

**T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**BİR SOSYAL UYGULAMA OLARAK
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ: YALOVA İLİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
Muharrem BUKAN**

**Enstitü Anabilim Dalı: ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ
Enstitü Bilim Dalı: SOSYAL POLİTİKA**

Tez Danışmanı: Doç. Dr. H. Yunus TAŞ

OCAK 2019

T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**BİR SOSYAL UYGULAMA OLARAK
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ: YALOVA İLİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
Muharrem BUKAN**

**Enstitü Anabilim Dalı: ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ
Enstitü Bilim Dalı: SOSYAL POLİTİKA**

Bu tez/...../..... tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

	Adı SOYAD	Kanaati			İmza
Jüri Başkanı (Danışman)	Doç. Dr. H. Yunus TAŞ	☐ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	
Jüri Üyesi	Prof. Dr. Tuncay GÜLOĞLU	☐ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Kemal YILDIZ	☐ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS/DOKTORA İNTİHAL YAZILIM RAPORU
BEYAN BELGESİ

Tez Başlığı: Bir Sosyal Uygulama Olarak 112 Acil Çağrı Merkezi: Yalova İli Örneği

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmamın toplam 100 (Yüz) sayfalık kısmına ilişkin aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve 02/01/2019 tarihinde aşağıda ismi yazılı araştırma görevlisi tarafından şahsıma iletilen ithenticate intihal tespit programı raporuna göre tezimin benzerlik oranı %22'dir.

Uygulanan filtrelemeler:

1. Kaynakça hariç,
2. Alıntılar dâhil,
3. 5 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç.

Bu bilgiler doğrultusunda tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespiti halinde doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

İmza

Adı SOYADI :Muharrem BUKAN
Öğrenci Numarası :147205002
Ana Bilim Dalı :Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Programı :Sosyal Politika
Türü : () Proje (X) Yüksek Lisans Tezi () Doktora Tezi

Taramayı Yapan Arş. Gör.
Arş. Gör. Hasan ÇÖLGEÇEN
.../01/2019

Danışman
Doç. Dr. H.Yunus TAŞ
.../01/2019

ÖNSÖZ

Bu çalışmada Bir Sosyal Uygulama olarak 112 Acil Çağrı Merkezi: Yalova ili Örneği ile ilgili kavramsal ve kuramsal çerçeve kapsamında yapılan hizmetlerin vatandaşlara katkısını ve tek bir noktadan hizmetin ivedi olarak yerine getirilmesinin avantajlarını incelenmektedir.

Tez yazımı sürecinde beni yönlendiren ve tezimi tamamlamamda bana yardımcı olan değerli tez danışmanım Sayın Doç. Dr. H.Yunus TAŞ'a teşekkür ederim.

Muharrem BUKAN

07/01/2019

İÇİNDEKİLER

BEYAN BELGESİ.....	i
ÖNSÖZ.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iii
TABLolar.....	viii
ŞEKİLLER.....	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	x
ÖZET.....	xi
SUMMARY.....	xii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL POLİTİKA, SOSYAL HİZMET VE SOSYAL YARDIMIN KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVESİ

1.1. Sosyal Politika Kavramı.....	4
1.1.1. Dar anlamda sosyal politika	5
1.1.2. Geniş anlamda sosyal politika	5
1.2. Sosyal Hizmet	6
1.2.1. Sosyal hizmetlerin Türkiye’de tarihsel gelişimi	7
1.2.1.1. Selçuklular döneminde sosyal hizmetler	7
1.2.1.2. Osmanlı döneminde sosyal hizmetler	7
1.2.1.3. Cumhuriyet döneminde sosyal hizmetler.....	9
1.3. Günümüzde Sosyal Hizmet Kurum ve Kuruluşları.....	10
1.3.1. Kamu kurumlarının yerine getirdiği sosyal hizmetler.....	11
1.3.1.1. Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü.....	12
1.3.1.2. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü	13
1.3.1.2.1. Aile Yanında Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı.....	13
1.3.1.2.2. Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	14
1.3.1.2.3. Çocuk Hakları Dairesi Başkanlığı.....	15
1.3.1.2.4. Eğitim ve Toplumsal Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	15
1.3.1.2.5. Koruyucu ve Önleyici Hizmetler Dairesi Başkanlığı.....	16
1.3.1.2.6. Rehabilitasyon Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	16
1.3.1.3. Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü	17
1.3.1.4. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü	17
1.3.1.5. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü	18
1.3.1.6. Şehit Yakınları ve Gaziler Dairesi Başkanlığı	18
1.3.2. Sivil toplum örgütlerinin yerine getirdiği sosyal hizmet	19
1.3.3. Yerel yönetimlerin yerine getirdiği sosyal hizmet	20
1.3.4. Özel sektörün yerine getirdiği sosyal hizmet	20

1.3.5. Uluslararası örgütlerin yerine getirdiği sosyal hizmetler	21
1.4. Sosyal Politika Sosyal Hizmet ilişkisi.....	21
1.5. Sosyal Yardım.....	22
1.5.1. Sosyal yardım türlerine göre ayrılması.....	23
1.5.1.1. Ayni yardım	23
1.5.1.2. Nakdi yardım	23
1.5.2. Aile yardımları.....	24
1.5.2.1. Gıda yardımları	24
1.5.2.2. Barınma yardımları	24
1.5.2.3. Sosyal konut projesi.....	24
1.5.2.4. Yakacak yardımları.....	24
1.5.2.5. Eşi vefat etmiş kadınlar yönelik yardım programı.....	24
1.5.2.6. Muhtaç asker ailelerine yönelik yardım programı	25
1.5.2.7. Öksüz ve yetim yardımı	25
1.5.2.8. Doğum yardımı	25
1.5.3. Eğitim yardımları.....	25
1.5.3.1. Eğitim materyali yardımı	26
1.5.3.2. Şartlı eğitim yardımı	26
1.5.3.3. Öğle yemeği yardımı.....	26
1.5.3.4. Ücretsiz kitap yardımı.....	26
1.5.3.5. Öğrenci barınma, taşıma, iâşe yardımı	26
1.5.3.6. Engelli öğrencilerin okullarına ücretsiz taşınması	26
1.5.3.7. Yurt yapımı	26
1.5.4. Yaşlı ve engellilere yönelik yardımlar.....	26
1.5.4.1. Yaşlılık yardımı 2022 sayılı kanun doğrultusunda;	26
1.5.4.2. 2022 sayılı kanun kapsamında uygulanan engelli yardımları.....	27
1.5.4.3. %70 ve üzeri oranda engeli bulunan vatandaşlarımıza yönelik yapılan ödemeler.....	27
1.5.4.4. 18 Yaş altı engelli yakını yardımı	27
1.5.4.5. Silikozis hastalarına yapılan yardımlar	28
1.5.4.6. Evde bakım yardımı.....	28
1.5.5. Özel amaçlı yardımlar	28
1.5.5.1. Aşevleri	28
1.5.5.2. Afet yardımları.....	28
1.5.5.3. Acil durum yardımları.....	28
1.5.5.4. Terör zararı yardımı	29

1.5.5.5. Şehit yakınları ve gazilere yönelik yardımlar	29
1.5.6. Sağlık yardımları	29
1.5.6.1. Engelli ihtiyaç yardımları	29
1.5.6.2. Genel sağlık sigortası (gss) prim ödemeleri.....	29
1.5.6.3. Genel sağlık sigortası katılım payı ödemesi	29
Şartlı sağlık yardımı	29
1.5.7. Yabancılarla yönelik yardımlar	29
1.5.7.1. Sosyal uyum yardımı	29
1.5.7.2. Yabancılarla yönelik şartlı eğitim yardımı.....	30
1.6. Sosyal Yardım ve Sosyal Sigortanın Kayıt Dışı Çalışmayı Özendirmesi.....	30
1.7. Sosyal Politika-Sosyal Yardım İlişkisi.....	32

İKİNCİ BÖLÜM

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ

2.1. Acil Çağrı	34
2.2. Acil Çağrı Merkezi.....	34
2.3. Acil Çağrı Telefon Numaraları	34
2.4. Dünyada Acil Çağrı Numaralarının Tarihçesi	34
2.4.1. 911 Amerika acil çağrı numarası.....	35
2.4.2. 112 Avrupa acil çağrı numarası.....	36
Farklı rakamlar	36
Düşük rakamlar:	36
2.4.3. Türkiye’de 112 acil çağrı merkezinin tarihçesi	36
2.4.4. Teşkilat Şeması.....	38
2.5. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün Görevleri.....	39
2.6. Acil Çağrı Merkezlerinin Haberleşme Alt Yapıları	39
2.7. Acil Çağrı Merkezin Arayan Numaraların Konum Bilgisi	40
2.8. Arıza Giderme Süresi	40
2.8.1. Arıza giderme süresi yükümlülüğü	41
2.9. Aktif olan 24 İle Ait İstatistikler	41
2.10. İstatistiki Bilgiler.....	49
2.11. İllerin, 2015, 2016, 2017 ve 2018 Yılına Ait Asılı ve Asılsız Çağrı İstatistiği.....	52

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YALOVA 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ

3.1. Yalova 112 Acil Çağrı Merkezi	59
3.2. Türkiye’de Acil Hizmet Veren Kurumların Acil Çağrı Numaraları ve Tarihçesi	60

3.2.1. İtfaiyenin tanımı	61
3.2.1.1. 110 İtfaiyenin tarihçesi	61
3.2.1.2. İtfaiyenin görevleri.....	61
3.2.1.3. İtfaiye Çağrı yönlendiricinin ek görevleri.....	61
3.2.1.4. 110 İtfaiye istatistik.....	62
3.2.2. 112 Acil sağlığın tanımı	64
3.2.2.1. 112 Acil sağlık tarihçesi.....	64
3.2.2.2. 112 Acil sağlığın görev ve sorumlulukları.....	64
3.2.2.3. 112 Acil sağlık çağrı yönlendiricinin ek görevleri	64
3.2.2.4. 112 Acil Sağlık istatistik.....	65
3.2.3. Afad'ın tanımı.....	66
3.2.3.1. Afad'ın tarihçesi.....	66
3.2.3.2. İl Afad Müdürlüklerinin görevleri şunlardır	67
3.2.3.3. Afad çağrı yönlendiricinin ek görevleri	67
3.2.3.4. 122 Afad istatistik	67
3.2.4. Polisin tanımı.....	68
3.2.4.1. 155 Polis tarihçesi	68
3.2.4.2. 155 Polisin görevleri	69
3.2.4.3. 155 Polis çağrı yönlendiricinin ek görevleri.....	69
3.2.4.4. 155 Polis imdat istatistik.....	70
3.2.5. Jandarmanın tanımı.....	70
3.2.5.1. 156 Jandarmanın tarihçesi.....	70
3.2.5.2. 156 Jandarmanın görevleri.....	70
3.2.5.3. Jandarma Çağrı Yönlendiricinin ek görevleri.....	71
3.2.5.4. 156 Jandarma	71
3.2.6. Sahil Güvenliğin tanımı.....	72
3.2.6.1. 158 Sahil Güvenliğin tarihçesi.....	72
3.2.6.2. 158 Sahil Güvenliğin görevleri.....	73
3.2.6.3. 158 Sahil Güvenlik	73
3.2.7. 177 Alo Orman yangın	74
3.2.7.1. Orman yangını çağrı yönlendiricinin ek görevleri.....	74
3.3. Yalova 112 Acil Çağrı Merkezinin Genel İstatistiği.....	75
ÇA/ÇY Tarafından Cevaplanan Çağrı Sayısı.....	76
3.4. Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi Nedir? (Harmonised e-Call European Pilot).....	79
3.4.1. Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi Projesi	79

3.4.2. Pilot ülkeler.....	80
3.4.3. Sistemin Avantajları	80
3.4.4. Engelsiz 112 Projesi	80
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	82
ÖZGEÇMİŞ.....	87



TABLÖLAR

Tablo 1. Faal ve Fesih Dernek Sayıları.....	19
Tablo 2. Vakıflar Genel Müdürlüğüne Ait İnternet Sitesinde (https://www.vgm.gov.tr/) Alınan Veriler (17/07/2018 Tarihine Kadar Olan Döneme Kadar) Türkiye de Bulunan Vakıf Sayıları;.....	19
Tablo 3. Kişinin Sosyal Yardım Alabilmesi İçin Sigortalı Olarak Çalışmamayı Gerektiren Düzenlemeler	31
Tablo 4. Sosyal Yardım ve Sosyal Sigortanın Herhangi Bir Sisteminden Yardım veya Edim Alıp Kayıt Dışı Çalışan Kişilerin Dağılımı, 2010	32
Tablo 5. Aktif Hizmet Veren 24 İldeki Kurumların Aylık İstatistikî Bilgileri.	42
Tablo 6. Tüm Kurumların İstatistikî Bilgileri.....	46
Tablo 7. Kurumların Cevaplanmamış Çağrı Oranları.....	47
Tablo 8. Kurumların Cevaplanmış Çağrı Oranı.....	48
Tablo 9. Pilot, 1. Faz ve 2. Faz İllere 2015 Yılında Gelen Toplam Çağrı İstatistikleri.....	52
Tablo 10. Pilot, 1. Faz ve 2. Faz İllere 2016 Yılında Gelen Toplam Çağrı İstatistikleri.....	55
Tablo 11. Pilot, 1. Faz ve 2. Faz İllere 2017 Yılında Gelen Toplam Çağrı İstatistikleri.....	56
Tablo 12. Pilot, 1. Faz ve 2. Faz İllere 2018 Yılında Gelen Toplam Çağrı İstatistikleri.....	57
Tablo 13. Pilot, 1. Faz ve 2. Faz İllere 2015, 2016, 2017 ve 2018 Yıllarında Gelen Toplam Çağrı İstatistikleri.....	58
Tablo 14. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girmeden Öncesi Alınan Çağrı Sayısı.....	62
Tablo 15. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girdikten Sonra.....	62
Tablo 16. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girmeden Öncesi	65
Tablo 17. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girdikten Sonra.....	65
Tablo 18. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girmeden Öncesi	67
Tablo 19. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girdikten Sonra.....	68
Tablo 20. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girmeden Öncesi	70
Tablo 21. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girdikten Sonra.....	70
Tablo 22. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girmeden Öncesi	71
Tablo 23. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girdikten Sonra.....	71
Tablo 24. 158 Sahil Güvenlik Çağrı İstatistikleri	73
Tablo 25. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girmeden Öncesi	74
Tablo 26. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girdikten Sonra.....	74
Tablo 27. Detaylı Acil Çağrı İstatistikleri (01.01.2018-20.12.2018)	76
Tablo 28. Sistem Genelinde Aktarılan Acil Çağrıların Saatlere Göre Dağılımı.....	77
Tablo 29. Yalova 112 Acil Çağrı Merkezine Gelen 2018 Yılı (Ocak-Kasım) Çağrı İstatistikleri	78

ŞEKİLLER

Şekil 1. 112 Acil Çağrı Merkezinin İdari Yapısı	38
---	----



KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
AÇH	: Acil Çağrı Hizmetleri
AÇM	: Acil Çağrı Merkezi
AFAD	: Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
ASPB	: Aile Sosyal Politikalar Bakanlığı
AYÇH	: Acil yardım çağrı hizmetini
BM	: Birleşmiş Miletler
BSYBS	: Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi
CEPT	: European Conference Of Postal And Telecommunications
DTMF	: Dual Tone Multi Frequency
GMPCS	: Global Mobile Personal Communications By Satellite
GSS	: Genel Sağlık Sigortası
IMEI	: Uluslararası Mobil Cihaz Kodu
KBRN	: Kimyasal, Biyolojik, Radyolojik Ve Nükleeri
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
KMH (SMS)	: Kısa mesaj hizmetini
KYK	: Kredi ve Yurtlar Kurumu
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
NBC	: Nükleer, Biyolojik, Kimyasal
PRI	: Primary Rate Interface
PTT	: Posta ve Telgraf Teşkilatı
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SIM	: Abone Kimlik Modülü
STK	: Sivil toplum kuruluşları
SUY	: Sosyal Uyum Yardım
SYD	: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma
SYGM	: Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü
ŞEY	: Şartlı Eğitim Yardımı
UNİCEF	: Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu
WFP	: Dünya Gıda Programı

ÖZET

Tezin Başlığı: Bir Sosyal Uygulama olarak 112 Acil Çağrı Merkezi: Yalova ili Örneği	
Tezin Yazarı: Muharrem BUKAN	Danışman: Doç. Dr. H. Yunus TAŞ
Kabul Tarihi: .../01/2019	Sayfa Sayısı : xii (ön kısım) + 87 (tez)
Anabilim Dalı: Sosyal Bilimler	Bilim Dalı: Sosyal Politikalar
Bu çalışmada, sosyal hizmetlerin tanımı, sosyal hizmetlerin ülkemizde gelişimi ile sosyal hizmet veren kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum örgütleri, yerel yönetimler ve özel sektör ele alınmıştır. Kamu hizmeti olarak görev yapan ve Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığına bağlı olarak hizmet veren Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü, Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü ve Şehit Yakınları ve Gaziler Genel Müdürlüğü'nün mevzuat çerçevesinde yapmış oldukları görevler belirtilmiştir. Sosyal yardımın tanımı ve sosyal yardım kapsamında bulunan ayni ve nakdi yardım ile sosyal hizmetler ve sosyal yardım karşılaştırılmıştır. 112 Acil Çağrı Merkezi, Yalova ilinde 3 Kasım 2015 tarihi itibarı ile hizmet vermeye başlamıştır. Kamu hizmeti olarak görev yapan 112 Acil Çağrı Merkezinin tanımı, Dünya ve Türkiye'deki tarihsel gelişimi ele alınmıştır. 112 Acil Çağrı Merkezinde hizmet veren kurumların, 2013 yılı ile 112 Acil Çağrı Merkezinde hizmet vermeye başladıkları tarihe kadar olan süreçte almış oldukları çağrı sayıları incelenmiştir. Bu kurumların, 112 AÇM hizmet vermeye başladıktan sonraki aldıkları çağrı sayıları karşılaştırılmıştır. Gereksiz çağrı sayısının neden düştüğü belirtilmiştir. 112 AÇM'nin kuruluşunu sağlayan mevzuatlar bu çalışmada belirtilmiştir. 112 AÇM hizmet veren; 110 İtfaiye, 112 Acil Sağlık, 122 Afad, 155 Polis imdat, 156 Jandarma, 158 Sahil Güvenlik ve 177 orman yangının kısa numaraların verilme tarihleri ve belirtilen kurumların yapmış olduğu hizmet ele alınmıştır. Çalışmadan çıkacak sonuçların, konu ile ilgili daha sonra yapılacak olan çalışmalara katkı sunması beklenmektedir.	
Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet, Sosyal Yardım, Kamu Hizmeti, Acil Çağrı Merkezi, Türkiye'de Acil Numaraların Tarihsel gelişimi	

SUMMARY

Thesis Title: As A Social Application 112 Emergency Call Center: Example Of Yalova Province	
Thesis Author: Muharrem BUKAN	Advisor: Doç. Dr. H.Yunus TAŞ
Date of Acceptance: .../01/2019	Total Number of Pages: xii (pre text) +87 (main body)
Department: Social Sciences	Field of Study: Social Policies
In this study, the definition, the development and the providers of social services in Turkey were discussed. The following general directorates are affiliated with the Ministry of Family, Labour and Social Services and performing their duties within the framework of the legislation: General Directorate of family and Social Services, General Directorate Of Child Services, General Directorate of Disabled and Elderly Services, General Directorate Of Women's Status, General Directorate Of Social Assistance and General Directorate Veterans and relatives of Martyrs. The definition of social services and in-kind and cash assistance under the scope of social assistance are compared with the social services and social assistance. The Emergency Call Centre (112) in Yalova province has started to serve as a public service as of November 3, 2015. The historical developments of these services in the world and Turkey are discussed. The number of calls of the institutions received before and after the date they are gathered under 112-Emergency Call Centre has been examined and compared. It is stated why the number of unnecessary calls has dropped. In this study, regulating legislation for the establishment and functioning of 112-ECC has been listed too. The starting dates and the services provided by the institutions serving under 112-ECC services which are 110 Fire Department, 112 Medical Emergency, 122 AFAD, 155 Police, 156 Gendarmerie, 158 Coast Guard and 177 Forest Fire were discussed. The results of the study are expected to contribute to future studies.	
Keywords: Social Services, Social Welfare, Public Service, Emergency Call Center in Turkey Historical Development of Emergency Numbers	

GİRİŞ

İnsanlığın varoluşundan günümüze kadar her toplumda emek ve sermaye mücadelesi olmuştur. 19'uncu yüzyılın ikinci çeyreğinde Fransa'da, sanayi ve ticaretin burjuvanın tekelinden oluşundan dolayı, sermaye mücadelesinin en yoğun yaşandığı dönemdir. Sömürgecinin gelişmesi, işçi sınıfın ezilmesine, yozlaşmasına ve çocuk ve kadınların günlük 15 saatlik çalışma yükü altında ezildiklerine neden olmuştur. İşçi sınıfı, sendika, dernek ve topluluklar oluşturarak mücadele etmişlerdir. Farklı sektörler arasında meydana gelen bu gruplar hak ve menfaatlerini savunarak toplumsal hareket oluşturmuşlardır. Sermayenin azınlığın elinde bulunması ve işçi sınıfının çoğunlukta olması, mücadelede yeni bir dönemin başlatmıştır. İşçi ve işveren arasında ortaya çıkan menfaat ilişkilerini ve çatışmalarını düzeltmeye yönelik hükümetler, sivil toplum örgütleri, Özel kuruluşlar, uluslararası Örgütler, vb. kuruluşlar; işçi ve emek konularında yasal düzenlemeler yapmışlardır. Bunun sonucu olarak yeni bilimsel çalışma yöntemleri oluşturulmuştur. Sosyal politika, insanların refahını kendi başına oluşamayacağını bunun oluşabilmesi için yasal düzenlemelerin yanında grupların, cemaatlerin, ailelerin ve sivil toplum örgütlerinin bu düzenlemelerde önemli olduğu belirtmiştir.

Topluma bağımlı olan kişilerin; sosyal etkileşim içerisinde bulunduğu toplum ile uyumunun sağlanması, özgür, saygılı ve onurlu bireyler olduklarının hissettirilmesi, yaşadıkları toplumun en önemli görevidir. Bu bağlamda; sosyal hizmet kapsamında kamu kurum ve kuruluşlarının, sivil toplum örgütlerinin, yerel yönetimlerin ve özel sektörün çalışmaları bulunmaktadır.

Türkiye Cumhuriyeti, köklü bir medeniyet üzerine inşa edilmiştir. Selçuklu ve Osmanlı medeniyetinden günümüze ulaşan birçok toplumsal hizmet bulunmaktadır. Selçuklu dönemine ait olan Nizamiye Medreseleri, sistemli organize olmuş devlet kontrolünde eğitim veren bir kurum olmanın yanı sıra sağlık ve barınma hizmetleri de vermiştir. Bu eğitim merkezi günümüzde de farklı adlar altında görevlerini icra etmektedir. Darüşşifa günümüzün hastane ve tıp fakültelerinin temelini oluşturmuştur. Osmanlı döneminde kurulan ve günümüzde de aynı görevi yerine getiren kurumlarımız mevcuttur. Bimarhane (Darüşşifa) günümüz tıp fakültesi, İmaret (Aşevi), Evkaf-ı Hümayun (Vakıflar Genel Müdürlüğü), Darülaceze (Düşkünler Yurdu) Darüleytam (Yetimhane) Hilal-i Ahmer Cemiyeti (Kızılay), Hilal-i Ahdar (Yeşilay) vb. bu kurum ve kuruluşlar sosyal hizmet kapsamında toplumsal barışın sağlanmasında önemli görevleri yerine getirmişlerdir.

