor anlarda vatandaşların hızlıca acil yardım talep edebilecekleri bir çağrı merkezi olmasının yanında, acil yardım hizmeti veren kurumların saha ekiplerinin koordinasyonunun sağlanması, olayla ilgili merkeze ulaşan yeni bilgilerin ekiplere iletilmesi ve ekipler olay yerine ulaşana kadar geçen zamanda olay mahallindeki kişilere gerekli ilk yardımı yapabilmeleri için danışman hizmetinin verilmesini görevlerini de yerine getirmektedirler. Acil durum ne olursa olsun, burada kritik husus; vatandaşın bu merkezlere rahatlıkla irtibat sağlayabilmesi, çağrıyı karşılayan personelin vatandaşı sakinleştirip gerekli irtibat bilgilerini ve olaya müdahale edecek kurum ve ekipler konusunda yetkin karar verebilmesi, acil yardım ekiplerinin de gerekli donanıma sahip araç, gerekli eğitimi almış personelle olaya en kısa sürede ulaşabilmesi ve gerekli müdahaleyi edebilmesidir. Acil çağrı ve yardım

hizmetinin verilmesi sırasında hizmetin gerekli süre içinde verilmemesi, hizmetin eksik verilmesi ya da kazazede veya acil yardım talebi olan kişiye ulaşılamaması sonucu hizmetin hiç verilememesi gibi durumlar meydana geldiğinde, idarenin sorumluluğu da ortaya çıkmaktadır. Bu hususlar dikkate alındığında hizmet kusurunun ya da hizmetin aksamasının ölüm ya da mal kayıplarıyla sonuçlanacağı düşünülürse acil çağrı ve yardım hizmetlerinde idarenin sorumluluğunun daha hassas bir çerçeve içinde ele alınarak ilgili kurumların örgütlenmesinin hızlı, etkin ve etkili olacak şekilde organize edilmesi ve sürekli kendini gözlemleyen ve yenileyebilen özellikte olması önemlidir.

Çalışma da, yukarı da acil yardım ve çağrı hizmetlerinde yaşanabilecek durumlardan bahsettiğimiz idarenin sorumluluğu konusunda da bilgi verilmiştir. İdarenin eylem ve işlemlerinden dolayı bir zarar ortaya çıktıysa bunun idarece tazmin edilmesi gerekliliği olan idarenin sorumluluğu ilkesi, kusurlu sorumluluk ve kusursuz sorumluluk olarak ikiye ayrılmaktadır. Devletin eylem ve işleminde, hizmetin kusurlu verilmesi sonucu idarenin kusurlu sorumluluğu, idarenin kusuru olmasa dahi ortaya çıkan zarardan sorumlu olmasına kusursuz sorumluluk denir. Burada gerekçe olarak, hizmetten yararlanacak toplum için bireyin külfet altında kalmaması olarak gösterilebilir. İdarenin hizmet kusurunun ortaya çıkışı, hukuk devleti ilkesi yani devletin kendi eylem ve işlemleriyle hukuka bağlı ve hesap verebilir olması olduğu açıktır. İdarenin kusursuz sorumluluğun ortaya çıkışı, sosyal hukuk devletinin temeli olan sosyal adalet anlayışıdır.

Hizmet kusuru; idarenin eylem, görev ve işlemlerinde görevli ve kusurlu davranışı olan kamu görevlisinin değil, idarenin sorumlu tutulmasına denir. Hizmet kusuru, idare hukukuna ait bir sorumluluktur. İstihdam edenin sorumluluğu gibi dolaylı değil, doğrudan bir sorumluluktur. Doktrinde hangi durumların hizmet kusuru olacağına ilişkin bir fikir birliği görülmektedir. Buna göre hizmet kusuru; Hizmetin kötü işlemesi, hizmetin geç işlemesi, hizmetin hiç işlememesi ana başlıklarında toplanabilir.

- Hizmetin kötü işlemesi, idarenin eylem ya da işlemini yaparken sunulan hizmet gereği gibi yapılmamış, gerekli özen, dikkat gösterilmemiş, gerekli kalitede sunulmamış ise hizmetin kötü işlemesinden söz edilebilir.
- Hizmetin Geç İşlemesi, idarenin yapması gereken işlemi geciktirmesi, yavaşlatması, makul süreyi bariz şekilde aşması gibi eylem ve işlemler şeklinde tanımlanabilir.
- Hizmetin Hiç İşlememesi, idaresinin gerekli imkânlarla sahip olmasına rağmen görevi olan kamu hizmetini yerine getirmemişse ve sonucunda bir zarar meydana gelmişse burada hizmet kusurunun gerçekleştiği söylenebilir ve ilgili idare zarardan sorumlu tutulur.