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı; Toplumsal ve kültürel yapıdaki deformasyona karşı, aile yapısının ve değerlerini muhafaza ederek gelecek nesillere sağlıklı bir şekilde aktarılmasını sağlamak; aile bütünlüğünün korunması ve ailenin ekonomik refahının artırılmasına ve dezavantajlı grupların her türlü sorunlarının çözümü için gerekli politikalar üreterek dışlanmaya ve ayrımcılığa uğramadan hayatlarını idame ettirmelerini sağlamak; şehit yakınları ile gazilerin her türlü mağduriyet ve mahrumiyetten korunması vb. amacıyla etkin biçimde hayata katılmalarını sağlamak üzere; milli politikalar ve stratejilerin belirlenmesini, dezavantajlı gruplara yönelik sosyal hizmet ve sosyal yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum örgütleri arasında işbirliği ve koordinasyonu yerine getirmektedir.

Vakıflar ve derneklerin kuruluş amaçları; her hangi bir menfaat amacı gütmeyen, kendi üyelerinin hak ve menfaatlerini savunan, onlar için gerekli lobi çalışmaları yapan kuruluşlardır.

5393 sayılı kanunda, vatandaşların ihtiyaç duyduğu ya da duyacağı mahalli ve müşterek nitelikli her hizmeti belediyelerce yerine getirilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Devlet yönetimi dışında hizmet veren ve bağımsız olarak hareket eden, topluma fayda sağlama misyonu üzerine kurulan, çevresel rekabet koşullarından etkilenen, paydaşlarının beklentilerini belli bir ücret karşılığında yerine getiren sigorta şirketleri sosyal hizmetler alanında hizmet veren özel hizmet gruplarındandır.

Yoksulluk veya fakirlik, günlük temel ihtiyaçların tamamını veya büyük bir kısmını karşılayacak yeterli gelire sahip olmama durumudur. Özellikle, yiyecek, içecek, barınma, giyim-kuşam gibi temel ihtiyaçlara zor erişen bir kesimin ihtiyaçlarının karşılanması sosyal devletin en önemli görevlerindendir. Bu görevler icra edildiği zaman toplumsal barış sağlanmış olur.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı; barınma, yiyecek, giyecek, yakacak, eğitim gideri, genel sağlık sigortası konularında vatandaşlara yardım yapmaktadır. Bu yardımlar ayni ve nakdi yardımlar olmak üzere iki şekilde yerine getirilmektedir.

112 Acil Çağrı Merkezleri (AÇM), günümüz koşullarında ileri teknoloji kullanarak bütün acil çağrı numaralarını (110 İtfaiye, 112 Acil Sağlık, 122 Afad, 155 Polis İmdat, 156 Jandarma, 158 Sahil Güvenlik, 177 Orman Yangın) tek noktada birleştirip; tek numara uygulamasını sağlamıştır. Avrupa uyum süreci kapsamında, Yalova ilinde Kasım/2015 yılı itibari ile 112 AÇM faaliyete geçmiştir. Tek numara uygulaması ile yukarıda belirtilen farklı numaralara ulaşmak daha kolay olmaktadır. Tek numara uygulaması koordinasyonun tek bir noktadan yapılmasını, olaylara etkili ve süratli bir şekilde müdahalesini sağlamaktadır. Vatandaşın farklı kurumlara ait farklı numaraları ezberlemeleri sorunlar oluşturmaktaydı. Avrupa uyum süreci kapsamında, İçişleri Bakanlığı bünyesinde 112 AÇM kurularak bu sorunlar çözüme kavuşturulmuştur. Acil Çağrı Merkezine gelen çağrılar, “çağrı alıcı” olarak görevlendirilen personel tarafından karşılanmakta ve gelen çağrıyı ilgili birimlerin çağrı yönlendiricilerine aktarmaktadırlar.

Acil Çağrı Merkezine gelen çağrılar, gerçek mi? gerçek dışı mı? olduğunu çağrı alıcı teyit ettikten sonra ilgili kuruma yönlendirilerek, gerçek çağrılarının ilgili kuruma aktarılması sağlanmaktadır. Kurumların, 112 AÇM bağlanmadan önceki gereksiz çağrı oranının %97 idi. 112 AÇM bağlandıktan sonra ise bu oranın sıfırlara düştüğü görülmüştür. Bu da kurumların daha etkin bir şekilde görev yapmalarını sağlamaktadır. 112 AÇM çağrı alıcılarına düşen gereksiz çağrı sayısı ise belli bir oranda olduğu tespit edilmiştir. Bütün acil çağrıları numaralarının tek bir numarada birleşmesi, öteki numaraların aranmayacağı anlamına gelmediği, yukarıda belirtilen acil çağrı numaraları arandığında yönlendirme ile ilgili kurumların 112 AÇM de görev yapan birimlerine aktarılmaktadır.

Çalışmanın Konusu

Bir Sosyal Uygulama olarak 112 Acil Çağrı Merkezi: Yalova ili örneği

Çalışmanın Önemi

Bu çalışmada, sosyal politika, sosyal hizmet ve sosyal yardım kavramsal olarak açıklanmış, tarihsel süreçleri, sosyal hizmet ve sosyal yardımlarda bulunan kurumlar ve kuruluşlar ile bunların faaliyet alanları ele alınmıştır.

Ülkemizde aktif olan 24 ille ait cevaplanmamış ve cevaplanmış çağrı sayıları ile 2015, 2016, 2017 ve 2018 yıllarına ait asılı ve asılsız çağrılar değerlendirilmiştir. Yalova İlinde aktif olarak hizmet veren 112 Acil Çağrı Merkezinin yapmış olduğu faaliyetler ve bu faaliyet kapsamında yaptığı hizmetler ele alınmıştır. Bu uygulamanın sosyal hizmet ile pekiştirilmesi amaçlanmıştır.

Çalışmanın Amacı

Sosyal politika, sosyal hizmet ve sosyal yardımlar kavramsal çerçeve içinde değerlendirilmiştir. Kurumların, 112 AÇM'ye bağlanmadan öncesi hizmetleri ile 112 AÇM'ye bağlandıktan sonraki hizmetleri ele alınmıştır.

Çalışmanın Hipotezi

112 Acil Çağrı Merkezi sosyal hizmet alanında başarılıdır.

Çalışmanın Teknik ve Yöntemleri

Sosyal politika, sosyal hizmet, sosyal yardımlar ile ilgili bilgiler; bilimsel kitaplar, akademik çalışmalar, web sitesi dokümanlarından derlenmiştir. Bu çalışma, saha araştırması olmadığından sosyal hizmet, sosyal yardım ve 112 AÇM'nin mevzuatından yararlanılmıştır. 112 AÇM ilgili bilgiler AÇM kurumundan alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL POLİTİKA, SOSYAL HİZMET VE SOSYAL YARDIMIN KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVESİ

1.1. Sosyal Politika Kavramı

Sosyal politika veya sosyal siyaset kavramı, tanım açısından çok zengin olduğundan, tek bir tanım ile tanımlamak elbette güçtür. Sosyal politika; içtimai siyaset veya refah politikası olarak da bilinen sosyal siyaset, toplumsal politika; devlete bağlı farklı sosyal kurum ve kuruluşların var olan sosyal düzen içinde değişik sosyal grupların birlikte sosyal barış içinde yaşamlarını sağlamaya ve sosyo-ekonomik dengesizliklerin ortadan kaldırılmasına yönelik gerekli tedbir ve politikalar bütünüdür. Katılımcı demokrasiye ve plüralizme (çoğulculuğa) önem veren devletler, resmi sosyal kurumların dışında dini cemaatlerin veya sivil toplum örgütlerinin de desteğini alarak, koordineli bir şekilde görev taksimi çerçevesinde sosyal politikalar üretmektedir (Seyyar, 2011:6). Sosyal politikada, belirtilirken toplumsal kavramlar göz önüne alınarak tanımlanmış. Sosyal politikaların ortaya çıkış nedeninin ekonomik olduğu, kişilerin hak ve menfaatlerini ön plana aldığı görülmektedir.

Sanayi devrimi ile zenginlerin daha fazla zenginleşmesi, el emeği ve tarımsal üretimde bulunanların gelirlerin azalması ve köyden kente göçlerin artması ile sosyal sorunlar baş göstermiştir. Bu sorunların çözümünün ve toplumsal barışın sağlanması amacı ile devlet birçok alanda sosyal politikalar uygulanmak zorunda kalmıştır.

19'uncu yüzyılda Batı Avrupa'da; yaşanan Sanayi Devrimi ile oluşan büyük zenginliğe karşılık, bu zenginliği oluşturan ancak yeterli pay alamayan işçi sınıfının içine düştüğü derin sefaletin sonucu sosyal politika doğmuştur. Liberal sanayi anlayışı ile kapitalizminin meydana getirdiği olumsuz sonuçlara çareler üretmeye yönelik, kapitalizmi koruyucu ve kapitalizm ortaya çıkardığı sorunları giderici politikaları kapsar. Toplumsal yapı doğal bir yapıya sahip olmayıp, insan tarafından meydana getirildiği fikri genel bir kabul görmeye başladığı an; adil, yaşanabilir ve sürdürülebilir, bir düzenin esaslarının araştırılması ve bu düzen ile ilgili politikalar oluşturulmasına yönelik yapılan çalışmalar sosyal politikayı oluşturulmuştur (Bozkır Serdar, 2011:1).

İnsan yaşamı, belirlenen kurallar çerçevesinde yönetilmekte olup; çeşitli etkinlikler, politikalar, plan ve programlardan hangilerinin yapılacağı ya da yapılamayacağını bu kurallar belirler. Bu anlamda sosyal politikalar, müracaatçıların hangi kaynaklara ulaşabileceği ve sosyal hizmet uzmanları bu müracaatçılar için, neler yapabileceğini ortaya koymaktadır. Sosyal politika, hangi sosyal programların var olacağını, hangi müracaatçılara hangi hizmetlerin verileceğini ve programlardan kimlerin yararlanabileceğini belirleyen yasal düzenlemeleri kapsamaktadır. Kurallar ve düzenlemeler, toplumu oluşturan tüm bireyler yani vatandaşları, olumlu ya da olumsuz etkileme potansiyeli olan unsurlardır (Yolcuoğlu, 2012:224).

Toplumsal refah ve huzur kendiliğinden gerçekleşmeyeceğinden, toplumsal refah ve huzurun sağlanması ancak bazı araçların ve politikaların oluşturulması ile olur. İnsanın huzuru olmadan, refahın gerçekleştirilmesi; kişiyi insani, olmaktan çıkarıp, araç haline

getirmesi anlamı taşımaktadır. Toplumu oluşturan tüm bireyleri zorla çalıştırarak onların asgari ihtiyaçlarını karşılayarak büyük sermaye birikimini sağlamak ancak büyük bir üretim gücüne ulaşmakla mümkün olabilir. Bu büyük üretim gücü ortaya büyük zenginlikler ortaya çıkarabilir. Tek başına refahın gerçekleştirilmesi iktisadın hedefidir. Ancak her ne suretle olursa olsun büyüme sosyal politikanın ana hedefi değildir (Bozkır Serdar, 2011:2).

1.1.1. Dar anlamda sosyal politika

Dar anlamda sosyal politika; işçi ve işveren arasında var olan sorunların giderilmesi amacı ile politikalar üretmektir. Genel olarak tanımlara da bakıldığında bağımlı olan bir kesimin bağlı olduğu kişilerce sömürülmesine karşı devlet tarafından alınması gereken önlemlerdir.

Dar anlamda sosyal siyaset, kapitalist iktisat düzeninden işçi sınıfı ve işverenler arasında meydana gelen menfaat ilişkileri ve çatışmalarını gidermeye yönelik politikalardır. Başka bir ifade ile bu sosyal politikanın türü ve yaklaşımı, sınıflar arasındaki gerginlikleri, özelde işçi ve işveren arasındaki gerginlikleri gidermeye ve sosyal taraflar arasında uyum sağlamaya yönelik sosyal politikalardır. Klasik ve dar anlamda sosyal politika, asıl hareket noktası şudur: üretim sürecine emeğiyle katılan işgücünün korunmasına, çalışanlar ve işverenler arasında adil bir şekilde kurumsallaşmasına ve böylece sınıflar arasındaki sosyal gerginliklerin asgariye indirilmesine yönelik gerekli tedbirler oluşturulmuştur. Ancak sosyal değişimin ve sosyal gelişmenin yanında; zamanla yeni ve farklı sosyal problemlerin ortaya çıkması ile sosyal politikanın tanımı, mahiyeti, içeriği ve hedefi de buna paralel bir şekilde değişmiş ve gelişmiştir (Seyyar, 2011:25-26).

Dar anlamda sosyal politika, iki şekilde açıklanabilir. Bunlardan ilki; ekonomik bakımından bağımlı ve güçsüz olan insanları sermayeye karşı korumak, onların sömürülmelerini önlemek için devletin gerekli müdahalesi ile sınıflar arasındaki uyum ve dengeyi sağlayıcı tedbirlerin alınması, diğeri ise sömürünün, doğrudan devletin alacağı tedbirler ile önlenmesi ve toplumdaki sınıflar arasında dengenin bozulmaması için, verilen hakların ve özgürlüklerin devlet tarafından ihlal edilmemesi, başkalarına karşı korunmasıdır (Bozkır Serdar, 2011:3).

1.1.2. Geniş anlamda sosyal politika

Sosyal politika kapsamının ve alanının genişlemesine paralel olarak modern sosyal siyaset, bütün sosyal grupların farklı maddi ve psiko-sosyal sorunlarını bir an önce tespit etmek ve buna göre çareler üretmektedir. Sosyal politikanın çalışma alanının genişlemesi şüphesiz ki, insan haklarının ve bununla birlikte içtimai hakların daha belirgin bir biçimde ortaya çıkmasıyla yakından ilgilidir. Dolayısıyla, değişik sosyal grupların (çocuklar, gençler, yaşlılar, kadınlar, özürlüler, ihtiyarlar, bakıma muhtaçlar, yabancılar vs.) haklarını ve menfaatlerini belirlemek, korumak, geliştirmek sosyal politikanın temel hedefleri arasına bulunmaktadır. Böylece, toplumun tüm sınıflarının ve gruplarının sosyal güvenlik, eğitim, sağlık, konut, gibi problemlerinin çözüm vazifesini üstlenen modern sosyal politika, sosyal devletlerin farklı sosyal sorunlarının çözümünde en önemli aracı haline gelmiştir. Modern sosyal politikalar, (manevi) sosyal hizmetler ve pedagojik destek

alışmalarında da görüldüğü gibi ekonomi dışı uyum, intibak, katılım, gelişim ve davranış gibi gayri maddi gayelerde içermektedir (Seyyar, 2011:26). Geniş anlamda sosyal politika ise toplumda çıkarları çatışan işçi sınıfı ile işverenleri uzlaştırmaya çalışmaktan öte, sosyal düzende rahatsızlık yaratmaya yönelik bütün çalışmalarla ilgilenmektedir. Toplumsal politika; toplumun refahının ve sosyal barışının sağlanması amacıyla ekonomik oluşumların sınıflar arasında meydana getirmesi mümkün dengesizlik ve adaletsizliklerini gidermeye yönelik gerekli önlemleri içermektedir (Bozkır Serdar, 2011:4).

Geniş anlamda sosyal politika; toplumun tüm kesimini ilgilendiren hizmetlerdir. Bu hizmetler kamu eli ile yapılacağı gibi kamu dışında bulunan kesimler tarafından da yapılabilir. Sivil Toplum Örgütlerinin (STK) ve özel kesimin yapmış olduğu hizmetler belli bir şekil ve şarta bağlanmıştır. Bu kamu tarafından da denetlenmektedir.

1.2. Sosyal Hizmet

Sosyal hizmet; fertlerin, insan ve onun çevresi arasında etkileyici iletişimi oluşturan, sosyal ilişkilerinde aktivitelere odaklanarak, kişisel veya gruplarla birlikte sosyal işlevlerini artırmak ve çoğaltmaktır (Yıldırım, 2007:15).

Sosyal hizmet; fertlerin sorunlarını çözmeye odaklanmış bir meslek, sosyal refah alanı ile bağlantılı bir meslek, toplumsal kurum anlamında bir meslek biçiminde tanımlanabilmektedir (Yolcuoğlu, 2012:46).

Sosyal hizmet mesleği, topluma bağımlı olan kişilerin, sosyal etkileşim içerisinde karşılıklı bağımlı bir kişi haline getirilmesine yardım etmek onu sosyalleşmesini sağlamaktır. Bağımlılık; insanın kendi kültürü içindeki yaşantısını kendi kaynakları, becerileri, yetenekleri ve bilgisiyle sağlayamaması durumudur (Yolcuoğlu, 2012:105).

Sosyal hizmet; kişi hakları ve sosyal adalet temelinden hareket ederek sosyal değişmeyi; fertlerin, grupların ve toplulukların iyilik hallerini geliştiren, güçlendiren ve özgürleştiren, onları dinamik birer unsur olarak değerlendiren, onların bu yönü ile insan davranışı ve sosyal sistem teorisinden yaralanan bilim ve meslektir (Yıldırım ve Yıldırım, 2008:5).

Sosyal hizmetin amacı insanları güçlendirmek, kişilerin, ailelerin, grupların, toplulukların, ve kuruluşların, kişisel, kişiler arası, sosyo-ekonomik, siyasi alandaki gücünü ve etkilerini, arttırmaya yönelik kişilerin koşullarının iyileştirme çalışmalarına yardım sürecidir (Zastrow, 2014:iii).

Sosyal hizmetlerin temel misyonu, güçsüz, zulüm gören ve yoksulluk içinde yaşayan insanların ihtiyaçlarına özel önem vermek ve onları güçlendirmek suretiyle tüm insanlığın iyilik ve ihtiyaçlarının karşılanması için yardımcı olmaktadır (Yürür, 2011:31).

Sosyal hizmet, kişilerin kendi elinde olmayan nedenler ile yoksul ve muhtaç bir duruma düşmesi, bedenen veya ruhen sorun yaşayan bireylere, ülkenin genel şartları çerçevesinde insanlığa yaraşır, yaşadıkları çevre ile uyumlu bir hayat sürdürmeleri için maddi ve manevi destek yanında ayrıca ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik devletin ve özel kuruluşların yerine getirdiği hizmetlerdir (Yıldırım ve Yıldırım, 2008:12).

Sosyal hizmetlerin genel amacının, bireylerin, grupların ve toplumların refah, sosyo-ekonomik, siyasi yönden gelişimi ve mutluluklarının artırılmasının amaç edildiği, bireylerin yaşadıkları

toplum ile uyumunun sağlanması ve toplumun bir ferdi olduklarının bilincinin yerleştirmesi amacını güttüğü bu tanımlara bakıldığında anlaşılmaktadır.

Sosyal bir varlık olan insan, yaşadığı çevrede kendini daha güvenli hissettiğinden, bireylerin korunması, ihtiyaçların karşılanması fiziksel ve psikolojik açıdan güçlü olmasına rağmen desteğe muhtaç olduğundan birey ile toplum arasında bu karşılıklı bağımlılık sosyal ilişkilerin ve bağların güçlenmesine neden olur.

1.2.1. Sosyal hizmetlerin Türkiye’de tarihsel gelişimi

1.2.1.1. Selçuklular döneminde sosyal hizmetler

Bir ülkenin gelişip büyümesi ve dünyada söz sahibi olabilmesi ancak geçmişine ve değerlerine sahip çıkması ile olur. Anadolu Coğrafyası birçok medeniyete ev sahipliği yapmıştır. Türklerin, Anadolu’yu yurt edinmesinden sonra, devlet yönetimi Anadolu Coğrafyasına taşınmış, Anadolu’da yerleşik olan halkların, Büyük Selçuklu İmparatorluğu yönetimi altına girmeleri ile yönetim anlayışında değişiklikler olmuştur.

Büyük Selçuklu İmparatorluğu, İslam Medeniyeti üzerine kurulduğundan İslam’da zekât, vakıf, sadaka, sadaka-i câriye, sadaka-i fitır, gibi dini görevler devlet eli ile yerine getirilmiştir. Zekat toplayan devlet, muhtaç, yoksul ilim talebelerine bu zekatları vermiştir.

Bu bağlamda; İlk uygulamaları Selçuklu döneminde ortaya çıkan ve kurumsal bir sosyal hizmetin gelişmesine öncülük eden Ahıyan-ı Rum (Ahilik Teşkilatı), günümüz mesleki örgütlenmelerin ve sosyal yardımlaşma kurumlarının temelini oluşturmaktadır. Ahilik Teşkilatı içerisinde örgütlenen ve dünyadaki ilk kadın örgütlenmesi olan Bacıyan-ı Rum (Anadolu Kadınlar Birliği), bugün Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü bünyesinde ve STK’ların yürüttüğü kadınlara yönelik meslek edindirme, sığınma gibi hizmetler veren kurumların ilk örneğini oluşturmaktadır (Abay ve Ceylan, 2011: 1).

1.2.1.2. Osmanlı döneminde sosyal hizmetler

Osmanlı İmparatorluğu milyonlarca metre karelik alana hükmetmiş ve farklı dini ve etnik yapıyı içinde barındırmıştır. Osmanlı İmparatorluğu, yönetimi altında bulunan farklı etnik yapıdaki tebaaya şefkat elini uzatmış ve alınan vergilerin büyük çoğunluğu vergi toplanan bölgenin hizmetinde kullanılmıştır. Bu hizmetler toplumun ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmetlerdir.

Osmanlı İmparatorluğunun sosyal hizmet kurumlarının, Selçuklu Devletinin sosyal hizmet anlayışını taşıdığı söylenebilir. Gerek bazı kurumların fonksiyonun değişmesi, gerekse bazı kurumların işlevini kaybetmesi ile Osmanlı döneminin sosyal hizmetleri, Selçuklu dönemine göre farklılıklar göstermektedir. Örneğin, Selçuklular döneminde çok önemli biri mesleki örgütlenmesi olan Ahilik, Osmanlı Devletinin kuruluş aşamasında da önemli görevler icra etmekle beraber daha sonra önemini yitirmiş ve yerini loncalara bırakmıştır. Bir dini ve mesleki örgütlenme olan Ahilik teşkilatının yerini gayrimüslim esnafın da katılabildiği bir mesleki dayanışma örgütü olan loncalar almıştır. Osmanlı döneminin sosyal hizmet kurumlarının, Selçuklulara nazaran daha fazla gelişmiş ve kurumsallaşmış oldukları da söylenebilir. Osmanlı döneminde sosyal hizmet kurumları

külliyyeler şeklinde örgütlenmiştir. Birçok alanda külliyyelerin hizmet vermesi ile büyük örgütlenmelerin ortaya çıkması sağlanmıştır (Abay ve Ceylan, 2011:5).

Merkezi yönetimin sosyal alana müdahale koşullarının sınırlı olduğu tarihsel süreçten kaynaklanan aile ve kan hısımlığı, mahalle, köy, cemiyet veya cemaat dayanışmaları, lonca gibi üretime dayalı dayanışmalar, tarikat ehli olan kişilerin barındığı tekke ve zaviyelerin meydana getirmiş olduğu bir dizi beşeri ilişki topluluğu, bireylerin ailevi veya doğal krizler karşısında korunmasını sağlayan bir sosyal refah sisteminin temellerini oluşturmuştur. Osmanlı Devletinde başkentlik yapmış, Bursa, Edirne, İstanbul gibi merkezi yönetimin güçlü olduğu kentlerde ve bölgelerde devlet yöneticileri ve halkın ileri gelen kesimlerinin girişimleriyle oluşturulmuş sosyal kurumların gelirlerinin çoğunluğu vakıf gelirleriyle desteklenmiştir (Yolcuoğlu, 2012:46).

Osmanlı İmparatorluğun her yöresinde kurulan vakıflar, darülacezeler yoksul, dul ve yetimlerin ihtiyaçlarını karşılamada etkin olmuşlardır. Osmanlının geliştirdiği vakıflar İslami bir yapı olmakla beraber, sosyal yardımları açısından son derece önemli bir kurumdur. Eğitimin devlet tarafından yerine getirilmediği dönemlerde, vakıflar eğitimde çok geniş bir imkan sağlamıştır. Vakıfların yanı sıra küçük esnaf ve zanaatkârlar kendi aralarında kurmuş oldukları mesleki yapılar sosyal yardım örgütü olan fütüvvetler gelişirken, öte yandan kent ve mahallelerde de sosyal yardım düşüncesi örgütlenmiştir. Bunların en güzel örnekleri ise hâlâ bazı bölgelerimizde benzerlerine rastladığımız mahalle sandıklarıdır. Kökeni dinsel temellere dayalı fütüvvetler, sonraki süreçte ise Müslüman olmayanların da fütüvvetlere üye yaparak lonca adını almışlardır. Loncaların oluşturduğu ortak fonlar, günümüzün sosyal güvenlik sisteminin bir benzeri şeklinde görevi yerine getirmiş ve 20'nci asrın başlarına kadar devam etmişlerdir (Şeker, 2012: 30).

Osmanlılar İmparatorluğunda sosyal hizmetleri 19'uncu yüzyıl'a kadar vakıflar tarafından yerine getiriliyordu. Sosyal hizmetler kapsamında hizmet veren kamu kurum ve kuruluşları ile hayır kurumları 19'uncu yüzyıl da kurulmuş ve hizmet vermeye başlamıştır. Bu kurum ve kuruluşlar diğer ihtiyaç gruplarının yanı sıra yaşlılara da hizmet vermişlerdir. Bu arada, 1868 yılında kurulan ve hizmet vermeye başlayan Kızılay Derneği ile 1895 yılında kurulan Darülaceze, Osmanlı döneminde kurulup günümüze kadar devam eden kurumlardır (Şeker, 2012:30-31).

Dünyadaki gelişmelere paralel olarak, 19'uncu yüzyıldan itibaren meydana gelen sosyal olaylar Osmanlıyı etkilemiş ve bu etki sonucu sosyal hizmet kurumlarına ilgiyi artırmıştır. II. Mahmut dönemi itibari ile meydana gelen gelişmeler sonucu; kamunun sağlık hizmetleri, dul ve yetim maaşlarının düzenlenmesi, yetim çocuk ile ilgili vasilik çalışmaları, eğitim ve öğretim yaygınlaştırılması, yoksul ve fakirlere yardım amaçlı çalışmalar yapılması konularına devletin girmesi ile yeni bir dönem anlayışının ortaya çıktığının belirtisidir. II. Mahmut döneminde Osmanlı İmparatorluğunun yöneticileri, Avrupa ve özellikle de Fransa'daki gelişmelerden etkilenmiş ve bu doğrultuda çağdaş düzenlemelerde bulunmuşlardır. Devletin yapmış olduğu bu sosyal düzenlemeler Tanzimat'ı ortaya çıkartan etkenlerden güç almış ve bu değişimin öncüleri olan dönemin aydınları, aynı zamanda Türkiye Cumhuriyeti'ni temellerini inşa etmişlerdir (Yolcuoğlu, 2012:47).

Osmanlı İmparatorluğu son dönemlerinde özellikle, sosyal hizmetlerin kurumsallaşması II. Abdülhamit döneminin başlangıç izlerini taşır. Darülaceze, 1899 yılında Hamidiye Etfâl Hastane-i Âlisi; toplumsal korumaya muhtaç kadınlara ve çocuklara sosyal hizmet verirken, Dârül-hâyr-ı Âli'de 1902'de korunmaya muhtaç çocuklara sosyal hizmet vermeye başlamıştır. İnançlarından ve geleneklerinden kaynaklanan sosyal yardımların öteden beri Türklerde var olduğunu tarih gösteriyor. Türkler İslamiyet'i kabul etmesinden sonra da dinsel inançlarının gereği muhtaçlara ve güçsüzlere yardım etmişlerdir. Kur'an'da yaşlıya, engelliye ve yoksula yardımla ilgili ayetler bulunduğu; Fitre ve zekâtın özellikle diğer ihtiyaç grupları ile birlikte yaşlılara da verilmesi bu yardımları daha da anlamlı kılmıştır (Şeker, 2012:31).

1.2.1.3. Cumhuriyet döneminde sosyal hizmetler

Tanzimat'la birlikte Osmanlıda başlayan modernleşme çalışmaları devletin yapısında ve buna bağlı olarak işlevlerini de dönüşüme uğratmıştır. Cumhuriyetin ilanı ile birlikte modern batı devlet uygulamalarının faaliyete geçirmeye başlandığı açıktır. Ancak gerek dönemin sosyo-ekonomik şartları, gerekse Osmanlı'nın kurumsal kimliğinin ve kültürel etkisinin devam ediyor olmasından dolayı, istenilen düzeyde bir dönüşüm sağlanamamıştır. Osmanlı İmparatorluğun sosyal hizmet ve yardımlaşma anlayışının yansımaları Cumhuriyet sonrası dönemin devlet politikalarını etkilemiştir. Bundan dolayı Osmanlı döneminden kalan sosyal ve ekonomik sorunlar kadar, sosyal hizmet kurumlarının da Cumhuriyet döneminin politikaları içinde yer aldığı aşikârdır. Osmanlı döneminden, Cumhuriyet dönemine devredilen kurumlar Kızılay, Çocuk Esirgeme Kurumu, Darülaceze vb. kurumlardır (Abay ve Ceylan, 2011:14).

Yıkılan devletlerin yerine kurulan Yeni devletlerin yapısında mutlaka yıkılan devletin yapmış olduğu hizmetlerde yer alır. Osmanlı yıkıldıktan sonra yerine kurulan Türkiye Cumhuriyeti Osmanlı'nın birçok devlet yapısını almıştır. Zamana ve politik nedenlerden dolayı değişiklik arz etse de yapmış olduğu hizmet aynıdır.

Sosyal hizmetlerin etkin bir şekilde gelişmesi ülkelerin sosyal devlet anlayışının geliştiğinin göstergesidir. Ülkelerin sosyal hizmetlerindeki düzenlemeleri büyük ölçüde o ülkenin tarihsel geçmişi ile bağlantılıdır. Ülkemizde sanayinin gelişimi batı ülkelerinden yaklaşık 100 yıl sonrasında, 1930'lu yıllarda başlanmıştır. Bu gecikme, ülkemizin ekonomik, siyasal, sosyal ve kültürel yapısına yansımıştır. Sanayileşme süreci Cumhuriyetin kuruluşundan itibaren başlamıştır. Sermaye birikimi bulunmadığından zorunlu olarak sanayileşme devletçilik politikası üzerine bina edilmiştir. Belli bir süre sonra karma ekonomi uygulanmış ve 1980'li yıllardan itibaren liberal ekonomi sistemi benimsenmiştir (Yıldırım, 2007:82).

Türkiye'de sosyal devlet ilkesi 1961 Anayasası ile kabul edilmiştir. Bireylerin insan olmalarından dolayı bazı haklarının olduğu belirtilmiştir. Bu haklarının hayata geçirilmesi amacıyla düzenlemeler yapılmıştır. Toplumsal düzenin şekillenmesinde büyük oranda katkısı bulunan 1961 Anayasasını takiben 1982 Anayasası da sosyal haklar bakımından ayrıntılı ve çağdaş düzeyde çalışmalar yapılmıştır. Korumaya muhtaç bireyler, engelliler, yaşlılar, işsizler, yurt dışındaki çalışan Türk işçileri ile sağlık, eğitimsizlik, cehalet gibi sosyal riskler altında bulunan kişilerden söz eden 1982 Anayasasında öncelikle

korunmaya ihtiyacı olan gruplara yönelik hizmetler yerine getirilmesi amacıyla devlete önemli görevler yüklenmiştir. Kendi kendine yetmeyen başkasına muhtaç olan kişilerin güvence altına alınması ve sosyal risklere karşı korunması amacıyla Anayasanın 61. maddesinde devlete yükümlülükler yüklemiştir (Yıldırım, 2007: 82).

2000’li yılların dünyası ile 1950’li-1960’lı yılların dünyası oldukça farklıdır. Dünyanın ekonomik ve sosyal yapısında oluşan yeni düşünce ve gelişmeler dünyanın küreselleşmesine neden olmuştur. Son 30 yılda dünya ekonomisinde meydana gelen küreselleşmeye bağlı olarak rekabete dayalı piyasa ekonomisi ön plana çıkmıştır. 1990 yıllardan itibaren Japonya’nın bilgi işlem teknolojisindeki yapmış olduğu üretim rekabet koşullarının uluslararası bir boyut almasını sağlamıştır. Küreselleşmeye bağlı olarak dünyada sermayenin yanı sıra bilgi, teknoloji, hammadde ayrıca onlar kadar değeri yüksek olmayan, emek transfer edilmeye başlanmıştır. Küreselleşme ile uluslararası rekabetin şiddeti artarken, yerel pazarlar ile uluslararası pazar ayrılmaz bir bütün oluşturmakta, ülkelerin ekonomiye müdahale alanlarının daraldığı görülmüştür. Devlet bütçe açıklarını kapatmak, ekonomik etkinliğini artırarak gelir sağlamak amacıyla rekabet halinde olduğu alanlardan çekilmiş, bu alanları özel sektöre bırakmıştır. Devletini işlettiği işletmeler, özelleştirme ile özel sektöre satılmıştır. Ekonomik açıdan bakıldığında, başta özelleştirme istihdamda olmak üzere bazı alanlarda kamu kesimini göreceli olarak etkilemiştir. Kamu kesininin büyüklüğü ve ekonomiye katkısı ülkeler arasında farklılıklar göstermektedir. Bu farklılıkların gün geçtikte arttığı bunun sonucunda sosyal verimliliği büyük ölçüde düşürdüğü, gelir dağılımının adaletsiz olarak dağıtıldığı bu da ülkenin sosyal yapısında dalgalanmalara neden olduğu ve ekonomiyi şekillendirdiği gözlemlenmiştir (Yıldırım, 2007:82-83).

Sosyal hizmetin sosyal kalkınma kapsamında oynadığı en önemli rolü ise toplumsal yapıyı oluşturan birey ve grupların kalkınmadan yararlanmaları, bu sürece uyum sağlamaları ve buna katkı sağlayıcı gelişmeler yönünde irade göstermeleri gerekmektedir. Bu ise, sosyal hizmete ihtiyacı olan bireylerin ve grupların ihtiyaçlarının karşılanması, çözümler üretilmesi anlamına gelmektedir. Bireylerin kendi kendine yeterli hale gelmelerine yardımcı olunmakta ve onlarla ilgili rol ve görevlerde: çizilmemektedir. Aynı zamanda yerel topluluklara kalkınma yönünde gerekli gücü kazandırma, grupların gelişmesi yönünde grup üyelerinin katılımını sağlamak ve bir bütün olarak, bireylerin sosyal yaşamın geliştirilmesinde aktif rol alma olarak ifade edilir (Yıldırım, 2007: 84).

1.3. Günümüzde Sosyal Hizmet Kurum ve Kuruluşları

Türkiye’de sosyal hizmetlerin kurumsallaşması her ne kadar yeni olsa da örf, adet, gelenek, görenek ve dini değerler çerçevesinde hareket eden toplumumuz düşene ve yardıma muhtaç olana yardımcı olmuş, yetim kalan çocuklara bakmıştır.

Türkiye’de sosyal hizmetleri 5 (beş) şekilde ele alabiliriz.

- 1) Kamu kurumlarının yerine getirdiği sosyal hizmetler;
- 2) Sivil toplum örgütlerinin yerine getirdiği sosyal hizmetler;
- 3) Yerel yönetimlerin yerine getirdiği sosyal hizmetler;
- 4) Özel sektörün yerine getirdiği sosyal hizmetler;

5) Uluslararası örgütlerin yerine getirdiği sosyal hizmetler;

1.3.1. Kamu kurumlarının yerine getirdiği sosyal hizmetler

Kamu kurumlarının yerine getirdiği sosyal hizmetler mevzuat çerçevesinde olduğundan kamu kurumlarının mevzuatları incelenmiştir.

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki 633 Kanun Hükmünde Kararname göre Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının görev yetki ve sorumlulukları belirtilmiştir. Aynı kararnamenin 2. maddesinde ise görevleri şunlardır.

- Sosyal hizmetler ve yardımlara ilişkin ulusal düzeyde politika ve stratejiler geliştirmek, uygulamak, uygulanmasını izlemek ve ortaya çıkan yeni hizmet modellerine göre güncelleyerek geliştirmek.
- Sosyal ve kültürel dokudaki aşınmalara karşı aile yapısının ve değerlerinin korunarak gelecek nesillere sağlıklı biçimde aktarılmasını sağlamak üzere; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, aile bütünlüğünün korunması ve aile refahının artırılmasına yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
- Çocukların her türlü ihmal ve istismardan korunarak sağlıklı gelişimini temin etmek üzere; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, çocuklara yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
- Kadınlara karşı ayrımcılığı önlemek, kadının insan haklarını korumak ve geliştirmek, kadınların toplumsal hayatın tüm alanlarında hak, fırsat ve imkânlardan eşit biçimde yararlanmalarını sağlamak üzere; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, kadınlara yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
- Engellilerin ve yaşlıların her türlü engel, ihmal ve dışlanmaya karşı toplumsal hayata ayrımcılığa uğramadan ve etkin biçimde katılmalarını sağlamak üzere; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, engellilere ve yaşlılara yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
- Şehitlerimizin hatıralarının yaşatılması, şehit yakınları ile gazilerin her türlü mağduriyet ve mahrumiyetten korunması amacıyla; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, şehit yakınları ile gazilere yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
- Toplumun sosyal yardım ve korumaya ihtiyaç duyan kesimlerine yönelik yardım faaliyetlerini düzenli ve etkin biçimde yürütmek; yoksullukla mücadeleye ilişkin ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
- Öncelikle çocuğun aile içinde yetiştirilmesi ve desteklenmesi amacıyla aileyi eğitim, danışmanlık ve sosyal yardımlarla güçlendirmek; korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç çocuk, kadın, engelli ve yaşlıların tespiti, bunların korunması, bakımı, yetiştirilmesi ve rehabilitasyonlarını sağlamak üzere gerekli hizmetleri yürütmek, bu hizmetler için gündüzlü ve yatılı sosyal hizmet kuruluşları kurmak ve işletmek.
- Ailenin bütünlüğünü korumak, parçalanmış ailelerin korunmaya, yardıma ve bakıma muhtaç fertleriyle çocuklarına her türlü maddî, manevî ve sosyal destek sağlamak; bu amaçla gerekli planlamaları yapmak, eğitim faaliyetlerinde bulunmak.
- Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yürütülen sosyal hizmetler ve yardımlara ilişkin ilke, usûl ve standartları belirlemek, bu alanda faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların taşınması zorunlu olan nitelikleri ve bunlara rehberlik edecek programları geliştirmek.
- Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yürütülen sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinin, belirlenen ilke, usûl ve standartlar çerçevesinde denetimini yapmak.

- Sosyal hizmet ve yardım faaliyetleriyle bunlardan yararlananlara ilişkin bilgileri merkezî bir sistemde oluşturulacak veri tabanı aracılığıyla işlemek, kontrol etmek, izlemek ve geliştirilecek politika, strateji ve önlemler bağlamında değerlendirmek.
- Sosyal hizmetler ve yardımlar alanındaki uluslararası gelişmeleri ve faaliyetleri izlemek, bunlara katkı vermek ve yürütülecek çalışmalarda yararlanmak üzere değerlendirmek, bu alanda taraf olduğumuz uluslararası sözleşme ve anlaşmaların ulusal düzeyde uygulanmasını sağlamak (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname, 2011:Md.2).

1.3.1.1. Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Anayasamızın 41. maddesinde “Devlet, ailenin huzur ve refahı ile özellikle ananın ve çocukların korunması ve aile planlamasının öğretimi ile uygulanmasını sağlamak için gerekli tedbirleri alır, teşkilâtı kurar” (2709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 1982: Md. 41) hükmü gereğince Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının hizmet kollarında olan Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğünün görevleri 633 sayılı KHH 7. maddesinde tanımlanmıştır.

- Bakanlığın aile ve topluma yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek.
- Aile yapısının ve değerlerinin korunması, güçlendirilmesi ve ailenin sosyal refahının artırılması için ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesi çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.
- Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişilerce aile ve topluma yönelik yürütülen sosyal hizmetlere ilişkin ilke, usûl ve standartları belirlemek ve bunlara uyulmasını sağlamak.
- Aile yapısını ve değerlerini tehdit eden sorunları ve bu sorunlara yol açan faktörleri tespit etmek, bu sorunlara karşı toplumsal duyarlılığı geliştirici faaliyet ve projeler yürütmek, çözüm önerileri geliştirmek, bu konularda eğitim programları hazırlamak ve uygulamak.
- Aile içi şiddet ve istismar, töre cinayetleri, intihar ve benzeri sorunları nedenleri ve sonuçları bakımından incelemek, araştırmak, bunların önlenmesine ve sorunların çözümüne yönelik, aileyi destekleyici ve eğitici programlar hazırlamak ve uygulamak,
- Ailelerin huzur ve mutluluğunu tehdit eden kötü alışkanlık ve bağımlılık sorunlarını, nedenleri ve sonuçları bakımından incelemek, araştırmak, bunların önlenmesine ve sorunların çözümüne yönelik, aileyi destekleyici ve eğitici programlar hazırlamak ve uygulamak.
- Ailelerin maddî refahının geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak, bu konuda diğer birimler, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile koordineli eğitim programları ve projeler hazırlamak ve uygulamak.
- Ailedeki yapısal değişimleri, nedenleri ve sonuçları bakımından araştırmak, değerlendirmek ve aile değerlerinin sağlıklı biçimde korunması ve geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak.
- Nüfus yapısındaki değişimlerin aile yapısı üzerindeki etkilerini izlemek, sorun alanlarını tespit etmek ve bu konuda ulusal bir politikanın geliştirilmesine yardımcı olmak.
- Ailenin ve aileyi oluşturan bireylerin karşılaştıkları sorunlara ilişkin kamuoyundaki eğilim ve beklentileri tespit etmek amacıyla çalışmalar yapmak.
- Yurt dışında yaşayan Türk ailelerinin sorunlarını araştırmak ve ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile işbirliği içinde çözüm önerileri geliştirmek ve uygulamak (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname, 2011:Md.7).

Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü görev alanında 4 (dört) hizmet merkezi bulunmaktadır.

1. Sosyal Hizmet Merkezleri
2. Aile Destek Merkezleri
3. Sosyal Dayanışma Merkezleri

4. Sosyal Uyum Birimleri (<https://ailetoplum.aile.gov.tr/>, 2018).

1.3.1.2. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Aile ve Toplum Hizmetler Genel Müdürlüğü altında hizmet veren Sosyal Hizmet Merkezinin görevleri aşağıda belirtilmiştir.

- Bakanlığın çocuklara yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek.
- Çocuklara yönelik sosyal hizmetler konusunda politika ve stratejiler belirlenmesine ilişkin çalışmaları koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.
- Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişilerce çocuklara yönelik yürütülen sosyal hizmetlere ilişkin ilke, usûl ve standartları belirlemek ve bunlara uyulmasını sağlamak.
- Çocukların her türlü ihmal ve istismardan korunması ve sağlıklı gelişimi için gerekli önleyici ve telafi edici mekanizmaları oluşturmak ve uygulamaya koymak.
- Geçici ya da sürekli olarak aile ortamından mahrum kalan veya yüksek yararı ailesinin yanında bulunmamayı gerektiren çocuklara, özel bakım ve koruma hizmeti sunmak.
- Özel surette korunması gereken çocuklara yönelik hizmetleri, habersiz denetimleri de kapsayacak şekilde yerinde denetlemek, tespit edilen aksaklıklara ve yetersizliklere karşı gerekli önlemleri ivedilikle almak.
- Özel surette korunması gereken çocuklara en nitelikli hizmetin verilebilmesini teminen, fiziki altyapı, nitelikli personel yetiştirilmesi ve istihdamı gibi hususlarda her türlü önlemi almak.
- Özel surette korunması gereken çocukların ilgili mevzuat uyarınca işe yerleştirilmesi işlemlerinde koordinasyonu sağlamak.
- Özel surette korunması gereken çocuklara yönelik hizmetler konusunda kamu kurum ve kuruluşlarıyla gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak, bu alandaki gönüllü girişimleri teşvik edici mekanizmaları geliştirmek ve uygulamak.
- Özel surette korunması gereken çocuklar sorununda toplumsal duyarlılığı ve dayanışmayı güçlendirici faaliyet, proje ve kampanyalar düzenlemek.
- Evlat edindirme ve koruyucu aile hizmetlerini koordine etmek.
- 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanununda belirlenen tedbirleri yürütmek ve koordinasyonunu sağlamak. (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname, 2011:Md.8).

Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü altında aşağıda bulunan daire 6 (altı) daire başkanlığı görev yapmaktadır.

1. Aile Yanında Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
2. Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
3. Çocuk Hakları Dairesi Başkanlığı
4. Eğitim ve Toplumsal Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
5. Koruyucu ve Önleyici Hizmetler Dairesi Başkanlığı
6. Rehabilitasyon Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

1.3.1.2.1. Aile Yanında Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

- Sosyal ve ekonomik yoksunluk içinde olan kişi ve ailelerin çocuklarının ailesi ya da yakınları tarafından bakılıp eğitimlerinin sağlanmasına yönelik olarak sosyal ve ekonomik destek hizmetleri vermek, hizmet standartları ve programlarını geliştirmek ve uygulanmasını sağlamak.

- Çocukların aileleri yanında bakımlarına yönelik sosyal ve ekonomik destek hizmetleri ile ilgili esasları, çocuk hizmetleri politikası ve hedeflerine uygun olarak belirlemek, çalışma plan ve programlarını hazırlamak, uygulanmasını sağlamak.
- Sosyal ve ekonomik destek hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini artırmak ve hizmete ilişkin kaynakların verimli kullanılması açısından, ilgili kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler ve gönüllü kuruluşlarla işbirliği yapmak ve eşgüdümü sağlamak.
- Çocuk odaklı sosyal ve ekonomik destek hizmetlerinde kullanılacak ödeneğin illere dağıtılmasına yönelik planlamayı yapmak, ilgili birimlere iletilmesini sağlamak.
- Evlat edindirme ve koruyucu aile hizmetlerinin uygulanması, geliştirilip yaygınlaştırılması için politikaları belirlemek, bu doğrultuda plan ve programları hazırlamak, uygulanmasını sağlamak.
- Evlat edindirme ile koruyucu aile hizmetlerinin uygulanması ve engelleyici olumsuz koşulların ortadan kaldırılması için gerekli önlemleri almak, ilgili mevzuatı geliştirici çalışmalarda bulunmak.
- Evlat edindirme konusunda toplumu bilinçlendirici çalışmalar yapmak.
- Koruyucu aile hizmetlerinin tanıtımı, yaygınlaştırılması ve hizmetlerin kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalarda bulunmak.
- Evlat edinme ve koruyucu aile hizmetlerinde, hizmette standardın yükseltilmesine yönelik olarak bu alanda görev yapan meslek elamanlarına yönelik gerekli eğitimlerinin verilmesine ilişkin girişimlerde bulunulması; bu yolla aile eğitimlerinin yaygınlaştırılması ve standardizasyonun sağlanması çalışmalarını yapmak.
- Evlat edinen aileler ve koruyucu ailelerin yanına çocuk yerleştirme işleminden önce çocuk ile aile arasında sağlıklı iletişim kurulması; koruyucu aile yanındaki çocukların öz aileleri ile yapılacak mesleki çalışmalar ile görüşme planlarının hazırlanması yönünde düzenlemeleri yapmak.
- Evlat edindirme ve koruyucu aile hizmetleri konusunda ortaya çıkan sorunların çözülmesi amacıyla, ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliğinde bulunmak.
- Yurtdışında bulunan korunmaya muhtaç çocukların ülkemizde evlat edinilmesi ile yurt dışı ve yurt içi tüm evlat edinme işlemlerini onaylanan uluslararası antlaşma, sözleşme ve mevcut mevzuata uygun olarak yürütmek.
- Koruyucu aile yanında bakımı sürdürülen çocuklar için ödenen koruyucu aile ücretlerinin, zamanında ödenmesini sağlamak ve günün koşulları doğrultusunda ücretlerin iyileştirilmesi yönünde gerekli düzenlemeleri yapmak, bu doğrultuda il müdürlüklerinden gelen talepleri ilgili mevzuat çerçevesinde değerlendirmek.
- Evlat edindirme ve koruyucu aile uygulamalarına yönelik geri bildirimleri almak, bu doğrultuda düzenlemeler yapmak, hizmete yönelik istatistikî verileri toplamak ve hizmetin gereği olan bilgi ve belgelerin mevzuatla belirlenen gizlilik prensibine uygun olarak, kayıt altına alınması, korunmasını ve kullanılmasını sağlamak (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr>, 2018).