Hizmet kusuruna dayalı sorumlulukta, ortada bir kusur vardır ve o kusuru işleyen kamu görevlisi idarece tespit edilebilir. İdarenin zarar gören kişiye ödemek durumunda kaldığı tazminat, “rücu” müessesesiyle o kusuru işleyen kamu görevlisinden tahsil edilebilir.

İdarenin objektif sorumluluğu olarak da ifade edilen kusursuz sorumluluk; idarenin hukuka uygun işlemleri nedeniyle doğan zararlardan kusurlu olmasa da sorumlu olmasıdır. İdarenin kusursuz sorumluluğu iki temel ilkeye dayanır; Bunlardan biri olan risk sorumluluğu ilkesi, idarenin herhangi bir kusuru olmasa da, yürütmüş olduğu faaliyetler ya da kullanmış olduğu araçlar nedeni ile meydana gelen zararı tazminat şeklinde ödemek zorundadır. Bu sayede bireylerin zararları giderilir. İkinci ilke olan fedakârlığın denkleştirilmesine, kamu külfetleri karşısında eşitliğin sağlanması ilkesi göre, bütün toplum tarafından paylaşılan ve hukuka uygun olan

işlemler nedeni ile oluşan külfetlerden yalnızca belirli kişiler nasibini alır ise, bu kişilerin uğrayacakları zarar tazminat olarak karşılanır.

Sonuç olarak, yukarıda bahsettiğimiz tüm hususlar acil çağrı ve acil yardım hizmetlerinin kavramsal altlığının bir kamu hizmet olarak anlaşılması içindi. Türk kamu teşkilatı içinde yerini yeni alan 112 Acil Çağrı Merkezleri, acil yardım hizmetlerini organize eden ve vatandaşla acil durumda devletine ulaşabilme imkanı sağlayan bir kamu hizmetidir. Bu hizmetin gelişimi, mevcut yapının teknolojik gelişmelere açık olması, yapılan hizmet hatalarından ders çıkarılarak, kalite odaklı yaklaşımla organizasyonun takibi, sistemi daha üst nokta taşıma motivasyonu sayesinde olacaktır.



8. KAYNAKÇA

Kitaplar

- Akyılmaz B. , Sezginer M. ve Kaya C. (2015). Türk İdare Hukuku, Genişletilmiş ve Güncellenmiş 6. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Avcı, M, Bahar O, Deder D, Ekşi, A, Saltık, I ve Torlak, S. (2019). Acil Çağrı Yönetimi, Eskişehir: Anadolu Yayınları.
- Atay, E. (2006). İdarenin Sorumluluğu, Prof. Dr. Fikret Eren'e Armağan, Ankara, s. 1061.
- Atay, E. (2006). İdare Hukuku, Ankara: Turhan Kitabevi,
- Bilge, N. (1983). Hukuk Başlangıcı, Ankara.
- Çağlayan R. (2007). Tarihsel, Teorik ve Pratik Yönleriyle İdarenin Kusursuz Sorumluluğu, 1. Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Doğru, O. (2018), Yaşama Hakkı, Anayasa Mahkemesine Bireysel Başvuru El Kitapları Serisi-5, Ankara.
- Duran, L. (1982). İdare Hukuku Ders Notları, Fakülteler Matbaası, İstanbul.
- Türkiye İdaresinin Sorumluluğu, Sorumluluğun Temeli ve Sebepleri Sorumluluğa Yol Açan Olgular, TODAİE Yayınları, Ankara, Sevinç Matbaası, 1974.
- Duran L. (1982). İdare Hukuku Ders Notları, İstanbul: Fakülteler Matbaası.
- Eren, F. (2014), Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Yetkin, Ankara.
- Esin Y. (1973). Danıştay'da Açılacak Tazminat Davaları, 2. Kitap: Esas, İdarenin Hukuki Sorumluluğu, Ankara.
- Giritli, İ. , Pertev, B. ve Akgüner, T. (2001). İdare Hukuku. İstanbul: Der Yayınları.
- Gözler, K. (2010). İdare Hukukuna Giriş. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Gözler K. (2019). Hukuka Giriş Bursa: Ekin Yayınevi.
- Gözler K. (2009). İdare Hukuku, Cilt: 2, 2. Baskı, Bursa: Ekin Yayınevi.
- Gözübüyük, Ş. (2014). Yönetim Hukuku. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Gözübüyük Ş., Tan, T. (2016). İdare Hukuku Cilt I Genel Esaslar, Ankara: Turhan Kitabevi.
- Günday, M.(1998). İdare Hukuku. Ankara: İmaj Yayınevi.
- Günday, M.(2004). İdare Hukuku. Ankara: İmaj Yayınevi.
- Kalabalık H. (2004). İdare Hukuku Dersleri, İstanbul: Değişim Yayınları.
- Kalabalık H. (2008), İdare Hukukunun Temel Kavram ve Kurumları, Sakarya: Özel Yayınevi.
- Onar, S. (1966). İdare Hukukunun Umumî Esasları, cilt 1.
- Özay, İ. H (2002). Gün Işığında Yönetim, İstanbul: Alfa Yayınevi.
- Özdemir, N. (1963). Hizmet Kusuru Teorisi ve İdarenin Sorumluluğu, Yeni Desen Matbaası, Ankara, 1963.
- Duez P. (1950). Mukavele Dışında Amme Kudretinin Mes'uliyeti, (Çev.: Şenil, İ). Ankara: Güney Matbaacılık.