1.3.1.2.2. Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

Bakım Hizmetleri Daire Başkanlığının görevleri şunlardır:

Haklarında bakım tedbiri veya korunma kararı verilen korunmaya ihtiyacı olan çocukların korunması, bakımı, bedensel, eğitsel, psikososyal gelişimleri ile bir iş veya meslek sahibi edinilmesi ve topluma yararlı fertler olarak yetişmelerinin sağlanmasına yönelik hizmetlerin yürütülmesi ile görevli daire başkanlığıdır (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

Bu bağlamda ülkemizde, korunma ihtiyacı olan çocuklara yönelik hizmet kuruluşlarının açılması, hizmetlerin yürütülmesi, kuruluşların idaresi ve denetimi, kuruluşların personel ve diğer ihtiyaçlarının karşılanması Bakım Hizmetleri Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktadır (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

Ayrıca çocuk koruma sisteminde korunma ihtiyacı olan çocuklara yönelik ilk müdahale ve değerlendirme hizmetlerinin yürütülmesi, çocuklar hakkında uygun hizmet modeli

belirleninceye kadar ilk kabul hizmetlerinin verilmesi, çocukların ailelerine yönelik çalışmalar, periyodik izleme ve değerlendirmeleri, tertip ve nakil işlemleri ile reşit olarak ayrılan gençlerimizin istihdam edilme sürecinde ve toplumla uyumu aşamasında gerekli olan her türlü destek ve rehberlik hizmetlerinin verilmesi görevlerini yürütmektedir (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

Daire Başkanlığına bağlı olarak bakım hizmeti veren kuruluşlar;

1. Çocuk Evleri ve Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlükleri
2. Çocuk Evleri Siteleri
3. Çocuk Koruma İlk Müdahale ve Değerlendirme Merkezleri (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

1.3.1.2.3. Çocuk Hakları Dairesi Başkanlığı

Çocuk Hakları Daire Başkanlığının Görev ve Sorumlulukları Şunlardır;

- Çocuk Hakları İzleme ve Değerlendirme Kurulunun sekretarya işlemlerini yürütmek,
- Birleşmiş Milletler Çocuk Haklarına Dair Sözleşmenin uygulanması ve izlenmesinin koordinasyonunu sağlamak,
- Çocuk Hakları Sözleşmesi'ne ek İhtiyari protokollerin (Çocuk Satışı, Pornografisi ve Fahişeliği Ek İhtiyari Protokolü, Çocukların Silahlı Çatışmalara Dâhil Edilmelerine İlişkin Ek İhtiyari Protokol ile bundan sonra imzalanacak olanlar) uygulanması ve izlenmesinin koordinasyonunu sağlama,
- BM Çocuk Hakları Sözleşmesinin 44. maddesi gereğince 5 yılda bir periyodik gelişim raporlarını hazırlamak,
- Çocuk hakları kapsamında faaliyetler düzenlemek ve sonuçların ulusal düzeyde uygulanmasının izlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin iş ve işlemleri yürütmek;
- 20 Kasım Dünya Çocuk Hakları Günü Kapsamında Ulusal Çocuk Forumu Düzenlemeleri,
- Çocuk Hakları İl Çocuk Komiteleri Çalışmaları,
- Sosyal Uyum Programı,
- Çocuk Danışma Kurulu Toplantıları,
- 81 İlimizde Çocuk Hakları Akran Eğitimleri Uygulamaları,
- Çocuk Haklarına İlişkin Her Yıl Afiş, Broşür ve Kitapçık Basımı ve Tüm Türkiye'de Dağıtımı,
- 11 Ekim Dünya Kız Çocukları Günü Kapsamında Yapılan Çalışmalar (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

1.3.1.2.4. Eğitim ve Toplumsal Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

Eğitim ve Toplumsal Destek Hizmetleri Daire Başkanlığının görevleri şunlardır:

Haklarında bakım tedbiri veya korunma kararı olan çocukların eğitim yönünden sürekli takip edilerek akademik başarılarının artırılması ve sportif, sosyal, kültürel, sanatsal alanlarda kendilerini geliştirmesine yönelik tedbirlerin alınması, başarılarını olumsuz etkileyen problemlerine müdahale edilerek gerektiğinde özel ders ve kurs imkânlarının sağlanması, özel öğretim kurumlarından faydalanması yönünde çalışmaların yürütülmesi ve akademik başarının artırılması ve kariyer planlama konularında bilinçlendirme çalışmalarının yürütülmesinden sorumludur (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

Haklarında bakım tedbiri veya korunma kararı verilip sosyal hizmet modellerinden yararlanan çocukların reşit olduktan sonra 2828 Sayılı Kanunun ek 1'inci maddesi kapsamında hak sahibi olma durumlarının değerlendirilmesi, kamu kurum ve kuruluşlarında istihdamına yönelik işlemlerin başlatılması ve takibinin sağlanması, kamu

kurum ve kuruluşlarında atamalarının mümkün olmaması halinde özel sektörde işe yerleşmelerini kolaylaştırmak adına özel sektör prim teşviki desteğinin koordine edilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

1.3.1.2.5. Koruyucu ve Önleyici Hizmetler Dairesi Başkanlığı

Koruyucu ve Önleyici Hizmetler Daire Başkanlığının görevleri şunlardır:

Çocuğun gelişiminin desteklenmesi, olası risklerin gerçekleşmesini önlemeye yönelik politikalar üretilmesi ve bu politikaların uygulanmasının sağlanmasına yönelik hizmetlerin yürütülmesi ile görevli Daire Başkanlığıdır (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

Bu bağlamda çocukların fiziksel duygusal, cinsel ve ekonomik istismarını önlemek ve her türlü şiddete karşı korunmasını sağlamak amacıyla yapılacak hizmetlerin düzenlenmesi; çocuk koruma hizmetlerinde kurumlar arası koordinasyon ve işbirliğine yönelik plan ve programların hazırlanması ve uygulanması, 5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanununda belirlenen koruyucu ve destekleyici tedbirlerin yürütülmesine ilişkin sekreteryaya işlemlerinin yapılması ve hizmetlerin koordinasyonunun sağlanması; çocuklara yönelik koruyucu, önleyici planların hazırlanmasına yönelik çalışmaların yürütülmesi ve koordine edilmesi; risk altındaki ailelerin ve çocukların genel özelliklerinin belirlenmesi ve risk oluşmadan çocukların aile ortamında desteklenmesine yönelik erken tanı ve uyarı sisteminin kurulması, Daire Başkanlığının görevleri arasındadır (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

Ayrıca Bakanlığımıza bağlı olarak faaliyet göstermek isteyen özel kreş ve gündüz bakım evi ile özel çocuk kulüplerinin açılması, kapatılması, kapasitelerinin ve hizmet standardının belirlenmesi, ücret ve denetimleri ile ilgili işlemlerin yürütülmesini sağlamak; bu kuruluşların mevzuatının ve bakım standartlarının geliştirilmesi, kuruluşlardan gelen görüş taleplerinin değerlendirilerek çözümlenmesini sağlamak da Daire Başkanlığının görevleri arasında yer almaktadır (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

1.3.1.2.6. Rehabilitasyon Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

Sosyal Rehabilitasyon Hizmetleri Daire Başkanlığının görevleri şunlardır: Suça sürüklenen, suç mağduru olan, sokakta ve risk altında bulunan çocuklar ile sokakta sosyal risklerle karşı karşıya kalan çocuklardan psikososyal destek ihtiyacı olduğu tespit edilen çocuklara korunma, bakım ve psikososyal destek hizmeti vermek Daire Başkanlığının hizmet önceliğini oluşturmaktadır (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

Suça sürüklenen, suç mağduru ve sokakta risk altındaki çocuklara psikososyal destek hizmeti vermek üzere ihtisaslaşmış Çocuk Destek Merkezleri açılmış olup, bu merkezler çocukların temel gereksinimlerini karşılamak, fiziksel, duygusal, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını belirleyerek gerekli müdahaleleri gerçekleştirmek, aile ve yakın çevrelerine dönmelerini veya diğer sosyal hizmet modellerine hazır hale gelmelerini sağlamak üzere hizmet vermektedir (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

İhtisas Alanlarına Göre Çocuk Destek Merkezleri şöyledir:

1. Suça Sürüklenen Çocuklara Yönelik Çocuk Destek Merkezleri
 2. Suç Mağduru Çocuklara Yönelik Çocuk Destek Merkezleri
 3. Sokakta Yaşayan Çocuklara Yönelik Çocuk Destek Merkezleri
 4. Refakatiz Sığınmacı Çocuklara Yönelik Çocuk Destek Merkezleri
 5. Gebe çocuklar ve Çocuk Annelere Yönelik Çocuk Destek Merkezleri
 6. Madde Bağımlısı Çocuklara Yönelik Çocuk Destek Merkezleri
- (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/>, 2018).

1.3.1.3. Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının Teşkilat ve görevleri hakkında 633 sayılı KHH 9. Maddesinde ise kadın statüsü genel müdürlüğünün görevleri belirtilmiştir.

- Bakanlığın kadınlara yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek.
- Kadına karşı ayrımcılığın önlenmesi, kadının insan haklarının ve toplumsal statüsünün korunması ve geliştirilmesi, kadının toplumsal hayatın tüm alanlarında etkin hâle getirilmesine yönelik ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesi çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.
- Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişilerce kadınlara yönelik yürütülen sosyal hizmetlere ilişkin ilke, usûl ve standartları belirlemek ve bunlara uyulmasını sağlamak.
- Kadına karşı her türlü ayrımcılığı önlemek ve kadının insan haklarını geliştirmek amacıyla faaliyet ve projeler yürütmek, bu alanda yapılan çalışmalara destek vermek.
- Kadının insan hakları konusunda kamuoyunu bilgilendirmek ve aydınlatmak suretiyle toplumsal bilinçlenmeyi geliştirmek.
- Kadına yönelik her türlü şiddet, töre ve namus cinayetleri, taciz ve istismarın önlenmesi için çalışmalarda bulunmak, kadının aile ve sosyal yaşamdan kaynaklanan sorunlarının çözümüne destek oluşturmak
- Sağlık, eğitim, kültür, çalışma ve sosyal güvenlik başta olmak üzere bütün alanlarda kadınların ilerlemesini sağlayıcı ve karar mekanizmalarına katılımını artırıcı çalışmalarda” bulunmak (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat Ve Görevleri Hakkında 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname, 2011:Md.9).

1.3.1.4. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının Teşkilat ve görevleri hakkında 633 sayılı KHH 10. Maddesinde ise Engelli ve yaşlı hizmetleri genel müdürlüğü görevleri belirtilmiştir.

- Bakanlığın engellilere ve yaşlılara yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek.
- Engelliliğin önlenmesi ile engellilerin eğitimi, istihdamı, rehabilitasyonu, ayrımcılığa uğramadan insan haklarından yararlanarak toplumsal hayata katılmaları ve diğer konularda ulusal düzeyde politika ve stratejilerin belirlenmesi çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.
- Engellilerin sorunlarını ve çözüm yollarını araştırmak, bu konuda uygulamanın geliştirilmesine yönelik öneri ve programlar hazırlamak ve uygulamak.
- Engellilerle ilgili konularda inceleme ve araştırmalar yapmak, projeler hazırlamak ve uygulamak.
- Münhasıran engellilere tanınan haklar ve sunulan hizmetlerden yararlanmada kullanılmak üzere hazırlanan engelli kimlik kartlarına ilişkin işleri yürütmek.

- Yaşlılara yönelik sosyal hizmetlere ilişkin olarak ulusal düzeyde politika ve stratejilerin belirlenmesi çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.
- Yaşlılara sunulan sosyal hizmet modellerini geliştirmek.
- Yaşlıların ve bakıma muhtaç engellilerin, yaşamlarını evlerinden ve sosyal çevrelerinden ayrılmadan sürdürebilecekleri sosyal desteklerin verilmesi için gerekli mekanizmaları kurmak, var olanları standardize etmek, uygulamaları takip etmek ve denetlemek.
- Yaşlıların toplumla bütünleşmesine, statü ve rollerinin yeniden kazanımına, işlevlerinin artırılmasına, boş zamanlarının etkili bir biçimde değerlendirilmesine ilişkin mekanizmalar oluşturmak.
- Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişilerce engellilere ve yaşlılara yönelik yürütülen sosyal hizmet faaliyetlerine ilişkin ilke, usûl ve standartları belirlemek ve bunlara uyulmasını sağlamak (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname, 2011:Md.10).

1.3.1.5. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının Teşkilat ve görevleri hakkında 633 sayılı KHH 11. Maddesinde ise Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü görevleri belirtilmiştir

- Yoksullukla mücadele ve sosyal yardımlar alanında ulusal düzeyde uygulanacak politika ve stratejilerin oluşturulması çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.
- 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanununun amaçlarını gerçekleştirmek ve uygulanmasını sağlamak için gerekli idarî ve malî tedbirleri almak.
- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonunun gelirlerini zamanında toplamak, toplanan gelirlerin yerinde, zamanında ve ihtiyaçlara göre kullanılmasını sağlamak.
- 3294 sayılı Kanun hükümlerine göre kurulan vakıfların harcamalarını, iş ve işlemlerini araştırmak, incelemek, izlemek ve denetlemek, görülen aksaklıklarla ilgili gerekli tedbirleri almak, vakıfların çalışma usûl ve esasları ile sosyal yardım programlarının ölçütlerini belirlemek.
- Mevzuatta kamu kaynaklarıyla yardım yapılması öngörülen kişilere aylık, tazminat, ücret, yardım veya başka bir ad altında yapılacak her türlü sosyal yardımın ödenmesi ve anılan yardım ve ödemelerin veri tabanına işlenerek izlenmesi ile ilgili işleri diğer birimler ve ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile işbirliği içinde yerine getirmek; diğer kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılmakta olan her türlü sosyal yardım ve ödemelerin veri tabanında izlenmesine ilişkin işlemleri yürütmek.
- Yoksullukla mücadeleye ve Genel Müdürlüğün görev alanına giren diğer konulara ilişkin olarak araştırma ve incelemeler yapmak, proje hazırlamak ve uygulamak.
- Yoksullukla mücadele alanında uluslararası gelişme ve uygulamaları izlemek, değerlendirmek, ülkemiz açısından yararlı görülen modelleri uygulamaya koymak.
- Sosyal Yardımlar Bilgi Sistemi ile ilgili işleri yürütmek.
- Sosyal yardımlaşma ve dayanışma kültürünü kökleştirici çalışmalar yapmak, geniş kitleleri kapsayan yardım kampanyalarını koordine etmek ve desteklemek.
- Sosyal yardıma hak kazanılmasında ve genel sağlık sigortalılığının tespitinde esas alınacak gelir tespit testlerine ilişkin usûl ve esasları belirlemek, bu testleri Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarıyla işbirliği yaparak uygulamak (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname, 2011:Md.11).

1.3.1.6. Şehit Yakınları ve Gaziler Dairesi Başkanlığı

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının Teşkilat ve Görev ve Sorumlulukları hakkında 633 sayılı KHH 14. Maddesinde ise Şehit Yakınları Ve Gaziler Dairesi Başkanlığı görevleri belirtilmiştir

- Bakanlığın şehit yakınları ve gazilere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek.
- Şehit yakınları ve gazilerin hakları ile onlara yönelik yardım, hizmet ve muafiyetlere ilişkin ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesine yönelik çalışmaları koordine etmek, belirlenen

politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek. Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişilerce şehit yakınları ve gazilere yönelik yürütülen faaliyetlere ilişkin ilke, usûl ve standartları belirlemek ve bunlara uyulmasını sağlamak.

- Şehit ve gazi çocuklarının eğitimi konusunda, ilgili kurum ve kuruluşlar ile gönüllü kuruluşların da desteğiyle gerekli çalışmaları yürütmek.
- Şehit yakınları ve gazilerin ekonomik, sosyal ve kültürel bakımdan desteklenmesi ve toplumdan kopmaması amacıyla çalışmalar yürütmek, bu konuda toplumsal duyarlılığı güçlendirici faaliyetler yapmak.
- Gazilerin toplumsal hayata adaptasyonu, tedavi ihtiyaçlarının karşılanması, istihdam sorunlarının giderilmesi ve sosyal güvenlik haklarının geliştirilmesi amacıyla çalışmalar yürütmek.
- Şehit ve gazi yakınları arasında iletişim ve dayanışmayı güçlendirmek. g) Şehit yakınları ve gazilere yönelik yardım kampanyalarına ilişkin usûl ve esasları belirlemek, istismar amaçlı girişimlere karşı ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde her türlü önlemi almak.
- İlgili mevzuatı çerçevesinde şehit ve gazi yakınlarının öncelikli istihdamına yönelik uygulamaları koordine etmek (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname, 2011:Md.14).

1.3.2. Sivil toplum örgütlerinin yerine getirdiği sosyal hizmet

Sosyal hizmetlerin gerçekleşmesinde önemli bir yere sahip olan Sivil Toplum Örgütleri gücünü temel olarak kamu gücünden almakta, gönüllülük esasına dayandığında kişilerin katılımını zorunlu olmadığı kuruluşlardır (Yolcuoğlu, 2012:105).

Sivil Toplum Örgütleri demokrasi sisteminin güçlü bir unsuru olduğundan topluma dinamizm kazandırmakta ve toplumun gelişiminde önemli rol ve faaliyetlerde bulunduğu inkar edilemez bir gerçektir (Yolcuoğlu, 2012:105).

Dernek ve vakıflar sivil toplum örgütlerinin en belirgin örnekleridir. Türkiye’de çok sayıda ve çeşitli amaçlarla kurulmuş dernek ve vakıflar bulunmaktadır (Yolcuoğlu, 2012: 105).

Tablo 1. Faal ve Fesih Dernek Sayıları

Faal Dernek Sayısı	114597	Toplam
Fesih Dernek Sayısı	180497	295094

Kaynak: (<https://www.dernekler.gov.tr/>, 2018)

Tablo 2. Vakıflar Genel Müdürlüğüne Ait İnternet Sitesinde (<https://www.vgm.gov.tr/>) Alınan Veriler (17/07/2018 Tarihine Kadar Olan Döneme Kadar) Türkiye’de Bulunan Vakıf Sayıları;

Mülhak Vakıf Sayısı	: 260 adet
Cemaat Vakıf Sayısı	: 167 adet
Esnaf Vakfı	: 1 adet
Yeni Vakıf Sayısı	: 5.158 adet
Yurtdışında Kurulan Vakıfların (Yabancı Vakıflar) Türkiye’deki Şube/Temsilcilik Sayısı	: 21 Adet
Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları	: 1.002 adet,
Yeni Vakıflar - Çevre Koruma Vakıfları	: 15 adet,
Diğer Yeni Vakıflar (Çok amaçlı vakıflar)	: 4.141 adet.
Yeni Vakıflar Kapsamında; Vakıf Üniv. Sayısı	: 72 Adet
Vakıf Meslek Yüksek Okul Sayısı	: 5 Adet
Vergi Muafiyeti Olan Vakıf Sayısı	: 274 Adet
Kâr Amaçlı Kuruluş/İşletme Sayısı	: 1.425 Adet

Kaynak: (<https://www.vgm.gov.tr/>, 2018)

1.3.3. Yerel yönetimlerin yerine getirdiği sosyal hizmet

Mahalli idareler bünyesinde hizmet veren belediyeler ve özel idarelerin hizmetleri farklı kesimlere farklı şekilde yansımaktadır. Belediye sınırları dâhilinde olan il ve ilçede vatandaşların hizmet talepleri ile özel idarenin hizmet verdiği bölgelerdeki vatandaşların talepleri farklıdır. Örneğin belediye sınırlarında spor tesisi yapmak zorunlu olabilir ama bu köyde zorunlu değildir.

Vatandaşların yaşam biçimini çağdaş değerlere ulaştırmak, durumlarını iyileştirmek ve refah düzeyini arttırmak kamu hizmetlerinin temel amacıdır. Yerel yönetimler, yönetim uygulamalarında hizmetlerde şeffaflığı gerçekleştiren, vatandaşların memnuniyet duymalarını sağlayan, katılımcı bir yönetim anlayışı gerçekleştiren yönetimdir. Belediyelerin yapmış olduğu hizmetleri mahalli alanda erişiminin bunlara çeşitli nedenler ile ulaşamayan yoksun durumda olan gruplara sosyal yardım ve sosyal hizmet sunması, yerel yönetimlerin hem anayasal ölçütlerde bir görevi ayrıca sosyal devletin bir gereğini icra etmektedir. Sosyal yardım ve hizmetler açısından yoksun durumdaki gruplara yardım sağlamak ayrıca sosyal hizmet alanında da ihtiyaç duyulan sosyal içerikli hizmetleri kapsamaktadır (Negiz, 2018:324).

5393 Sayılı Kanunun 14. maddesi ile mahalli ve müşterek nitelikli bütün hizmetlerin yerel otoriterinin sorumluluğuna verileceği belirtilmiştir. Belediyenin geleneksel belediyeçilik anlayışı ötesinde sosyal ve kültürel hizmetlerin yürütülmesi konusunda da gereken zemin kanun ile sağlanmıştır. Buradan da anlaşılacağı üzere belediyenin görev alanına giren sosyal hizmetler giderek çeşitlenmekte hizmet yelpazesinin genişlemesi ile yerel halkın ihtiyacı belirleyici rol oynamaktadır. Bu da sosyal boyutlu hizmetlere dönüşmektedir (Negiz, 2018:324).

Sosyal belediyeçilik, kamu harcamalarının sosyal yardımlar çerçevesinde gerçekleştiren sosyo-kültürel alanlarında faaliyetlerde bulunan bunun için gerekli yatırımları yapan ve sosyal kesimdeki adalet ve güvenlik kavramlarının güçlendirilmesine yönelik planlamalarda ve düzenlemelerde bulunma yetkisi verilen bir modeldir (Öksüz, 2007: 89). Bu bağlamda, sosyal belediyeçiliği 4 (dört) başlık altında sayabiliriz

- “Sosyalleştirme, sosyal kontrol ve rehabilitasyon
- Mobilize etme, yönlendirme, kılavuzluk ve rehberlik etme,
- Yardım etme, gözetme,
- Yatırım,” (Negiz, 2018:324).

1.3.4. Özel sektörün yerine getirdiği sosyal hizmet

Hizmetin bir ücret karşılığında verilmesidir. Hizmette paket uygulaması ön plana alınır. Ücret karşılığı olduğundan piyasada hizmet veren firmalarda rekabet ön plandadır.

Sosyal hizmetlerde iki farklı oluşum bulunmaktadır. Bunlardan ilki devlet tarafından kurulan ve yönetilen işletmeler ikincisi ise bağımsız kişiler veya gruplarca kurulan ve yönetilen sosyal hizmet işletmeleridir. Bu farklı iki yapı yönetsel olarak da farklılıklar arz etmektedir. Kamuya ait olan sosyal hizmet işletmelerinde yönetim merkeziyetçi,

bürokratik bir yapıda örgütlenmiş, mevzuat ile hizmetin çerçevesi belirlenmiş, bağımsız çalışmanın az olduğu devletin bütçesinden ve sosyal politikalardan daha fazla etkilenen sosyal değişimlere uyum sağlama konusunda dirençle karşılaşan yönetici ve uzman çalışanların atama ile atandıkları işletmedir (Bayraktaroğlu & Adıgüzel, 2018:2).

Ekonomik ve sosyal haklar insan haklarının temel çerçevesi içinde yer aldığından, kültürel ve katılımcı hakların birlikte gelişmesiyle sosyal hizmette genel olarak bu gelişim içinde yerini almıştır. 21'nci yüzyılda değişen toplumsal şartlar, sosyal sorunların çeşitlenmesine ve yoğunlaşmasına bağlı olarak insan hakları ihlallerinde artma ve sosyal refah alanlarında meydana gelen daha birçok sorunlar nedeniyle, sosyal hizmet uygulamalarında kullanılacak metotlar ile bilimsel çalışmaların desteklenmesi, müdahale ve kuramların gelişimine odaklanılması zorunlu bir hâl almıştır. Dini temellere dayanan hayırseverlik hizmetleri çoğunlukla önceliğini fakir ve yoksullara vermiştir. Bu da geleneksel bir yardım sistemi meydana getirmiştir. Devletin düzenleyici fonksiyonu sonucu bireysel bağış yardımlarının gönüllü örgütlenmesi kurumsallaşmıştır. Sadece dezavantajlı grupların değil, tüm toplum bireylerinin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde gelişmiştir. Toplumsal huzuru sağlayan insan haklarını ayakta tutan, öte yandan ekonomik kalkınmanın ve birçok gelişmenin ayrılmaz bir cüzü olan sosyal hizmetleri kabul etmek gerekir (Bayraktaroğlu & Adıgüzel, 2018:2).

Buna karşılık daha fazla değişken bir yapısı olan özel sektörünün desteklediği sosyal hizmet işletmeleri çevresel rekabet koşulları ve hizmet sunulan paydaşlarının beklentilerinin farklılaşması ayrıca devlet ile hizmetten istifade eden bireyler ve tedarikçiler ile çeşitli problemler yaşayabilmektedir (Bayraktaroğlu & Adıgüzel, 2018:2).

1.3.5. Uluslararası örgütlerin yerine getirdiği sosyal hizmetler

Toplumların yaşam standartları kendi dinamikleri ile olur. Ancak günümüzde sosyal medyanın etkisi ile dünyada meydana gelen gelişmeler başka ülkelerin gündeminde de yer edinmektedir. Çalışma örgütleri, insan hakları örgütleri, sağlık örnekleri vb. örgütler sosyal hizmet açısında uluslararası hizmet icra etmektedirler.

1.4. Sosyal Politika Sosyal Hizmet ilişkisi

Sosyal hizmet politikası, sosyal hizmetin yaygın, etkili, rasyonel ve düzenli bir biçimde oluşturulması, yürütülmesi, geliştirilmesi, sosyal hizmetin bir sistem içinde uygulanmasına ihtiyacının karşılanması ve hizmete yönelik alınması gereken tedbirlerin bütünüdür. Teori ve uygulamalı sosyal politikanın bir altı kolu olan sosyal hizmet, hizmeti amaç edinmiş bir bilim dalıdır (Seyyar, 2011:121).

Sosyal hizmet mesleği bir disiplin olarak sosyal politika tarafından dizayn edilişi ile kuram ve uygulama açısından hayati bir öneme kavuşmuştur. Çünkü sosyal politikanın sosyal adalet, sosyal gelişim, sosyal bütünleşme, birey ve toplumun iyi olma hâli gibi hedefler sosyal hizmet disiplininde de öne çıkan ortak olgulardır. Bu açıdan, sosyal politika ve sosyal hizmet, yoksulluk, açlık, muhtaçlık, işsizlik, sosyal sorun ve sosyal dışlanmayı çözerek, bireylerin sıkıntılarının azaltılması, onların daha işlevsel bir hale gelebilmelerini misyon edinmiş bir meslektir (Yolcuoğlu İ. G., 2012:148-149).

Vatandaşlık, bir toplulukta yaşayan bütün üyelere verilen bir statüdür. Bu statüye sahip olan herkes tüm insani haklardan ve görevlerden eşit bir biçimde yararlanır. Avrupa refah devleti, sosyal devlet anlayışı gereği bireysel gereksinimlerin karşılama açısından “vatandaşlık” kavramı kapsamında, değerlendirildiğinde devletin, vatandaşlarının temel gereksinimlerinin karşılanması, sosyoekonomik koşullarının iyileştirilmesi gibi bir sorumluluğunun olduğu kabul edilmektedir. Refah devletinin üstlenmek zorunda bulunduğu bu koruyucu rolü, bazen yasalarla, bazen doğrudan gelir transferi yaparak, bazen kamu hizmeti yoluyla, bazen istihdam politikalarıyla, yerine getirmek zorunda kalmaktadır. Tüm bu mantıklı gerekçeler, bireylerin temel gereksinimlerinin karşılanabilmesi ve sosyal koşulların iyileştirilmesi için devletin etkili bir “sosyal politikası ve yönetimi” olmalıdır. Bundan dolayı sosyal refahı artırmaya yönelik politikaların, bireylerin maddi koşullarının iyileştirilmesinden öte yandan vatandaşlık kurumunun sosyal saygınlığının ve toplumdaki rolünün artırması biçiminde önemli işlevleri vardır. Fakat devlet bunu hangi yöntem ile ve nasıl yapacaktır? Bunun birinci yolu, herkes için asgari bir gelir düzeyi (national minimum) sağlamaktır. Çünkü bu ilk basamak, toplumsal sorunları ortaya çıkaran risklerin giderilmesi ve sosyal eşitliğin sağlanması açısından yaşamsal bir önem arz etmekte, özellikle çocukların iyi şekilde gelişimine katkı sağlayacak nitelikleri de içinde muhafaza etmektedir (Yolcuoğlu , 2012:148-149).

1.5. Sosyal Yardım

Sosyal yardım kelimesinin sözlük anlamına bakıldığında; yoksul kimselere yiyecek, giyecek, tedavi, ilaç ve yakacak sağlanarak yapılan aynı yardım ya da ekonomik ve sosyal bakımdan muhtaç ve güçsüz durumda bulunanlara, herhangi bir karşılığı beklenmeksizin yapılan parasız yardım veya parasal (nakdi) yardım olarak tanımlanmaktadır. Herhangi bir gelir güvencesi bulunmayan veya yaşamını idame ettirecek kadar herhangi bir gelire sahip olmayan yoksul ya da muhtaç kişi ve aileler sosyal yardım ile desteklenmekte ve bunların yaşamlarını insanca idame etmeleri yönünde katkı sağlanmaktadır (Öksüz, 2010:11-12).

Sosyal yardım, sosyal kurumların ve hizmetlerin (servis) sistemli organizasyonu, kişi ve grupların doyuma ulaştırıcı standart bir hayatta ve sağlığa kavuşturulması amacıyla yardım etmek için tasarlanmış, kişi ve grupların tam kapasite ile gelişmelerine fırsat veren; topluluk ve aileleriyle ihtiyaçlarını, refahlarını, ahenk içinde artırmak için kişisel ve sosyal ilişkilerdir (Yıldırım & Yıldırım 2008: 9).

Sosyal yardım tarihine bakıldığında, dezavantajlı kişi ve gruplar için hizmetlerin yüzyıllardır yerine getirildiği ortaya çıkar. Selçuklu, Osmanlı ve Türkiye Cumhuriyeti bu hizmetleri uzun süre vakıf yoluyla gerçekleştirdi. Külliye olarak oluşturdukları yapılarla, düşkün, fakir, yaşlı hasta ve engelli insanlara çeşitli şekillerde hizmet götürmüşlerdir. 18’nci yüzyılda, bu anlayış Darülacezelerin oluşmasına, sonraki yıllarda da, Hilal-i Ahmer Derneklerinin kurulmasına ve son olarak Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumunun oluşmasına katkı sağlamıştır. Bu gün dünyanın hiçbir ülkesinde, sosyal hizmetle ilgili yapılan çalışmaların tamamı bir anda oluşmamıştır (Yıldırım, 2007:14).

Sosyal yardım kapsamına geniş bir tanım, kişilerin refahını yükseltmek için planlanan tüm sosyal konuları içene alabilir. Bu tür bir tanım, yetişkinlerin ve çocukların koruma servisi eğitimi, sağlık rehabilitasyonu (iyileştirme), fiziksel ve zihinsel yetersizlikler, sosyal sigorta, evlilik, merkez eğitim programları, danışma, hamilelik, adaptasyon psikoterapi ve toplum refahını yükseltmek amacıyla tasarlanmış sayısız aktiviteyi içerir (Yıldırım & Yıldırım, 2008:9-10).

Tarih boyunca toplumun sosyo-ekonomik haklarından yararlanamayan, başkalarına muhtaç olan kişiler olmuştur. Sosyal barışın sağlanması için sosyal yardıma ihtiyacı olanların tespit edilmesi gerekmektedir. Bu görevi yerine getirenler;

1. Kamu kurum ve kuruluşlar
2. Yerel Yönetimler
3. Dernek ve Vakıflar
4. Gerçek veya Tüzel kişiler
5. Uluslararası Örgütler

1.5.1. Sosyal yardım türlerine göre ayrılması

Kamu kurumu olarak sosyal yardımda bulunan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfınca aşağıdaki yardımlar verilmektedir.

1- Ayni Yardım

2- Nakdi Yardım

1.5.1.1. Ayni yardım

Kişilere ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla parasal yardımı yerine mal ve hizmet olarak yardım yapılmasıdır. İşverenlerin, çalıştırmış oldukları işçilere kişisel ve sosyal ihtiyaçlarını yerine getirmek amacıyla yaptıkları yardımlar da ayni (parasal) yardımlar olarak nitelendirilmektedir (<http://iskanunu.com/>, 2018).

Ayni yardımlar; gıda yardımları, sosyal konut projesi, barınma yardımları, , yakacak yardımları, eğitim materyali yardımı, ücretsiz kitap yardımı, engelli öğrencilerin okullara ücretsiz taşınması, öğle yemeği yardımı, öğrenci barınma, taşıma, iâşe yardımı, yurt yapımı, evde bakım yardımı, aşevleri, afet yardımları, acil durum yardımları, şehit yakınları ve gazilere yönelik yardımlar, terör zararı yardımı, engelli ihtiyaç yardımları, genel sağlık sigortası (gss) prim ödemeleri, sosyal uyum yardımı ve yabancılara yönelik şartlı eğitim yardımındır.

1.5.1.2. Nakdi yardım

İhtiyaç sahibine parasal olarak yapılan yardımdır. Bu yardım miktarı en yüksek devlet memur maaşının %40 oranındadır. Buna ek gösterge dâhildir.

Nakdi Yardımlar; eşi vefat etmiş kadınlara yapılan yardımlar, muhtaç asker ailelerine yapılan yardımlar, öksüz ve yetimlere yapılan yardımlar, doğum yardımları, şartlı eğitim yardımları, yaşlılara yönelik yardımlar, 2022 sayılı kanun kapsamında uygulanan engellilere yönelik yardımlar, 18 yaş altı engelli yakınlarına yapılan yardımlar, şartlı sağlık yardımları vb.

1.5.2. Aile yardımları

1.5.2.1. Gıda yardımları

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfınca ihtiyaç sahibi ailelere yapılan temel gıda yardımlarıdır. Dini bayramlar öncesinde yılda iki defa SYD vakfına aktarılan ilave kaynaklar ile yardım yapılmaktadır (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.2.2. Barınma yardımları

Eski bakımsız, sağlıksız ve oturulmayacak durumda bulunan evlerde yaşayan muhtaç vatandaşların evlerinin bakım ve onarımını yapmaları amacıyla nakdi veya ayni olarak yapılan yardımlardır. Bu yardım programı ile evlerinin bakımını yapamayacak olan vatandaşların kötü şartlarda hayatlarını idame etmelerinin önüne geçmek ve sağlıklı ve sıcak bir yuva ortamına kavuşturmaktadır (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.2.3. Sosyal konut projesi

Toplu konut idaresi aracılığıyla sosyal güvencesi bulunmayan muhtaç durumda olan vatandaşlara ev yapım projesidir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.2.4. Yakacak yardımları

SYD vakfınca ihtiyaç sahibi ailelere kışlık ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla Türkiye Kömür İşletmelerinden 2003 yılından itibaren hane başına 500 kg kömür dağıtım yardımı yapılmaktadır. Atıl vaziyete bulunan ülkemizin yer altı kaynakları ihtiyaç sahiplerine yakacak yardımı programı ile ekonomiye kazandırılmıştır. Bu uygulamanın istihdama ve ulaşım sektörüne ciddi bir şekilde katkısı bulunmaktadır. (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.2.5. Eşi vefat etmiş kadınlar yönelik yardım programı

Eşi vefat etmiş kadınların yoksulluktan daha çok etkilendiği gerçeğinden hareketle Eşi Vefat Etmiş Kadınlar için Bir Nakit Sosyal Yardım Programı Geliştirilmesine Yönelik Araştırma Projesi Boğaziçi Üniversitesi ile işbirliği içinde yürütülen ve Aralık/2010 yılında tamamlanan proje ile kanıta dayalı sosyal politika anlayışı çerçevesinde, 29.12.2011 tarih ve 2011/8 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fon Kurulu kararı ile eşi vefat etmiş kadınlara yönelik düzenli nakdi sosyal yardım programı başlatılması kararı alınmıştır. 2012 yılı Şubat ayı itibarıyla SYD Vakıfları tarafından vatandaşların başvurulara alınmaya başlanmıştır (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

Eşi vefat etmiş kadınlara düzenli nakdi (parasal) yardım programının hedef kitlesi 3294 Sayılı Kanun ile belirlenmiştir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

3294 sayılı kanun ile hedef kitle olarak ele alınan eşi vefat etmiş kadınların adres kayıt sistemine göre ikamet ettikleri il/ilçe sınırları içinde bulunan SYD Vakfına başvuru yapmaları ile bu süreç başlamakta ve başvuru aşamalarında yardımın ödenmesine ve yardım programına ilişkin tüm işlemler Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (BSYBS) üzerinden yürütülmektedir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

Başvuruda bulunan vatandaşlardan nüfus cüzdanı dışında herhangi bir belge talep edilmemektedir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

Yardım programından yararlanmasına; vakfın mütevelli heyeti tarafından karar verilen eşi vefat etmiş kadınların muhtaçlıkları ve şartlarını sağlama durumları devam ettiği sürece 2 aylık periyotlar ile düzenli nakdi yardım verilmektedir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

Bu ödemeler Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi üzerinden doğrudan eşi vefat etmiş kadınların PTT hesaplarına aktarılmakta ve hak sahipleri nakdi yardımlarını PTT şubelerinden veya sosyal yardım kartlarını kullanarak banka ATM'lerden çekebilmektedir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.2.6. Muhtaç asker ailelerine yönelik yardım programı

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığınca 2013 yılında muhtaç asker ailelerine yönelik yapılan program ile zorunlu askerlik hizmetini yapan er ve erbaşların, ihtiyaç sahibi aileleri için düzenli nakdi yardım programının yapılmasıdır. Askere giden kişi evli ise, resmi nikâhlı eşi bu programdan faydalanmakta, askere giden kişi bekar ise başvuru önceliği annesine; anne vefat etmiş ise babasına aittir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.2.7. Öksüz ve yetim yardımı

Babası veya annesi vefat etmiş çocuklara düzenli olarak yapılan nakdi sosyal yardım programıdır (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.2.8. Doğum yardımı

633 sayılı Kanun Hükmünde kararnamenin Ek-4'üncü maddesi doğrultusunda Türk vatandaşlarına ve mavi kart sahibi olanlara canlı doğan çocukları için ailelerine 15.05.2015 tarihinden itibaren ödeme yapılmaktadır (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

Bu yardım, 15.05.2015 tarihinde ve sonrasında gerçekleşmiş canlı doğumlar için verilmiştir. Fakat ödemeye esas çocuk sırası tespiti 15.05.2015 tarihinden önce doğmuş olan çocuklar da sıra alınarak dâhil edilmektedir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

Annenin Türk Vatandaşı olması durumunda doğum yardımı anneye verilmekte, başvurular ise Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüklerine, sosyal hizmet merkezlerine ve yurtdışında Konsolosluklara yapılmaktadır. Kamu görevlisi personel ise çalışmış olduğu kamu ve kuruluşlarının ilgili birimlerine başvuru yapabilir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.3. Eğitim yardımları

Yoksul kesimlerin eğitim imkânlarına erişilebilirliğinin düşük olması eğitimde fırsat eşitliğini ortadan kaldırmakta ve yoksulluğun nesilden nesle aktarılmasının önüne geçilmesinde en büyük problemi teşkil etmektedir. Etkili bir sosyal yardım politikası oluşturulmasında ve yoksullukla mücadelenin başarılı olmasında eğitim faktörü kritik bir önem taşımaktadır. Bu kapsamda uygulanan programlara ilişkin bilgi aşağıda sunulmuştur (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.3.1. Eğitim materyali yardımı

Yardıma muhtaç ailelerin çocuklarının ihtiyacı olan eğitim materyali (önlük, kıyafet, ayakkabı, kırtasiye, çanta vb.) temel okul ihtiyaçları Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfınca karşılanmaktadır (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.3.2. Şartlı eğitim yardımı

Maddi imkânsızlıklar nedeni ile çocuklarını okula göndermeyen Nüfusun en yoksul % 6'lık kesiminin ailelerine, çocuklarını okula göndermeleri şartlı ile yapılan yardımlardır. Çocuğunu okula göndermeyen aileler tespit edildikten sonra PTT ve Ziraat Bankasında doğrudan annelerinin adına açılan hesaplara ödemeler yapılmaktadır. Kız çocuklarına yapılan nakdi yardım miktarı erkek çocuklarına yapılan nakdi yardımlara göre daha yüksektir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.3.3. Öğle yemeği yardımı

1997 yılında 8 yıllık eğitimi sisteminin başlaması ile eğitimi verecek okulların bulunmadığı bölgelerden okulların bulunduğu bölgelere veya merkezlere taşıma sistemi ile taşınan yoksul öğrencilerin öğle yemeklerinin karşılanması amacıyla yapılmış bir yardımdır. 2003-2004 yılında itibaren bu yardım Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma (SYD) Teşvik Fonunca karşılamak üzere il/ilçe Milli Eğitim tarafından yürütülmektedir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.3.4. Ücretsiz kitap yardımı

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından 2003–2004 eğitim-öğretim yılı itibari öğrencilere kitaplar ücretsiz vermeye başlanmıştır. Bu yardım Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Fonuna aktarılan kaynak ile yerine getirilmektedir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.3.5. Öğrenci barınma, taşıma, iyeşeyardımı

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarınca taşınmalı sistem dışında kalan ilköğretim ve ortaöğretim öğrencilerinin barınma, öğle yemeği, ulaşım, vb. ihtiyaçlarına yönelik verilen desteklerdir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.3.6. Engelli öğrencilerin okullarına ücretsiz taşınması

2004-2005 eğitim ve öğretim yılı itibari ile uygulamaya başlanılan proje ile özel eğitime ihtiyaç duyan öğrencilerin okullarına ulaşımının sağlanması için ücretsiz taşınmaları amacıyla Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Genel Müdürlüğü ile işbirliği yapılmıştır (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.3.7. Yurt yapımı

İhtiyaç bulunan yerlerde ortaöğrenim öğrencilerinin yurt ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Teşvik Fonu kaynaklarıyla 100, 200 ve 300 kişi kapasiteli yurtlar yapılmaktadır (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.4. Yaşlı ve engellilere yönelik yardımlar

1.5.4.1. Yaşlılık yardımı

2022 sayılı kanun doğrultusunda;

- “65 yaşını dolduran,
- Nafaka bağlanmamış veya nafaka bağlanması mümkün olan,
- 2828 sayılı Kanun kapsamında harçlık almayan,
- Sosyal güvenlik kurumundan bir geliri veya aylığı olmayan,
- Uzun vadeli sigortaya tabi olarak çalışmayan,
- Kendisi ve eşi dikkate alınmak suretiyle kişi başına düşen ortalama aylık geliri, asgari ücretin aylık net tutarının 1/3’ünden az olan Türk vatandaşlarına bağlanır” (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.4.2. 2022 sayılı kanun kapsamında uygulanan engelli yardımları

%40-%69 arası oranında engeli bulunan vatandaşlarımıza yönelik ödemeler:

- 18 yaşından büyük ve 65 yaşından küçük olmak,
- % 40-% 69 arası oranda engelli olmak,
- Nafaka bağlanmamış veya nafaka bağlanması mümkün olmamak,
- 2828 sayılı Kanun kapsamında harçlık almamak,
- Sosyal güvenlik kurumlarından bir gelir veya aylık hakkından yararlanmamak,
- Uzun vadeli sigorta kollarına tabi olacak şekilde çalışmamak,
- Talebine rağmen işe yerleştirilemeyen,
- Hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık geliri, asgari ücretin aylık net tutarının 1/3’ünden az olan Türk vatandaşlarına bağlanır. Bu yardım 65 yaşın doldurulmasından önce bağlanmışsa aynen ödenmeye devam edilmektedir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.4.3. %70 ve üzeri oranda engeli bulunan vatandaşlarımıza yönelik yapılan ödemeler

- 18 yaşından büyük olmak
- % 70 ve üzeri oranda engelli olmak
- Nafaka bağlanmamış veya nafaka bağlanması mümkün olmamak,
- 2828 sayılı Kanun kapsamında harçlık almamak,
- Sosyal güvenlik kurumlarından bir gelir veya aylık hakkından yararlanmamak,
- Uzun vadeli sigorta kollarına tabi olacak şekilde çalışmamak
- Hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık geliri, asgari ücretin aylık net tutarının 1/3’ünden az olan Türk vatandaşları istifade eder (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.4.4. 18 Yaş altı engelli yakını yardımı

- Fiilen bakımını gerçekleştirdiği, aynı hanede ikamet ettiği, 18 yaşından küçük, %40 ve üzeri oranda engelli yakını olan,
- Nafaka bağlanmamış veya nafaka bağlanması mümkün olmayan,
- 2828 sayılı Kanun kapsamında harçlık almayan,
- Sosyal güvenlik kurumlarından bir gelir veya aylık hakkından yararlanmayan,
- Uzun vadeli sigorta kollarına tabi olacak şekilde çalışmayan,
- %70 ve üzeri Engelli aylığı almayan,

- hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık geliri, asgari ücretin aylık net tutarının 1/3'ünden az olan Türk vatandaşlarına bağlanır (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.4.5. Silikozis hastalarına yapılan yardımlar

Mayıs 2011'e kadar 3 aylık süre içinde başvuru yapanlara yönelik sürdürülen yardımlardır. Bu yardımlardan faydalanmak isteyen kişilerden başvuru alınmamaktadır. (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018)

1.5.4.6. Evde bakım yardımı

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü, 2828 sayılı kanunu 7. Maddesi gereği ve ilgili mevzuatlarca kendisine verilen evde bakım iş ve işlemlerini yerine getirilmektedir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

Bu yardımdan aşağıda belirtilen kişiler yararlanır.