Demirkol S., Bereket Baş Z. (2007). Teori ve Pratikte İdari Yargıda Dava Açma ve Davaların Takip Usulü, 7. Baskı, İstanbul: Beta.

Sönmez N. (2015). Emniyet Teşkilatı ve Polis Meslek Hukuku, Ankara: SFN Yayıncılık.

Tezcan D., Erdem M., Sancakdar O. ve Önok M. (2018). İdare Hukuku Teorik Kitabı, Ankara: Seçkin Yayınları.

Tezcan, D., Erdem, M., Sancakdar, O., Önok, M. (2010). İnsan Hakları El Kitabı, Ankara: Seçkin Yayınları.

Ulusoy, A. (2004). Kamu Hizmeti İncelemeleri, İstanbul: Ülke Kitapları.

Yayla, Y. (2009). İdare Hukuku, İstanbul: Beta Yayınları.

Makaleler

Altın, A. (2013) “Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim” ANEMON, Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1(2), 101-118.

Bahadır, T. (2020). 112 Acil Çağrı Merkezleri. İdarecinin Sesi Dergisi, 195(3), 6- 14.

Bozbağ, A. (2010). İdare Hukukunda İdarenin Hizmet Kusuru ve Danıştay Uygulaması, TÜRK İdare Dergisi, Sayı:268, 33-47.

Çelikkol, H. (1985). İdarenin Objektif Sorumluluğu, İzmir Barosu Dergisi, (2), 14-26.

İşten, İ. (2007). Kamu Hizmeti Kavramı ve Unsurları, Askeri Yüksek İdare Mahkemesi Kararları Dergisi, Sayı: 22.

Kılınç, A. (2009). “İdarenin Sorumluluğu”, (<http://www.turkhukuksitesi.com/makale/120.htm>, Erişim, 12.12.2009).

Kuzucu, K. (2006). Szehenyi Pařa ve Osmanlı İtfaiyesinin Modernleřtirilmesi (1874-1922). Türk Kùltürü İncelemeleri Dergisi, 14, 31-52.

Özkaya Özlüer, I. (2021). İklim Krizi ve Afet Planlaması (Türkiye’nin Kalkınma Planlarına Yansıyan Afet Stratejisi) Memleket Siyaset Yönetim Dergisi, 16, 397-420.

Özmen, B. (2023). Acil Durum ve Afet Yönetimi Planlarının Tarihsel Gelişimi, Jeoloji Mühendisliği Dergisi / Journal of Geological Engineering 47 (2), 165-181.

Sur, Melda (1993). İnsan Hakları Kavramındaki Gelişmeler İzmir Barosu Dergisi Temmuz 1993 sayı 3 s.40 vd.