- En az %50 engelli ve ağır engelli durumu bölümü "evet" ibareli olanlar,
- Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü bünyesinde görev yapan Bakım Hizmetleri Değerlendirme Heyetince bakıma ihtiyacı bulunan engelli olduğu tespit edilenler,
- Hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarı, asgarî ücretin aylık net tutarının 2/3 oranından daha az olan kişiler faydalanabilmektedir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.5. Özel amaçlı yardımlar

1.5.5.1. Aşevleri

İşsizliğin ve yoksulluğun görünür olarak yaşadığı yerlerde yaşayan yaşlı, muhtaç özürlü ve kimsesiz vatandaşlara Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakfınca günlük sıcak yemeğin verilmesi amacıyla işletilmektedir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.5.2. Afet yardımları

İnsanların normal hayatını ve faaliyetlerini engelleyen veya kesintiye uğratan toplumsal hayatın hiç beklenmedik bir zamanında ortaya çıkan insan iradesi dışında meydana gelen doğal teknolojik ve insan odaklı olaylardan kaynaklı ve afetlerden dolayı ihtiyaçlarını karşılamayanlara Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakfınca yerine getirilen desteklerdir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.5.3. Acil durum yardımları

Normal bir yaşam içinde aniden ortaya çıkan, vatandaşların bir kesiminin veya bir hanenin yaşamını ya da faaliyetlerini olumsuz etkileyen olaylar ve bu olayların oluşturduğu krizlerden dolayı ortaya çıkan temel ihtiyaçların Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarınca karşılanmasına yönelik verilen desteklerdir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.5.4. Terör zararı yardımı

Terör olaylarından dolayı evlerini terk etmek zorunda kalanlar ile bu olaylarından etkilenen kişilerin ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma (SYD) vakfınca verilen desteklerdir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.5.5. Şehit yakınları ve gazilere yönelik yardımlar

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarınca Şehit yakınlarına ve gazilere acil ve temel ihtiyaçlarını karşılamaları amacıyla verilen desteklerdir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.6. Sağlık yardımları

1.5.6.1. Engelli ihtiyaç yardımları

Sosyal güvencesi olmayan engelli vatandaşların, topluma uyumunu kolaylaştırmak amacıyla onların her türlü araç ve gereç ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik yapılan bir sosyal yardım desteğidir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.6.2. Genel sağlık sigortası (gss) prim ödemeleri

Sağlık yardımları kapsamında; yeşil kartın karşılayamadığı ve yeşil kartı bulunmayan vatandaşların ödeme güçlerini aşan sağlık masrafları ile sosyal güvenceden olmayan vatandaşların ilaç ve tedavi giderleri karşılanırken 01.01.2012 tarihi itibarıyla 5510 Sayılı Kanunun GSS hükümleri yürürlüğe girmesi ile birlikte tüm vatandaşların tedavi ve sağlık hizmeti bedelleri GSS kapsamına girmiştir. Bu bağlamda, sosyal güvencesi bulunmayan ve gelir kriteri şartını taşıyan vatandaşların sağlık sigortası primleri Bakanlıkça Sosyal Güvenlik Kurumuna (SGK) ödenir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.6.3. Genel sağlık sigortası katılım payı ödemesi

Şartlı sağlık yardımı

Şartlı Sağlık yardımı kapsamında bulunan, nüfusun en yoksul kesiminin yer aldığı ailelere 0-6 yaş arası çocuklarına düzenli olarak sağlık kontrollüne götürmeleri şartı ile düzenli olarak nakit para yardımı yapılmaktadır. Bu ödemeler anne adına Ziraat Bankası ve PTT'ler aracılığı açılan hesaplara yapılmaktadır. Yapılan ödemeler aylık olarak çocuk başına yapılmaktadır. Doğumlarını hastanede gerçekleştiren ve düzenli olarak doktor kontrolüne gitmek şartıyla kadınlara verilen şartlı sağlık yardımı gebelik yardımlarıdır (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.7. Yabancılarla yönelik yardımlar

1.5.7.1. Sosyal uyum yardımı

Sosyal Uyum Yardımı, Avrupa Birliği (AB) tarafınca finanse edilen ve BM Dünya Gıda Programı (WFP), Türk Kızılay'ı ve ASPB arasında yapılan ortaklıkla uygulanan bir sosyal yardım programıdır. Söz konusu sosyal yardım programı AB tarafından desteklenen en yüksek bütçeli insani yardım faaliyetidir. Bu programın 2018 yılının sonuna kadar devam etmesi beklenmektedir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

Yabancılarla Yönelik Yapılan Sosyal Uyum Yardım (SUY) çalışmasında geçici barınma merkezlerinin dışında ikamet eden muhtaçlık, hanesinde sosyal güvencesi olmayan demografik şartlardan en az birine uyma şartlarını taşıyan ve 99 ile başlayan kimlik numarasına sahip olan Suriyeli ve diğer tüm yabancıların faydalanabildiği bir programdır (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.5.7.2. Yabancılarla yönelik şartlı eğitim yardımı

Avrupa Birliğince (AB) finanse edilen ve Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu (UNICEF), MEB, Türk Kızılay'ı ve ASPB arasında yapılan ortaklıkla uygulanan bir sosyal yardım programıdır. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının 2000 yılının başından günümüze kadar Türkiye'de yaşayan dezavantajlı ailelere, çocuklarını düzenli olarak okula göndermeleri kaydıyla Şartlı Eğitim Yardımı (ŞEY) sağlanmaktadır (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

Ülkemizde yaşayan Suriyeli ve diğer yabancıların yararlanmaları kapsamında 2017 yılı Mayıs ayından itibaren Suriyeli ve diğer mülteci çocuklarına Şartlı Eğitim Yardımı (ŞEY) desteğinin verilmesine karar verilmiştir (<https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/>, 2018).

1.6. Sosyal Yardım ve Sosyal Sigortanın Kayıt Dışı Çalışmayı Özendirmesi

Ülkemizde, mevcut birçok sosyal yardımdan istifade edebilmek için kişinin Sosyal sigorta sistemine kayıtlı olmaması şartı aranmaktadır. Bir başka ifade ile sosyal sigortalı çalışan kişinin veya ailesinin yoksul olmadığı şeklinde bir karine teşkil etmektedir. Çalışan kişilerin aldıkları birçok yardım ise devlet tarafından kesilmektedir. Örnek verilecek olursa, Kredi Yurtlar Kurumundan burs almış bir öğrencinin bursu, sigortalı bir işte çalışmaya başlaması ile kesilir. Sosyal yardımdan faydalanmak isteyen kişilerin sosyal yardım alabilmeleri için gerekli koşulların gösterildiği Tablo 3'nin incelenmesinden de görüleceği üzere, genel olarak kişilerin sosyal yardımlardan istifade edebilmeleri ancak bir sosyal güvenlik kurumuna bağlı olarak çalışmaması halinde verilmektedir (Kalkınma Bakanlığı Onuncu Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2014:25).

Tablo 3. Kişinin Sosyal Yardım Alabilmesi İçin Sigortalı Olarak Çalışmamayı Gerektiren Düzenlemeler

KURUM	Mevzuat	Yardım Türü	İlgili Metin
Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü (SYGM)	Sosyal Yardımlaştırma Genel Müdürlüğü (SYGM)'nin 3294 sayılı Sosyal Yardımlaştırma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu	Kanun kapsamındaki sosyal yardımlar	“Fakrî zaruret içinde ve muhtaç durumda bulunan kanunla kurulu sosyal güvenlik kuruluşlarına tabi olmayan ve bu kuruluşlardan aylık ve gelir almayan (...) vatandaşlar ile geçici olarak küçük bir yardım veya eğitim ve öğretim imkanı sağlanması halinde topluma faydalı hale getirilecek, üretken duruma geçirilebilecek kişiler bu Kanun kapsamı içindedir.”
SGK	2022 sayılı 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun	Yaşlılık aylığı, özürü aylığı	“65 yaşını doldurmuş, kendisine kanunen bakmakla mükellef kimsesi bulunmayan, sosyal güvenlik kuruluşlarının herhangi birisinden her ne nam altında olursa olsun bir gelir veya aylık haklarından yararlanmayan, nafaka bağlanmamış veya bağlanması mümkün olmayan, mahkeme kararıyla veya doğrudan doğruya kanunla bağlanmış herhangi bir devamlı gelire sahip bulunmayan ve muhtaçlığını İl veya İlçe Sosyal Yardımlaştırma ve Dayanışma Vakıflarından alacakları belgelerle kanıtlayan Türk Vatandaşlarına hayatta bulundukları sürece, 300 gösterge rakamının her yıl bütçe kanunu ile tespit edilecek katsayı ile çarpımından bulunacak tutarda aylık bağlanır.”
Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü (KYK)	Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Burs-Kredi Yönetmeliği	Burs	“Yetim maaşı ve nafaka alanlar dışında, asgari ücret düzeyinde aylık veya ücretle sürekli bir işte çalışan veya gelire sahip olan öğrencilere burs verilmemektedir (Yönetmelik m. 9/c).”
SYGM	16.02.2012 tarihli Genelge	Eşi ölmüş dul eşi bağlanan yardım	“Düzenli nakdi yardım programının hedef kitlesi; eşi vefat etmiş, muhtaç durumda bulunan, kanunla kurulu sosyal güvenlik kuruluşlarına tabi olmayan ve bu kuruluşlardan gelir ve aylık almayan kadınlardır.”
SYGM	06.04.2010 tarihli Genelge	Kömür yardımı	“Vatandaşların sosyal güvenlik durumlarının araştırılması, alan incelemelerinin yapılması.”

Kaynak: (Kalkınma Bakanlığı Onuncu Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2014:26).

Öte yandan sosyal sigortanın herhangi bir sisteminden aylık veya geliri olanlar da aylık kabul edebilmektedirler. Sosyal yardımın mevzuatına göre kişilerin sigortalı çalıştıkları zaman aldıkları yardımlar tamamen kesilir. Tablo 4’te, sosyal yardım ve sosyal sigortanın herhangi bir sisteminden yardım veya edim almış ve kayıt dışı çalışmakta olan kişi sayıları aşağıda verilmiştir. Sosyal yardım veya sosyal sigorta sisteminden yardım veya edim alan toplam 6.802.251 kişi kayıt dışı çalışmaktadır (Kalkınma Bakanlığı Onuncu Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2014:26-27).

Tablo 4. Sosyal Yardım ve Sosyal Sigortanın Herhangi Bir Sisteminden Yardım veya Edim Alıp Kayıt Dışı Çalışan Kişilerin Dağılımı, 2010

	Kayıtlı Çalışanlar	Kayıt Dışı Çalışanlar
Sosyal Yardımlar		
Yeşil Kart alan kişi sayısı	2.521.432	
Sosyal Yardım (Ayni Yardım) alan kişi sayısı	174.252	752.697
Sosyal Yardım (Nakdi Yardım) alan kişi sayısı	42.424	306.175
Burs alan kişi sayısı	541	119.994
Yaşlılık Maaşı (2022 sayılı Kanun) alan kişi sayısı	36.093	65.476
Doğrudan Gelir Desteği alan kişi sayısı	396.367	982.234
Sosyal Sigortalar		
Gazilik Malullük Maaşı* alan kişi sayısı	20.169	71.580
İşsizlik Sigortası alan kişi sayısı	59.200	64.968
Emekli Aylığı alan kişi sayısı	441.312	1.674.513
Dul Yetim Aylığı alan kişi sayısı	33.425	243.782
Toplam	1.203.783	6.802.851

*Gazilik maaşı ve malullük maaşı ankette ayrılamadığı için sosyal sigortalar içinde gösterilmiştir.

Kaynak: (Kalkınma Bakanlığı Onuncu Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2014:27).

2011 yılında yeşil kart ile ilgili yapılan bir düzenleme ile yeşil kartlı olanların sigortalı çalışmaları durumunda kartlarının iptal edilmesi yerine kartlarının askıya alınması uygulanmasına başlanılmış ve çalışanların kayıt altında tutulması yönünde önemli bir çalışmaya imza atılmıştır. 6353 Sayılı Kanunun 17. maddesine ve 29/5/1986 tarihli ve 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanununun 2. maddesine aşağıda belirtilen fıkralar eklenmiş, sosyal güvenlik sisteminde prim ödeyenlerin bu sosyal yardımlardan yararlanabilmesi sağlanmıştır (Kalkınma Bakanlığı Onuncu Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2014:27).

Ayrıca, kanun ile kurulu olan sosyal güvenlik kuruluşlarına bağlı olmak ya da bu kuruluşlarca maaş ya da gelir bağlanmış bulunmakla birlikte, Fon Kurulunca belirlenmiş ölçütlere göre; aile içindeki kişi başına düşen gelir, 16 (onaltı) yaşından büyükler için karar verilen aylık net asgari ücretin 1/3 oranından az olan kişilerden muhtaç ve fakir durumda bulunanlar da bu mevzuat kapsamındadır. Her türlü doğal afetten zarar görenler ile şehit yakınları ve gaziler ise, Fon Kurulu ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma (SYD) Vakıflarınca belirlenen kriter ve süreler kapsamında bu Kanun ile sağlanacak haklardan yararlanabilirler (Kalkınma Bakanlığı Onuncu Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2014:27-28).

1.7. Sosyal Politika-Sosyal Yardım İlişkisi

Sosyal politikanın temel çıkışı 19' uncu yüzyılda sanayi devrimi ile işçi ile işveren arasında sorunlarından kaynaklanmaktadır. Bu sorunun çözümü amacı ile sendikalar, dernekler ve topluluklar kurulmuş ve kurulan bu örgütler işçi hakları için mücadele etmişlerdir. Toplumsal bir yara halini alması ile devlet politikalar üretmeye başlamış, işçiyi korumaya yönelik daha sıkı önlemler almıştır. Günümüzde toplumun her kesimini ilgilendiren politikalar devletçe geliştirilmekte ve bunun uygulanması amacı ile yasal düzenlemeler yapılmaktadır.

Devlet, toplumda ortak işleri yürütmek ve ortak kararlar almak üzere oluşturulmuş tüzel kişilik olarak, ekonomiyle ilgili önemli kararların da alındığı sistemi elinde bulundurur. Çağımızın insan hakları, çağdaş demokrasi ve sosyal adalet anlayışı doğrultusunda demokrasilerin sosyal hukuk devletleri olma gereğini ön plana çıkartmıştır. Sosyal devlet, bütçeden ayırdığı sosyal harcama finansmanları ile geliştirdiği sosyal politika gereçleri, işsizlik, yoksulluk gibi riskler altında yaşayan güçsüz ve dezavantajlı nüfus gruplarını korumak ve kollamak görevini yerine getirmelidir (Yolcuoğlu, 2012:221).

Sosyal yardım, muhtaç olan kişinin ihtiyacının giderilmesidir. Bunu gerçekleştirenler kamu kurum ve kuruluşları, dernek ve vakıflar, yerel yönetimler, gerçek ve tüzel kişiler ve uluslararası örgütlerdir. Bu kuruluşlarca, yapılan yardımlar süresi belli yardımlardır.



İKİNCİ BÖLÜM

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ

2.1. Acil Çağrı

Kamu düzenini ve güvenliğini, vatandaşın sağlığı ve güvenliğini, toplumun sağlığını, su kaynakları ve sulak alanları ile doğaya yönelik aniden gelişen olayları ve kişi ve mal dokunulmazlığına yönelik tehdit ve zararları içeren durumlara ilişkin her türlü çağrıyı içine alır (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev Ve Çalışma Yönetmeliği, 2014 madde: 4)

Acil müdahale gerektiren durumlarda, etkilenen ya da etkilenenleri gören kişinin acil durum cihazları tarafından, telefon, telsiz, kısa mesaj yani SMS, otomatik mesaj, sosyal medya, internet ve diğer iletişim araçları ile acil çağrı merkezlerine yapılan başvurudur (<https://www.afad.gov.tr>, 2018)

2.2. Acil Çağrı Merkezi

Acil durum algılayıcı cihazların veya kullanıcıların acil yardım talebinde bulunmak maksadıyla acil yardım çağrı hizmeti numaralarını arayarak yapacakları çağrılara cevap verecek yetkili kurum veya kuruluşlardır. Bu kapsamda, yeni yapılan yasal düzenleme ile ülkemizde 112 acil çağrı merkezi (AÇM), acil yardım çağrılarına cevap vermek üzere büyükşehir belediyesi olan illerde valiliklerde hizmet veren Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı bünyesinde, büyükşehir belediyesi dışında olan illerde ise valilikler bünyesinde kurulan merkezlerdir (<https://www.afad.gov.tr>, 2018).

2.3. Acil Çağrı Telefon Numaraları

Birçok ülkede, acil durumlarda yardım talebinde bulunan kişilerin o ülkenin acil çağrı merkezini ücretsiz aramakta ve aranılan numaralar ülkelere göre farklılık göstermektedir. Genel olarak ülkelerin acil çağrı numaraları üç sayıdan oluşmaktadır. Bazı ülkelerin acil durum numaraların birimlere göre farklılık göstermektedir (polis, itfaiye, sağlık, vb. gibi acil telefon numaraları). Acil durum anında yardıma ihtiyacı olan veya yardım eden kişinin aramasını kolaylaştırmak için ülkeler en uygun olan numaraları seçmiştir. Acil durumlar anında cep telefon hattının olmaması veya SIM (Subscriber Identity Module) (Abone Kimlik Modülü) kartının bulunmaması halinde IMEI (International Mobile Equipment Identity), (Uluslararası Mobil Cihaz Kodu.) numarası ile arama yapılabilmektedir.

2.4. Dünyada Acil Çağrı Numaralarının Tarihçesi

Dünyanın otomatik acil telefon servisi 1936'da Londra'da 999 çağrı ile başlamıştır. İngiltere'de, 1935'te, Wimpole Caddesi'ndeki bir yangında beş kadının ölümü ile gerçekleşen felaket sonucunda bir acil durum numarası önerilmiştir. Yangın anında santrale bağlanmak için 0'ı çeviren komşuların santrali kilitlediğinden müdahale ekiplerine bilgi verilememiştir. 1927'lerde polis, itfaiye ve ambulans operatörlerine ulaşmak için 0'ı çevrilmesi önerilmiştir ve uygulanmıştır. Yeni bir uygulama olduğundan 1920'ler ve 30'lar boyunca polis karakollarını, çoğu zaman acil durumlar için arayan kişi sayısı çok fazla olmuştur (<http://www.oldpolicecellsmuseum.org.uk/>, 2018).

Acil bir durumda polisi aramak için başka bir yöntemde, Victoria Embankment'teki Metropolitan Polis ofisini kullanmış olduğu 1212'deki operatörü aranmıştır. (<http://www.oldpolicecellsmuseum.org.uk/>, 2018).

Telefon şebekesini işleten genel postanesi, operatörlerin dikkatlerini öncelikli çağrılara yönlendirmesi için özel bir sinyali tetikleyebilecek ve değişim sırasında ışığı yakabilecek üç basamaklı bir sayı önermiştir. İnsanların karanlıkta veya yoğun dumanda yeni acil durum numarasını aramak için bir son numara kullanılmış, böylece dokunarak kolayca bulunabilmiştir (<https://www.acornstairlifts.co.uk/>, 2018).

111 acil çağrı numarası hatalı ekipman ya da kablunun sürtünmesinden dolayı aramaları tetiklenebileceği için reddedilmiştir. 000 ilk operatör olarak çevrilmiş olarak kullanılmamış. 999 mantıklı seçim olarak kabul edilmiştir. Sistem, Londra'daki Oxford bölgesinde 12 mil yarıçapı kapsayacak bir şekilde 1 Temmuz 1937'de uygulaması gerçekleşmiş. Birkaç kişi 2 ya da 3 Temmuz'da ilk 999 aramasını yaptığını iddia edilmiş. Bir gazete haberinde ilk defa bir erken acil çağrının, 8 Temmuz 1937'de Hampstead'li bir bayandan geldiği belirtilmiştir. Haberde, bayanın kocasının, kovaladığı bir hırsızın derhal yakalandığı bildirilmiştir. İlk haftada 999'a 1.336 arama yapılmıştır. (www.news.bbc.co.uk, 2018) İkinci dünya savaşından sonra büyük şehirlerde ve daha sonra 1976'da tüm İngiltere'de 999 devreye sokulmuştur (<http://www.oldpolicecellsmuseum.org.uk/>, 2018).

9-9-9 formatı, geniş kullanımda (ilk olarak 1925 yılında piyasaya sürülen), ön ödemeli jetonlu kamu ödemeli telefonların 'düğme A' ve 'düğme B' tasarımına dayanılarak seçilmiştir. 0 rakamına ek olarak döner kadran üzerindeki 9 rakamı diğer rakamları içeren sayıların serbest kullanımına izin vermeden; 9 ve 0 no'lu serbest çağrının diğer kombinasyonları daha sonra, 9'un katları, acil durum çağrıları için, arızalara karşı daha güvenli olduğundan kullanılmıştır (<http://www.wikiwand.com/>, 2018).

2.4.1. 911 Amerika acil çağrı numarası

Southern California Telephone Company, 1946'da Los Angeles , Kaliforniya için bir acil durum numarası olarak 116'yı kullanmaya başlamıştır. 1959'da Winnipeg, Manitoba, Kanada'da Winnipeg belediyesi 999 numaralı acil telefon numarası kabul edilmiştir. Şehir, yeni kabul edilen ABD acil durum numarasıyla tutarlı olmak için 1972'de 911'i olarak değiştirmiştir. ABD merkez ofisinin (telefon) anahtarlarının tasarımı nedeniyle, İngiliz acil durum numarası 999'un kullanılması pratik olmamıştı. O zamana kadar kabul edilmemiş olan 911 seçilmiştir. İkinci rakam olarak "1" önemliydi; anahtarlama ekipmanına bunun rutin bir çağrı olmadığını belirtilmiştir. İlk 911 acil telefon sistemi 1968 yılında Alabama , Haleyville'de kullanıma girmiştir. 16 Şubat 1968'de, ilk 9-1-1 çağrısı, Haleyville belediye binası'ndan Alabama'daki Rankin Fite adlı Alabama Konuşmacısı tarafından şehrin polis karakolunda bulunan US Rep. Tom Bevill'e verilmişti. Bununla birlikte, 911 sistemi, 911'in Kuzey Amerika numaralandırma planı kapsamında ülkenin çoğunda standart sayı olarak kabul edilmiş ve 1980'lerde hızlı bir şekilde yaygınlaştırılmıştır (<http://emssolutionsint.blogspot.com/>, 2018).

2.4.2. 112 Avrupa acil çağrı numarası

Avrupa Birliği (AB) üye ülkelerinde herhangi bir acil durum anında kullanmış olukları acil çağrı hizmetleri (AÇH) numaraları farklılık arz etmekteydi. Bu amaçla Avrupa Birliği Komisyonu 1991 yılında tüm üye ülkelerin ortak bir acil çağrı numarasının kullanması yönünde karar almıştır. 2000 yılında, Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması (ATAÇNU), üye ülkelerinde başlanmıştır. Ancak tam bir standardın sağlanabilmesi 2008 yılında mümkün olmuştur. Tek numaranın uygulanmasının amacı, AÇH'de hizmet taleplerinin kolaylaştırılması ve acil yardım hizmetinden yararlanma düzeyinin artırılmasıdır (Ekşi ve Torlak, 2011:150).