Şaşmaz, P. (2016). İdarenin Sorumluluğu Ve Danıştay Kararlarındaki Görünümüne Genel Bakış, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2 (2), 211-235.

Şimşek, P., Günaydın, M. ve Gündüz, A. (2019). Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri: Türkiye Örneği. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 8(1), 120-127.

Tan, T. (1991) “Anayasa Mahkemesi Kararlarında Kamu Hizmeti Yaklaşımı”, Anayasa Yargısı Dergisi, 8, 233-252.

Tosun, S. (2021). Bir Sosyal Politika Aracı Olarak AFAD. Hastane Öncesi Dergisi, 6(1), 117-134.

Yavuz, Ö., Bozatat Anbarlı, Ş. (2014). Türkiye’de İtfaiye Hizmetlerinin Örgütlenmesi ve Etkinliği Sorunu. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakùltesi Dergisi, 5(2), 785-804.

Yaşar, H. (2008). İdarenin Sorumluluğu Üzerine Düşünceler, Journal of Istanbul

University Law Faculty, 66(1),201-2019.

Sarıca, R. (1949). Hizmet Kusuru ve Karakterleri, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, 15(4), 1949, 858-895.

Çağlayan, R., Risk İlkesi Gereğince İdarenin Kusursuz Sorumluluğu Bağlamında Sosyal Risk İlkesi, Gazi Üniversitesi Sorumluluk ve Tazminat Hukuku Sempozyumu 28-29 Mayıs 2009, Ankara.

Sönmez, M. (2016). Kamuda Teknoloji Kullanımı, Avrupalılaşma, Etkinlik ve Verimlilik Açısından Tek Numara (112) Acil Çağrı Merkezleri Projesi ve E-çağrı (E-call) Uygulamaları, Türk İdare Dergisi, (482), 149-181.

Tezler

Ay, R. (2016). İstanbul İtfaiyesi, İtfaiyenin Sorunları ve Çözüm Yolları. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bahadır, M. (2023). 112 Acil Çağrı Merkezine Yapılan Aramalar, Görev Yapan Personeller ve Yönlendirilen Müdahale Araçlarının Kullanımının Değerlendirilmesi: Bitlis ili örneği. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Bitlis: Bitlis Eren Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Başarır, A. (2008). 155 Polis İmdat Servisinin Kamuoyunda Polis İmajı Açısından Değerlendirilmesi. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bukan, M. (2019). Bir Sosyal Uygulama Olarak 112 Acil Çağrı Merkezi: Yalova İli Örneği. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Yalova: Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ekşi, A. (2010). Kamu Hizmetinden Yararlanma Hakkı Çerçevesinde Acil Çağrı Merkezlerinin Yönetimi. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kaplan, O. (2006). GPS, GPRS ve GIS Teknolojileri Kullanılarak 112 Acil Yardım Merkezi Otomasyon Merkezi Tasarımı. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

Kılıç M. (2012). Orman Köylülerinin Ormancılık Etkinliklerine İlişkin Algı ve Beklentilerinin Belirlenmesi (Sivas Orman İşletme Müdürlüğü Örneği). Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

Tanyıldız, G. (2020). 19. yy' dan Günümüze İstanbul İtfaiyecilerin Tarihi ve Giysilerinin Günümüze Kadarki Değişimi. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Işık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kararlar

Danıştay 10.D., 11.07.2005, E: 2003/4798, K: 2005/4018.

Danıştay 10.D., 17.10.1983, E: 1982/2756, K:1983/1983.

Danıştay 10.D., 10.04.2006, E: 2005/1870, K: 2006/2294.

Danıştay 10.D., 20.11.2007, E: 2005/7545, K: 2007/5333.

Danıştay İDDK, 21.04.2011, E: 2007/1172, K:2011/254.

Danıştay 15.D., 27.03.2018 E: 2015/3047, K: 2018/2893 (Kanunum Mevzuat ve

İçtihat Veri Tabanı, erişim: 13.06.2024).