112 ilk olarak bir öneri ile standardize edilmiştir CEPT (European Conference of Postal and Telecommunications) (Avrupa Posta ve Telekomünikasyon İdareleri Birliği) tarafından 1972 yılında AB Konseyi tarafından alınan karar doğrultusunda, 1991 yılında ve daha sonra Evrensel Hizmet Direktifi 26. maddesi 2002 yılında yeniden teyit edilmiştir (<http://www.wikiwand.com/>, 2018).

Farklı rakamlar: günümüzde evrensel olarak kullanılan sayısal tuş takımlarıyla , aynı rakam yerine en az iki farklı rakamın tekrar tekrar kullanılması yanlışlıkla yapılan çağrı riskini önemli ölçüde azaltır. Küçük çocuklar, titreşimler, kusurlu tuşlar ve diğer nesnelerle çarpışmaları, özellikle tuşla çalışan bir tuş takımı ile farklı tuşların belirli bir sırasından aynı tuşa tekrar tekrar basma olasılığı daha yüksektir. Kilitli tuş takımı ile bile acil numaraları arayabilen cep telefonlarından acil durum merkezlerine yapılan çağrılarda, İngiltere'nin 999'u gibi aynı rakamlarla ilgili belirli bir sorun vardır (<http://www.wikiwand.com/>, 2018).

Düşük rakamlar: Çevirmeli telefonların kullanıldığı günlerde, yalnızca en az kadranlı dönüş (1 ve 2) gerektiren rakamlar kullanılarak, telefon şebekesine erişim engellenmeden telefon şebekesine yetkisiz erişimi etkin bir şekilde kapatmak için delik 3'te bir arama kilidine izin verildi. Acil durum numarası 112 seçilmesi arama hızını da artırdı. Ayrıca, telefon sistemleri daha sonra DTMF (Dual tonemulti frequency) (Çift Tonlu Çoklu Frekans) tonları yerine darbeli arama kullanmıştır; Kancayı kısaca etkinleştirmek bir kez "1" 'i çevirmekle aynı etkiye sahiptir, bu yüzden tekrar tekrar çember itmek 1-1-1' i çağırarakla sonuçlanabilir. Bu nedenle, Almanya polisi Acil durum numarası 111'den 110'a değiştirildi. Sayısal tuş takımı ile, tuş takımındaki sadece birinci ve ikinci tuşa basmak zor bir durumda diğer tuşlara göre çok daha kolaydır (<http://www.wikiwand.com/>, 2018).

2.4.3. Türkiye’de 112 acil çağrı merkezinin tarihçesi

Teknolojik gelişmenin, haberleşme araçlarının gelişmesine büyük katkıları olmuştur. Kişilerin hizmet algısında da değişikliğe meydana getirmiştir. Haberleşme araçlarında da acil bir durum anında kişiyi 112 acil çağrıya merkezine yönlendirmektedir. Acil bir olay anında müdahale ekiplerinin olaya müdahalesi ile can ve mal kaybını minimize etmektedir. Bu sayede farklı numaraları ezberlemek zorunda olan kişilerin tek numara ezberlemesi hizmet kalitesini artırmıştır.

Ülkemizde çeşitli kurumlara ait acil çağrı numaraları 110-112-122-155-156-158-177 ve bunlar gibi numaralardan yardım talebi ve ihbarlarda bulunmaktadır. Acil yardım numaralarının farklı ve çok sayıda olmasından dolayı uygulamada zorluklar çekildiği gözlemlenmiştir. Bundan dolayı meydana gelen olayın hangi kurum veya kurumları ne boyutta ilgilendirdiği ya da önceliğin hangisinde olduğu şüpheyne düşölmesi ve birkaç kurumun sorumlu olduğu bir olay karşısında tüm acil çağrı irtibat telefon numaraları aranmak durumunda kalınmasından dolayı, zaman ve kaynak israfı yanında en önemlisi olan can ve mal kaybının da yaşanılabilmesidir (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

Batılı ölkelerde, polis, ambulans ve itfaiye gibi acil yardım hizmetleri tek merkezden eş güdümlü olarak yönetilmekte olup, Avrupa Birliğı'ne üye olan ölkelerde 112, Amerika Birleşik Devletleri'nde 911, acil yardım numarası olarak kullanılmaktadır. AB (Avrupa Birliğı), 29 Temmuz 1991 tarihli kararı ile birlik çatısı altındaki tüm ölkelerde 112 kısa numarasının Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası - Single European Emergency Call Number olarak kullanımını öngörmüştür. Avrupa Birliğı'ne uyum sürecinde, Ülkemizde Tek Acil Çağrı Numarası oluşturma çalışmalarına; 2003 yılında, Hollanda Hükümeti ile T.C İçişleri Bakanlığı'nın işbirliğı ile MATRA Projeleri kapsamında başlanmış olup, 6 Nisan 2005'te, Antalya (yedeğı Isparta ili) pilot il olarak belirlenmiştir. (www.112.gov.tr/, 2018)

112 acil çağrı merkezi (AÇM) sisteminin iki temel amacı ve işlevi vardır;

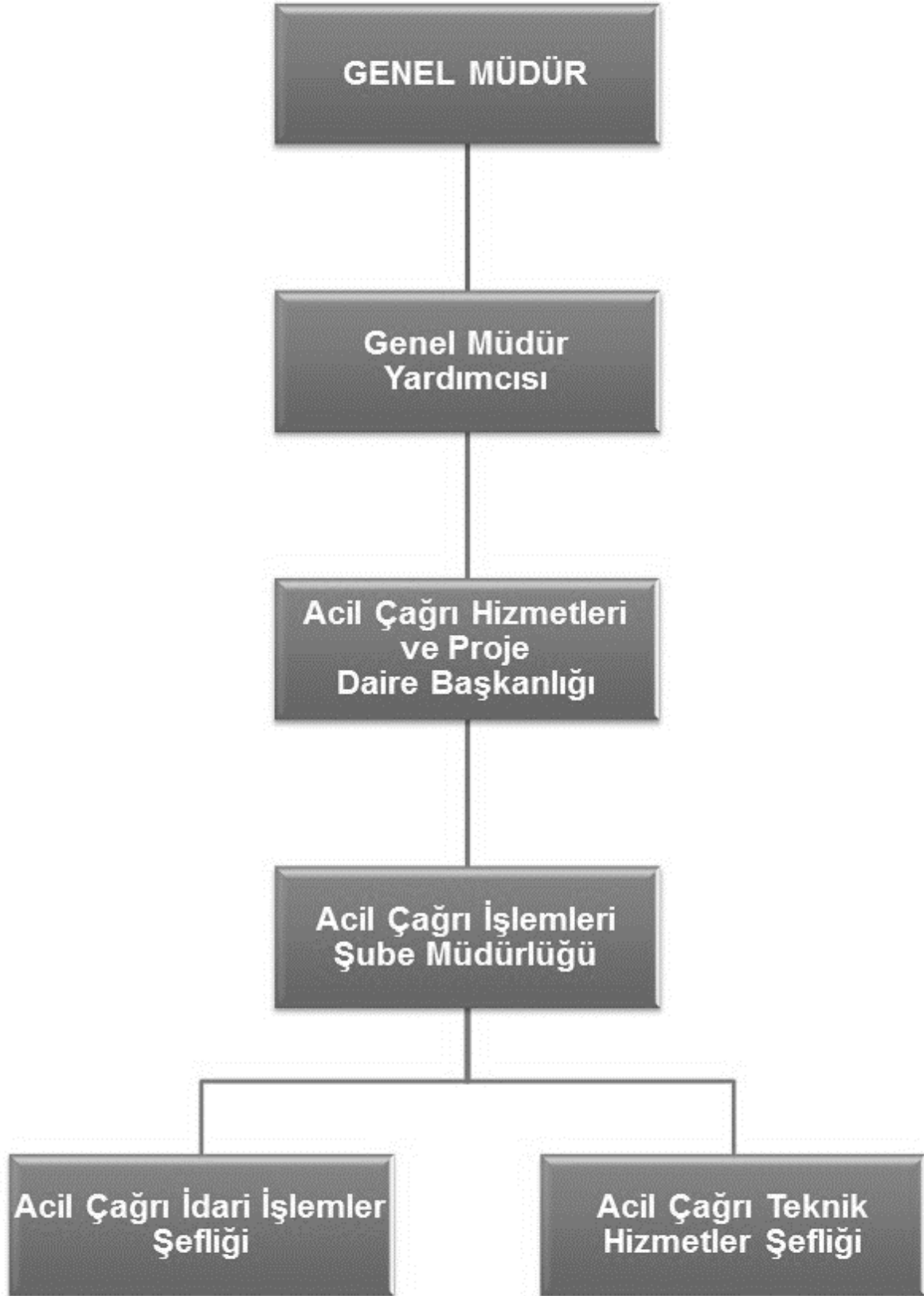
- Acil durum anında vatandaşlar tarafından yapılan acil durum çağrısı bir çok numara yerine tek bir numaranın aranılmasının öğrenilmesi (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).
- Acil yardım çağrısı alındıktan hemen sonra en kısa sürede olayın meydana geldiğı yere ya da acil durumda bulunan kişiye ulaşabilme (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

Avrupa Birliğı mevzuatına uyum süreci kapsamında, 91/396/EEC ve 92/264/EEC sayılı Konsey kararı doğrultusunda, 11.03.2002 tarih ve 2002/103 sayılı Kurul Kararınca ulusal numaralandırma planı gereğı üç haneli kısa numara 112 Acil Çağrı numarası, 00 ise Uluslararası Erişim prefiksi olarak kabul edilmiştir. Alınan Karar doğrultusunda sadece sıhhi imdat numarası olarak tahsis edilmiştir. 112'nin bütün ölkede tek acil çağrı servis numarası olarak kullanılması hükme bağlanmıştır. (<https://www.btk.gov.tr/>, 2018) Tek Avrupa, Acil Çağrı Numarası (Single European Emergency Call Number) olarak 112'yi kullanımını öngörmüştür (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

Ülkemizde Tek Acil Çağrı Numarasını oluşturma çalışmaları; 2003 yılında, Hollanda Hükümeti ile T.C. İçişleri Bakanlığı'nın işbirliğı ile başlanmıştır. ([ttp://www.diab.gov.tr/](http://www.diab.gov.tr/), 2018) 2009 yılından itibaren Antalya ve Isparta'da başlatılan pilot uygulama yaygınlaştırılarak Uygulamanın yasal dayanakları da bu süreçte tamamlanmış, 3152 sayılı kanunda değışiklikle tüm Türkiye'de 112 Acil Çağrı Merkezleri yapılandırılması tanımlanmıştır. 16/05/2014 yılında Resmi Gazete de yayınlanan yönetmelik ile de çalışma usul ve esasları belirlenmiştir.

2.4.4. Teşkilat Şeması

Şekil 1. 112 Acil Çağrı Merkezinin İdari Yapısı



2.5. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün Görevleri

İçişleri Bakanlığı tarafından 16.05.2018 tarih ve 29002 sayılı Resmi gazetede yayınlanan 112 Acil Çağrı Merkezi Kuruluş, Görev ve Çalışma yönetmeliğinde Acil Çağrı Merkezlerinin görevleri belirtilmiştir. Bu görevler şöyle sıralanabilir.

- İl genelinde; 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 ile valilikçe karar verilen diğer kurumların görev alanı içinde yer alan acil çağrıları 24 saat devamlı erişime açık olarak karşılamak ve bununla ilgili gerekli tedbirleri almak,
- Gelen Acil çağrıları, çağrı merkezinde görevli acil yardım hizmeti sunan ilgili kurumlara yönlendirmek,
- Acil çağrı merkezinde, Acil yardım hizmeti sunan ilgili kurumlar arasında gerekli işbirliğini ve koordinasyonunu sağlamak,
- Kurumsal kapasitenin geliştirilmesi ve artırılmasına yönelik acil çağrı hizmetlerine yönelik; hizmet içi eğitim programları yapmak, Bakanlığın izniyle finansman sağlayan ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşların proje çağrılarını takip ederek, hibelere yönelik proje hazırlamak,
- Acil çağrı hizmetleri ile ilgili kurumların talep ve görüşleri alınarak yazılım değişikliklerini İller idaresi Genel Müdürlüğe teklif etmek,
- Acil çağrı merkezinde hizmet veren kurumların acil yardım hizmeti veren komuta ve kontrol merkezleri ile telli veya telsiz iletişimleri ile yazılımları arasında bağlantı sağlamak,
- İhtiyaç duyulması durumunda acil çağrı karşılama ve yönlendirmeleri ile ilgili olay yerinde iletişimin ve yönetimin sağlayıcı mobil merkezleri kurmak ve işletmek,
- Acil çağrı merkezinde hizmet veren kurumlarla birlikte tatbikatlar planlamak ve tatbikatları uygulamak,
- Acil çağrı merkezinde hizmet verecek 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 imkânları 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 yürütmek (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, 2014: Md.6)

2.6. Acil Çağrı Merkezlerinin Haberleşme Alt Yapıları

112 Acil Çağrı Merkezlerinin elektronik haberleşmesi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumun Başkanlığınca 05.06.1012 tarih ve 28314 sayılı ile Resmi Gazete de yayınlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmeliğe göre düzenlemeler getirmiştir.

İlgili yönetmeliğin 4 maddesinde; Kamu kullanımının hizmetine açık telefon hizmeti veren ve hizmet alanlara, ulusal numaralandırma planında belirtilen numaraların doğru aramasını yaptırabilen işletmeciler, (Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmeliği, 2012: Md.4) aynı yönetmeliğin 5 maddesinde ise;

- Coğrafi numaralardan Acil Yardım Çağrı Hizmetlerinin (AYÇH) 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 imkanlar dahilinde tespit ederek, çağrı yapıldığı esnada AÇM'lere ücretsiz olarak sağlamakla, yükümlüdür.
- İşletmeciler AÇM'lere ilettikleri adres veya konum verilerini 1 yıl süre ile saklamakla yükümlüdür.
- İşletmeciler ilettikleri adres veya konum verilerinin doğruluğu veya hassasiyeti konusunda kullanıcılar arasında ayırım gözetmemekle yükümlüdür.

Adres veya konum verisi sağlanmasına ilişkin yükümlülükler AYÇH'lere KMH ile erişim ve ilgili işletmeciler üzerinden yapılan SIM kartsız acil yardım çağrıları için de geçerlidir (Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmeliği, 2012: Md.5)

2.7. Acil Çağrı Merkezin Arayan Numaraların Konum Bilgisi

Acil çağrı talebinde bulunan kişilerin bulundukların konumun bilinmesi, ekiplerin yönlendirilmesi açısından çok önemlidir. Bu konuda da gerekli düzenleme yönetmeliğin 6. Maddesinde belirtmiştir.

- Bu Yönetmeliğin yayımından itibaren en geç 1 yıl içerisinde, tüm acil yardım çağrıları için, il ve ilçe merkezlerinde ortalama 2 km²'den, diğer yerlerde ortalama 10 km²'den daha küçük alana karşılık gelecek konum verisini ve belirtilen alanın en az ortalama % 90 ihtimalle arayanın arama yaptığı noktayı içermesini sağlamakla,
- Bu Yönetmeliğin yayımından itibaren en geç 5 yıl içerisinde tüm acil yardım çağrıları için il ve ilçe merkezlerinde ortalama 1 km²'den, diğer yerlerde en fazla ortalama 6 km²'den daha küçük alana karşılık gelecek konum verisini ve belirtilen alanın en az ortalama % 90 ihtimalle arayanın arama yaptığı noktayı içermesini sağlamakla,
- Ortalama alan değerlerini, her bir AYÇH numarası bazında ayrı ayrı olmak üzere Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim aylarının son gününe kadar geçmiş 3 aya yönelik olarak ölçerek Kuruma göndermekle yükümlüdür.

Konum verisi hassasiyetine ilişkin yükümlülükler AYÇH'lere KMH ile erişim ve SIM kartsız acil yardım çağrıları için de geçerlidir (Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmeliği, 2012: Md.6). ifade edilmektedir.

Ayrıca aynı yönetmelikte arızalara ilişkin 7/A ve 7/B maddelerinde arıza giderme süreleri ve arıza giderme süresi yükümlülükleri ile kurumun arızalara müdahalesi belirtilmektedir. Acil çağrı merkezi hizmetlerini haberleşme ile sağladığında meydana gelecek herhangi haberleşme arızasında olayı müdahale imkanı bulunmamaktadır. 112 Acil Çağrı Merkezlerinde PRI ve analog telefon hatları kullanılmaktadır. Bunlardan birinin kesilmesi anında diğer hat devreye girmektedir.

2.8. Arıza Giderme Süresi

Yönetmeliğin 7/A maddesinde;

- Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine (AYÇH) ilişkin elektronik haberleşme hizmetlerinde arıza giderme süresi; Yönetmeliğin 4. maddesi kapsamına giren işletmecilerden kaynaklanan AYÇH numaralarına ilişkin arıza veya AYÇH'ye erişimi kesintiye uğratan arızaların işletmeciler tarafından tespit edildiği veya kullanıcılar tarafından bildirildiği andan hizmetin tam olarak sunulmaya başladığı zamana kadar geçen ve saat cinsinden ölçülen süredir.
- Söz konusu arıza giderme süresi ölçütüne;
- AÇM'lerin sorumluluğunda bulunan cihaz, tesisat, bağlantı ve sistem kaynaklı arızalar,

- AÇM'ler tarafından arıza giderimi için ileri tarih talebinde bulunulduğu veya arıza giderme ekibinin AÇM'yi adresinde bulamadığı durumlar,
 - AYÇH'lerde kullanılan sistemlerdeki arızalar haricinde AÇM'nin kullanımındaki diğer bağlantı ve sistemlerde yaşanan arızalar,
 - dahil değildir.
 - İşletmeci arıza giderme ölçütüne dahil etmediği arızanın ikinci fıkranın (a), (b) ve (c) bentlerine uygunluğunu ispatlamakla yükümlüdür.
 - Çağrısı sonlandıran işletmecinin veya çağrısı sonlandırılmak üzere ilgili işletmeciye teslim etmekle yükümlü işletmecinin altyapı ve sistemlerinden kaynaklanıp AYÇH'yi kesintiye uğratan tüm arızalar, bu Yönetmelik kapsamındadır. Her bir işletmeci için arıza giderme süreleri ayrı ayrı hesaplanır.
- İşletmeciler tarafından haftanın yedi günü ve günün her saatinde arıza bildirimi sağlanır ve resmi tatil günleri de arıza giderme ölçüm süresine dahil edilir (Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmeliği, 2012: Md.7/A)

2.8.1. Arıza giderme süresi yükümlülüğü

Yönetmeliğin 7/B maddesinde; İşletmeciler, bu Yönetmeliğin 7/A maddesi kapsamındaki arıza giderme süresi ölçümlerine ilişkin bilgilerin doğruluğunu sağlar ve ilgili kayıtları on iki ay süreyle muhafaza ederek istendiğinde Kuruma verir (Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmeliği, 2012: Md.7/B)

İşletmeciler, belirtilen arızaları teknik imkânlar çerçevesinde acilen giderir. Hizmet sunucular, il ve ilçe merkezlerinde bulunan AYÇH'ye ilişkin elektronik haberleşme hizmet arızaların tamamına en fazla 4 saatte müdahale eder ve 12 saat içerisinde arızayı giderir. AYÇH hizmeti dışında bulunan yerlerdeki arızaların tamamı ise en fazla 24 saat içerisinde giderir. Mevzuatta belirtilen süre içerisinde giderilmeyen arızaya dair arızaların giderilememesi nedenini içerecek bir rapor ile 6 (altı) ayda bir, yılın ilk 6 (altı) ayı için Temmuz ayının, ikinci 6 (altı) ayı için Ocak ayının sonuna kadar, hizmet verenler tarafından yazılı olarak ilgili Kuruma bildirilir (Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmeliği, 2012: Md.7/B). şeklinde ifade edilmektedir.

2.9. Aktif olan 24 İle Ait İstatistikler

112 Acil Çağrı Merkezlerinin, aylık olarak genel istatistiklerin değerlendirilmesi amacıyla aşağıda belirtilen tablolar ele alınmıştır. Tablolarda acil çağrı detaylarında cevaplanmamış ve cevaplanmış çağrılar incelenmiştir. 24 ilin genel istatistiklerinde devreye alınan kurumlar ile alınmayan kurumlar belirtilmiştir. Bu kurumların aylık olarak almış olduğu cevaplanmamış ve cevaplanmış çağrı değerlendirilmesi oransal olarak tablolarda belirtilmiştir. İllerin en fazla cevaplanmamış ve cevaplanmış çağrılar değerlendirilerek iller bazında en az cevaplanmamış en fazla cevaplanmamış çağrılar değerlendirilmiştir.

Tablo 5. Aktif Hizmet Veren 24 İldeki Kurumların Aylık İstatistikî Bilgileri.