İnternet Kaynakları

AFAD, (2023). AFAD ve Tarihçesi. <https://www.afad.gov.tr/afad-hakkinda>. (Erişim tarihi: 17.09.2024)

Emniyet Genel Müdürlüğü. (2001). Tarihçe. <https://www.egm.gov.tr/tarihce>. (Erişim tarihi: 10.09.2024)

İstanbul İtfaiyesi. (2016). Tarihten Bugüne İstanbul İtfaiyesi. <https://itfaiye.ibt.gov.tr/tr/tarihce.html>. (Erişim tarihi: 12.09.2024)

Jandarma Genel Komutanlığı. (2019). Tarihçe. <https://www.jandarma.gov.tr/tarihce>. (Erişim tarihi: 12.09.2024)

Türk Kızılayı. (2016). Hilal-i Ahmer'den Türk Kızılayı'na 148 Yıllık Yardım Çınarı. <https://www.kizilay.org.tr/haber/haberdetay/2850>. (Erişim tarihi: 05.11.2024)

T.C. İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü. (2022). 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi. <https://www.icisleri.gov.tr/illeridaresi/112-acil-agri-merkezleri-projesi>. (Erişim tarihi: 02.09.2024)

T.C. İçişleri Bakanlığı. Acil Çağrı Merkezi, (2018). Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi Projesi. <https://www.112.gov.tr/uyumlastirilmis-arac-ici-acil-cagri-sistemi-projesi>. (Erişim tarihi: 01.09.2024)

T.C. İçişleri Bakanlığı. Acil Çağrı Merkezi, (2018). Engelsiz 112 Projesi. <https://www.112.gov.tr/engelsiz-112-projesi>. (Erişim tarihi: 10.09.2024)

Sahil Güvenlik Komutanlığı. (2019). Tarihçe. <https://www.sg.gov.tr/tarihce>. (Erişim tarihi: 15.09.2024)

Av.Türk Erol. <https://www.3ehukuk.com/makaleler/idarenin-hizmet-kusurundan-dogan-sorumlulugu>. (Erişim tarihi: 15.01.2025)

Mevzuatlar

Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum Ve Kuruluşlar İle Diğer Kurum Ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı 4 Sayılı Kararnamesi- Yayımlandığı Resmi Gazetenin Tarihi- Sayısı: 15/7/2018 – 30479.

1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi - Yayımlandığı Resmi Gazetenin Tarihi - Sayısı: 10/7/2018 – 30474.

Anayasada Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlanması Amacıyla Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname KHK 703 - Yayımlandığı Resmi Gazetenin Tarihi - Sayısı: 09/07/2018 – 30473.

İçişleri Bakanlığı İller idaresi Genel Müdürlüğü Birim Yönergesi – 2018.

112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev Ve Çalışma Yönetmeliği – 2014.

Jandarma Teşkilat, Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, RG: 21/01/2017, 29995.

Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) – 2018.

Sağlık Bakanlığı Ek Ödeme Yönetmeliği (SBEÖY), Resmi Gazete 31921, (12.08.2022).

Jandarma Genel Komutanlığı Madalya ve Nakdi Ödül Yönetmeliği (JGKMNÖY).

Birinci Basamak Taban ve Teşvik Ek Ödeme Yönergesi.

Genel Kolluk Disiplin Hükümleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Kabul Edilmesine Dair Kanun (GKDHHKHKEDK), Resmi Gazete 30354 (Mükerrer), (08.03.2018).

Emniyet Genel Müdürlüğü Kurum İçi Bireysel Performans Değerlendirme Yönetmeliği (EGMKİBPDY), Resmi Gazete 28343, (04.07.2012).

Belediye Kanunu (BK), Resmi Gazete 25874, (03.07.2005), Kanun No. 5393.

Belediye İtfaiye Yönetmeliği (BİY), Resmi Gazete 26326, (21.10.2006).

Devlet Memurları Kanunu (DMK), Resmi Gazete 12056, (23.07.1965), Kanun No. 657.

Kamu Görevlerine İlk Defa Atanacaklar İçin Yapılacak Sınavlar Hakkında Genel Yönetmelik (KGİDAİYSHGY), Resmî Gazete 24744, (03.05.2002).

Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu (PVSK), Resmî Gazete 575 (4 Temmuz 1934).

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı	Tarık BAHADIR
E-Posta	

Eğitim

Lisans	2014, Dicle Üniversitesi, Hukuk Fakültesi
Lisans	2003, Ankara üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, ÇEEİ

Yayın Listesi

Makale	Bahadır, T. (2020). 112 Acil Çağrı Merkezleri. İdarecinin Sesi Dergisi, 195(3), 6- 14.
Bildiri	
Bilimsel Faaliyetler	
Ödüller	