Aylar		Ocak		Şubat		Mart		Nisan		Mayıs		Haziran		Temmuz		Ağustos		Eylül		Ekim		Kasım		Aralık		YILLIK CEVAPLANMAMIŞ ÇAĞRI	YILLIK CEVAPLANMIŞ ÇAĞRI	TOPLAM ÇAĞRI
İLLER	KURUMLA R	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ					
Afyon	EMNİYET	165	6.597	144	6.645	171	7.694	166	7.832	171	8.004	241	8.461	291	8.563	267	8.992	197	7.819	162	6.662	146	6.828	159	6.952	2.280	91.049	93.329
	SAĞLIK	104	10.959	97	10.200	132	11.458	127	11.478	148	11.825	126	12.418	232	15.702	245	15.411	112	11.788	99	9.504	104	8.410	104	8.747	1.630	137.900	139.530
	JANDARMA	172	2.535	165	2.179	226	2.689	274	3.169	328	2.882	474	3.768	984	4.389	1.219	4.757	819	3.474	345	2.818	241	2.402	212	2.447	5.459	37.509	42.968
	İTFAİYE	10	447	8	334	9	360	17	488	5	420	19	720	20	898	93	1.368	22	811	16	535	8	337	10	247	237	6.965	7.202
	AFAD	12	18	5	18	2	12	3	37	8	32	6	42	24	93	6	63	3	32	8	24	4	23	8	28	89	422	511
	ORMAN	16	61	12	61	9	75	18	153	41	116	15	81	14	122	16	152	36	288	9	193	21	97	12	79	219	1.478	1.697
Aksaray	EMNİYET	293	4.974	301	4.741	308	6.300	287	6.456	331	6.601	538	7.691	631	9.586	590	10.111	423	7.559	243	6.515	221	5.901	160	5.689	4.326	82.124	86.450
	SAĞLIK	58	4.901	46	4.558	58	5.505	62	5.441	67	6.021	75	6.616	104	7.497	96	7.596	65	6.171	67	6.371	59	6.010	58	6.253	815	72.940	73.755
	JANDARMA	70	985	48	893	68	1.060	80	1.232	68	1.105	104	1.356	121	1.685	170	2.028	115	1.401	61	1.193	62	1.012	44	878	1.011	14.828	15.839
	İTFAİYE	27	252	19	182	10	177	28	304	117	564	36	640	134	1.442	126	1.672	102	1.084	24	489	29	351	9	219	661	7.376	8.037
	AFAD	16	183	0	31	2	57	4	73	19	164	7	60	10	130	10	124	10	87	3	57	2	32	7	87	90	1.085	1.175
	ORMAN	0	0	0	0	2	9	1	7	4	23	0	4	1	9	9	49	1	19	1	6	3	3	1	5	23	134	157
Ankara	EMNİYET	2.634	94.995	2.524	86.886	5.641	92.224	7.105	108.373	4.754	88.364	8.973	97.823	25.418	123.476	17.050	111.661	19.545	113.347	5.552	108.935	5.585	97.307	4.121	89.441	108.902	12.128,32	13.217,34
	SAĞLIK	1.040	70.681	790	60.295	1.065	68.840	1.498	70.444	1.557	70.735	1.868	72.133	3.047	82.255	3.702	77.441	2.853	73.678	2.414	73.131	1.470	70.742	4.279	79.706	25.583	870.081	895.664
	JANDARMA	30	3.354	19	2.981	31	4.515	28	4.501	14	4.170	32	5.260	39	8.813	49	9.846	32	7.724	28	6.207	14	5.116	20	4.476	336	66.963	67.299
	İTFAİYE	91	5.784	32	5.155	104	5.245	104	6.099	1.342	10.675	704	11.209	464	15.121	404	14.218	349	15.221	220	10.814	192	8.190	115	7.315	4.121	115.046	119.167
	AFAD	12	32	10	36	22	19	10	15	30	84	15	77	35	46	20	25	25	67	16	29	4	25	22	89	221	544	765
	ORMAN	12	57	13	79	43	207	33	249	39	138	18	165	40	845	80	1.209	56	654	15	222	14	224	18	81	381	4.130	4.511
Antalya	EMNİYET	1.840	42.781	1.274	38.823	1.203	45.682	1.481	49.527	2.117	51.331	2.626	57.546	2.931	64.199	3.569	59.298	3.719	59.047	2.607	51.886	2.007	44.129	1.690	41.417	27.064	605.666	632.730
	SAĞLIK	689	30.690	856	30.223	1.260	32.653	1.910	33.993	2.052	34.146	2.361	35.946	4.322	43.074	4.341	41.573	2.622	36.626	1.773	33.508	1.650	30.702	1.413	32.233	25.249	415.367	440.616
	JANDARMA	138	5.360	116	4.787	138	5.846	167	6.462	194	7.654	283	9.346	429	12.358	489	12.174	335	9.751	243	7.446	134	5.693	103	5.105	2.769	91.982	94.751
	İTFAİYE	210	3.200	98	1.910	122	2.283	129	2.603	245	3.572	255	4.218	424	5.448	293	4.436	441	4.899	275	4.100	246	4.196	167	2.929	2.905	43.794	46.699
	AFAD	12	13	1	11	5	5	4	15	4	8	12	9	11	22	18	15	21	57	5	5	19	11	22	47	134	218	352
	ORMAN	67	470	37	358	54	402	89	513	95	523	64	542	140	1.326	133	1.243	203	1.921	113	1.033	69	1221	54	390	1.118	9.942	11.060
	SAHİL GÜV.	62	204	52	147	52	173	60	273	102	425	150	558	163	667	171	796	138	570	57	310	65	219	51	160	1.123	4.502	5.625
Balıkesir	EMNİYET	313	9.635	306	13.280	372	15.451	406	15.778	426	15.568	615	17.494	969	25.910	1.135	25.701	785	21.107	579	17.381	368	15.087	279	14.284	6.553	206.676	213.229
	SAĞLIK	257	9.793	418	14.374	408	16.799	437	17.210	399	17.572	529	17.749	1.018	26.988	1.174	27.042	717	20.400	485	18.448	417	17.771	367	17.497	6.626	221.643	228.269
	JANDARMA	107	2.240	141	3.234	160	4.014	177	4.382	232	4.752	390	5.960	902	9.116	1.023	9.545	399	5.913	248	4.572	198	3.833	162	3.612	4.139	61.173	65.312
	İTFAİYE	16	665	29	861	18	871	29	1.217	44	1.553	93	2.233	72	2.452	98	2.516	67	2.500	40	1.460	40	1.323	28	981	574	18.632	19.206
	AFAD	3	5	9	24	9	11	12	4	6	12	2	20	1	9	3	20	36	98	15	15	1	18	12	10	109	246	355
	ORMAN	32	91	11	124	12	154	49	298	20	176	25	223	48	364	50	483	29	345	18	265	18	191	20	117	332	2.831	3.163

Tablo 5'in devamıdır.

Burdur	EMNİYET	64	2.673	37	2.875	62	3.207	81	3.329	74	3.232	76	3.419	128	4.669	117	5.135	131	4.701	89	4.194	58	3.651	82	3.346	999	44.431	45.430
	SAĞLIK	63	3.921	63	3.850	71	4.072	78	4.281	88	4.303	77	4.508	82	5.223	97	5.758	96	4.386	82	4.792	83	4.536	114	5.016	994	54.646	55.640
	JANDARMA	114	680	118	403	155	511	158	730	127	770	138	1.083	190	2.037	258	2.237	168	1.721	179	1.440	146	1.407	108	1.338	1.859	14.357	16.216
	İTFAİYE	9	111	22	87	9	134	17	158	22	140	23	237	41	494	41	552	20	346	18	329	17	387	13	268	252	3.243	3.495
	AFAD	3	16		7		8		16	6	12	4	34	5	28	7	70	1	15	3	16	2	19		27	31	268	299
Denizli	EMNİYET	479	17.579	288	15.864	546	17.871	581	17.764	427	17.797	527	19.126	944	27.178	746	24.781	783	24.080	474	20.726	341	17.154	318	16.571	6.454	236.491	242.945
	SAĞLIK	508	23.561	355	16.018	504	19.304	506	22.330	421	19.691	522	18.292	657	24.631	500	2.334	496	19.363	396	17.707	458	18.421	402	19.619	5.725	221.271	226.996
	JANDARMA	122	2.355	126	2.070	25	2.326	245	2.513	263	2.431	272	2.166	440	1.629	699	3.040	433	3.376	221	2.825	197	2.321	205	2.136	3.248	29.188	32.436
	İTFAİYE	20	2.524	22	2.252	25	2.690	27	3.408	34	4.216	122	5.326	46	4.561	40	4.313	71	4.545	67	3.709	30	3.085	19	2.208	523	42.837	43.360
	AFAD	1	29	7	44	1	36	9	68	3	47	6	66	7	58	7	52	1	14	8	13	10	48	2	50	62	525	587
	ORMAN	11	107	2	80	14	130	8	185	22	217	37	163	69	257	64	272	51	251	65	169	45	186	13	93	401	2.110	2.511
Düzce	EMNİYET	147	3.658	123	3.588	147	4.291	170	4.973	156	4.500	204	6.897	282	7.531	291	7.607	258	6.826	216	6.504	194	5.769	170	5.068	2.358	67.212	69.570
	SAĞLIK	195	6.677	150	6.043	177	6.762	187	6.508	173	6.462	184	6.793	169	7.410	220	7.811	216	7.178	210	6.801	153	6.088	182	6.452	2.216	80.985	83.201
	JANDARMA	23	264	25	155	40	216	57	395	55	342	71	315	65	749	116	1.303	74	902	52	597	73	609	27	572	678	6.419	7.097
	İTFAİYE	23	131	15	93	36	158	14	208	34	171	49	420	59	533	57	488	80	448	38	304	23	328	35	313	463	3.595	4.058
	AFAD	2	5	13	6	2	9	1	15	0	1	1	8	3	11	1	2	7	9	1	6	0	0	0	8	31	80	111
	ORMAN	2	13	5	35	0	16	23	80	7	38	4	33	34	125	24	195	10	99	2	53	0	28	3	8	114	723	837
Hatay	EMNİYET	2.326	21.835	2.648	17.355	2.855	19.025	2.404	18.925	4.747	18.131	5.215	22.959	5.254	24.252	6.533	19.731	4.666	23.008	3.130	21.547	2.254	18.781	2.360	20.119	44.392	245.668	290.060
	SAĞLIK	562	26.960	648	25.829	861	30.019	697	26.770	577	25.041	761	27.420	1.099	31.410	1.149	30.139	934	25.779	835	25.529	625	24.074	614	26.596	9.362	325.566	334.928
	JANDARMA	272	4.225	264	3.733	282	3.865	255	4.014	282	4.039	324	4.504	431	5.106	632	5.927	483	5.141	378	4.384	227	3.517	218	3.637	4.048	52.092	56.140
	İTFAİYE	39	1.786	23	1.669	30	1.777	70	2.634	127	4.285	99	4.219	129	5.038	252	5.568	152	4.162	123	3.812	97	2.076	41	1.760	1.182	38.786	39.968
	AFAD	11	24	7	5	7	4	3	12	8	15	7	8	10	16	11	29	10	11	8	16	13	38	8	19	103	197	300
	ORMAN	21	226	17	246	42	283	41	299	48	348	46	380	149	745	116	511	126	776	81	618	39	296	39	0	765	4.728	5.493
	SAHİL GÜVENLİK	4	75	4	75	8	77	5	99	7	86	18	111	13	116	21	169	19	141	13	154	22	102	14	116	148	1.321	1.469
Isparta	EMNİYET	92	5.434	91	4.904	101	6.235	122	6.478	90	6.624	104	6.993	191	9.144	192	8.425	138	7.645	150	7.567	141	6.595	109	5.879	1.521	81.923	83.444
	SAĞLIK	85	6.250	91	5.262	86	6.057	110	5.688	98	6.343	114	6.750	110	6.899	131	6.700	96	6.089	89	7.114	83	6.747	94	7.394	1.187	77.293	78.480
	JANDARMA	80	737	56	649	72	758	93	918	70	847	82	1.052	175	1.486	193	1.868	431	1.487	461	1.264	146	1.063	86	910	1.945	13.039	14.984
	İTFAİYE	17	385	14	294	17	320	20	351	36	443	40	602	77	992	44	979	50	1.014	30	589	20	500	29	348	394	6.817	7.211
	ORMAN													5	53	6	115	20	105	7	54	14	84	0	0	52	411	463
Kahramanmaraş	SAĞLIK	81	11.324	89	11.266	110	12.795	102	12.166	106	13.448	121	14.323	201	17.953	182	18.078	124	15.970	129	14.702	101	14.381	95	15.610	1.441	172.016	173.457
	JANDARMA	141	2.095	87	1.843	124	2.242	130	2.452	117	2.595	255	4.039	270	5.039	392	5.810	255	4.460	188	3.736	99	2.852	106	2.562	2.164	39.725	41.889
	İTFAİYE	78	2.436	50	1.871	65	2.124	94	2.399	84	2.449	219	4.663	203	5.506	168	5.162	177	4.767	126	3.597	92	2.467	62	2.521	1.418	39.962	41.380
	AFAD	1	0	0	0	5	0	0	0	3	0	3	0	13	22	10	31	10	26	15	33	3	17	7	60	70	189	259
	ORMAN	19	140	16	108	17	148	17	166	20	154	28	283	44	426	72	499	91	505	31	369	23	207	11	174	389	3.179	3.568
Karaman	EMNİYET			83	3.793	139	4.172	141	4.027	126	3.796	161	3.936	150	4.679	183	4.227	106	3.565	113	3.274	113	2.508	164	2.446	1.479	40.423	41.902
	SAĞLIK	47	4.780	27	4.537	30	5.302	29	4.793	35	5.062	56	5.105	40	6.185	73	6.135	30	5.003	50	5.217	46	5.598	120	5.438	583	63.155	63.738
	JANDARMA	164	1.069	131	915	50	1.113	72	1.114	55	1.131	68	1.238	103	1.494	191	1.731	77	1.377	55	1.206	91	955	30	810	1.087	14.153	15.240
	İTFAİYE	12	242	8	193	8	223	4	150	5	253	25	377	15	524	30	654	22	405	8	316	14	285	14	147	165	3.769	3.934

Tablo 5'in devamıdır.

Kırıkkale	EMNİYET	234	4.713	165	4.555	199	5.457	206	5.466	229	5.738	374	7.846	545	7.421	491	7.851	243	6.219	191	5.270	155	4.300	86	4.524	3.118	69.360	72.478
	SAĞLIK	68	5.844	55	5.668	63	6.794	49	6.059	71	6.438	92	6.865	96	7.479	128	8.329	91	6.216	92	6.898	68	6.122	49	6.334	922	79.046	79.968
	JANDARMA	41	333	26	328	42	350	55	478	50	431	82	665	121	723	188	909	113	818	97	457	60	499	13	459	888	6.450	7.338
	İTFAİYE	19	395	9	304	13	331	14	414	53	749	48	897	87	2.075	62	1.843	46	1.232	28	584	16	376	8	269	403	9.469	9.872
	AFAD	1	3		5		5	1	2	11	43	2	8	7	10	1	15	1	3	2	13	1	7	4	13	31	127	158
Kırşehir	SAĞLIK	71	5.030	49	4.034	58	5.173	63	4.928	67	5.196	82	5.146	86	6.083	104	6.521	63	5.314	60	5.294	50	4.914	65	5.935	818	63.568	64.386
	İTFAİYE	3	60	0	63	2	67	4	109	10	168	13	240	22	597	32	670	12	489	7	209	4	96	5	95	114	2.863	2.977
	AFAD	1	27	0	3	2	24	2	7	1	16	1	6	1	14	1	10	0	4	1	3	1	0	0	4	11	118	129
Kocaeli	EMNİYET	635	16.201	609	14.072	754	16.717	828	17.587	866	17.131	1.026	21.053	1.128	23.697	1.155	22.238	1.007	18.990	855	16.855	696	14.807	446	11.318	10.005	210.666	220.671
	SAĞLIK	323	26.459	240	21.478	298	25.276	291	23.463	277	24.526	324	25.543	396	28.439	356	27.377	311	23.236	305	22.943	334	23.185	144	18.121	3.599	290.046	293.645
	JANDARMA	360	1.401	292	1.117	398	1.422	284	1.483	329	1.513	438	2.172	905	3.284	823	3.621	534	1.996	339	1.493	248	1.368	99	1.050	5.049	21.920	26.969
	İTFAİYE	38	1.274	23	1.046	24	1.162	30	1.366	821	2.940	52	2.444	230	2.740	44	2.419	52	2.067	41	1.518	47	1.334	18	901	1.420	21.211	22.631
	AFAD	54	67	44	36	25	29	6	9	212	280	75	70	138	75	82	28	60	50	61	34	48	34	62	59	867	771	1.638
	ORMAN							39	59	49	61	90	63	206	100	269	166	96	114	24	49	27	29	59	23	859	664	1.523
Konya	EMNİYET	36	29.702	46	32.026	59	38.395	47	37.304	12	36.603	23	45.307	67	57.441	47	52.500	32	43.142	35	39.527	26	33.842	21	30.892	451	476.681	477.132
	SAĞLIK	569	33.788	440	32.931	469	36.668	389	35.637	293	35.918	458	37.970	675	45.655	726	45.947	288	352.264	222	35.058	339	35.556	391	37.471	5.259	764.863	770.122
	JANDARMA	62	3.195	48	3.193	99	3.861	105	4.214	92	4.121	139	5.916	281	7.341	452	8.704	240	6.558	183	5.111	124	4.359	92	3.375	1.917	59.948	61.865
	İTFAİYE	2	1.064	4	2.368	5	3.633	10	1.795	8	2.311	20	5.757	32	6.795	21	8.011	18	6.128	17	3.160	7	2.747	17	1.865	161	45.634	45.795
	AFAD	32	469	5	92	1	57	0	29	0	125	0	186	0	67	0	75	0	47	0	105	0	69	0	409	38	1.730	1.768
	ORMAN	3	48	4	81	13	102	7	162	11	135	21	166	32	312	75	841	57	428	26	246	26	225	4	134	279	2.880	3.159
Kütahya	EMNİYET	220	8.265	189	7.372	271	8.632	296	8.675	285	8.369	406	9.243	539	9.921	851	9.559	450	9.030	311	9.105	215	7.906	102	7.484	4.135	103.561	107.696
	SAĞLIK	45	8.478	52	7.568	64	8.137	70	8.217	50	7.664	76	8.241	81	9.091	114	9.267	108	8.914	57	9.373	60	8.553	65	8.978	842	102.481	103.323
	JANDARMA	56	988	46	869	49	994	48	1.149	61	1.250	85	1.664	177	1.758	179	2.088	115	1.306	67	1.439	36	1.239	64	1.252	983	15.996	16.979
	İTFAİYE	16	584	7	464	10	494	3	579	9	690	11	817	8	817	19	1.020	11	777	10	671	10	688	6	519	120	8.120	8.240
	AFAD	1	15		8		5		4	1	29	1	19	3	17	2	28	1	14	1	15		1			10	155	165
	ORMAN	9	89	4	98	1	86	3	193	1	89	2	114	5	161	3	202	7	290	7	146	7	141	1	71	50	1.680	1.730
Manisa	EMNİYET	377	18.451	1.345	23.816	1.863	26.434	1.056	27.868	694	27.678	709	31.172	620	33.584	403	32.763	268	31.206	214	27.130	164	24.250	153	22.546	7.866	326.898	334.764
	SAĞLIK	260	18.304	264	16.651	293	17.683	290	18.274	232	18.392	201	19.409	291	20.959	244	21.956	197	19.083	287	17.584	214	15.385	187	14.724	2.960	218.404	221.364
	JANDARMA	279	2.627	300	2.519	285	2.936	315	3.124	211	2.855	273	3.401	429	4.191	342	4.579	520	4.080	171	3.674	86	3.233	78	3.096	3.289	40.315	43.604
	İTFAİYE	50	1.151	48	1.132	41	1.354	51	1.869	78	2.553	98	3.441	101	3.185	70	2.751	66	2.695	49	1.791	28	1.453	19	1.035	699	24.410	25.109
	AFAD	5	8	3	8	6	7	0	13	3	22	25	72	11	19	16	33	11	20	2	28	4	28	0	32	86	290	376
	ORMAN	120	193	82	143	168	222	124	254	83	196	111	307	73	387	128	374	120	337	121	239	20	207	9	184	1.159	3.043	4.202

Tablo 5'in devamıdır.

Mersin	EMNİYET	907	28.996	1.012	27.534	1.068	31.628	1.382	31.011	1.384	32.234	2.212	35.700	2.260	36.830	2.228	35.383	2.401	34.423	1.599	31.510	1.222	27.798	917	26.596	18.592	379.643	398.235
	SAĞLIK	1.255	18.029	1.358	19.826	1.229	32.834	1.262	31.928	1.292	32.521	1.394	34.326	1.712	41.413	2.362	41.332	1.298	34.249	1.030	32.315	887	31.337	802	33.782	15.881	383.892	399.773
	JANDARMA	138	2.096	226	1.972	144	2.747	211	2.582	150	2.972	337	3.709	602	7.242	559	7.872	272	5.661	149	4.198	159	3.606	113	3.209	3.060	47.866	50.926
	İTFAİYE	67	1.664	47	1.063	59	1.440	60	1.515	113	2.277	91	2.722	112	2.887	163	3.225	75	2.908	109	2.333	85	2.174	77	2.322	1.058	26.530	27.588
	AFAD	24	127	2	27	4	37	13	36	6	20	6	51	11	42	4	26	2	9	11	29	7	62	17	120	107	586	693
	ORMAN	12	130	15	141	15	187	29	151	14	225	24	271	32	411	32	575	29	484	39	535	18	377	13	197	272	3.684	3.956
	SAHİL GÜV.	5	169	6	162	13	145	5	160	6	168	6	216	9	300	7	389	11	228	12	186	4	135	20	110	104	2.368	2.472
Muğla	EMNİYET	228	11.647	274	11.431	298	13.235	487	14.956	605	16.145	714	19.568	1.553	24.450	955	25.851	479	20.169	353	15.273	259	12.849	233	12.290	6.438	197.864	204.302
	SAĞLIK	426	18.363	357	16.234	552	19.488	836	20.658	830	21.262	1.234	24.385	2.270	32.320	3.081	31.454	1.750	25.484	866	20.801	549	18.188	367	18.145	13.118	266.782	279.900
	JANDARMA	94	3.478	69	3.058	136	3.822	162	4.569	185	4.744	182	6.208	403	9.490	729	10.483	493	6.883	224	4.691	166	3.599	127	3.318	2.970	64.343	67.313
	İTFAİYE	21	926	10	734	20	771	34	1.038	35	1.333	35	1.760	105	2.530	67	1.700	70	1.818	35	1.398	51	1.564	21	940	504	16.512	17.016
	AFAD	1	9	2	26	0	10	3	29	1	26	4	35	3	54	6	45	6	22	4	43	4	57	3	27	37	383	420
	ORMAN	41	598	34	665	51	849	56	890	56	875	69	1.255	99	2.322	101	2.321	114	1.893	53	1.072	71	801	45	487	790	14.028	14.818
	SAHİL GÜV.	15	265	17	210	42	275	40	275	70	471	86	725	86	1.329	117	1.957	80	1.062	40	406	47	261	28	197	668	7.433	8.101
Niğde	EMNİYET	67	5.658	63	4.997	67	6.078	79	6.207	78	6.461	104	7.741	136	8.449	123	8.678	89	7.245	97	6.626	83	6.055	92	5.909	1.078	80.104	81.182
	SAĞLIK	99	4.322	75	3.406	144	6.236	279	6.407	200	6.899	244	6.758	254	9.388	232	9.336	235	11.215	244	9.807	142	9.396	173	10.824	2.321	93.994	96.315
	JANDARMA	45	1.052	30	811	50	1.014	50	1.086	52	1.041	105	1.628	92	1.902	171	2.516	101	1.488	82	1.288	49	1.024	37	1.002	864	15.852	16.716
	İTFAİYE	5	143	6	131	12	321	12	267	19	379	19	398	53	1.064	51	1.030	46	1.091	13	476	23	502	21	372	280	6.174	6.454
	AFAD	9	93	1	33	4	111	1	64	2	45	2	127	3	109	2	161	6	137	6	68	2	72	1	88	39	1.108	1.147
	ORMAN	4	3	1	8	1	3			1	6		8	2	56	7	155	9	177	5	37	1	37	3	25	34	515	549
Sivas	EMNİYET	125	5.146	98	5.264	107	6.743	139	6.992	172	7.978	195	9.250	240	11.021	192	10.808	136	8.221	120	7.564	71	6.712	66	6.255	1.661	91.954	93.615
	SAĞLIK	150	10.646	121	8.748	111	10.566	122	11.162	107	12.666	137	15.436	138	17.185	128	19.037	91	15.221	63	12.895	75	12.560	62	14.186	1.305	160.308	161.613
	JANDARMA	53	943	20	916	32	1.085	33	1.360	37	1.400	49	1.661	64	2.074	61	2.378	38	1.333	32	1.292	29	1.060	16	963	464	16.465	16.929
	İTFAİYE	3	357	8	347	12	545	15	549	22	525	21	764	40	1.280	66	1.843	42	1.470	23	800	18	571	7	393	277	9.444	9.721
	AFAD	8	54	2	15	13	123	3	54	13	124	10	134	13	59	7	51	5	72	5	55	4	53	3	63	86	857	943
	ORMAN	5	79	4	32	7	36	9	88	8	62	11	93	8	135	33	320	11	157	17	247	3	155	7	106	123	1.510	1.633
Yalova	EMNİYET	458	4.527	456	4.188	579	4.865	654	4.977	794	5.011	1.014	6.598	1.250	7.546	1.377	7.800	1.118	5.975	669	5.040	459	4.260	457	3.954	9.285	64.741	74.026
	SAĞLIK	176	4.924	129	4.382	112	4.819	99	4.283	118	4.736	169	5.772	220	6.887	250	7.649	183	5.429	158	4.453	148	4.483	141	4.702	1.903	62.519	64.422
	JANDARMA	108	859	61	779	67	814	133	941	144	962	236	1.337	217	1.975	258	1.961	148	1.269	160	877	80	774	79	701	1.691	13.249	14.940
	İTFAİYE	51	414	32	384	26	414	51	501	97	830	87	817	94	775	58	889	69	863	53	420	24	347	59	434	701	7.088	7.789
	AFAD	3	24	19	28	5	16	2	18	9	51	35	20	11	33	3	14	4	12	12	23	0	19	7	44	110	302	412
	ORMAN	11	30	2	10	24	41	11	38	9	12	26	42	29	44	60	90	14	37	10	23	27	27	22	18	245	412	657
Yozgat	EMNİYET	379	2.160	287	1.709	560	4.752	537	5.201	506	4.898	864	6.566	1.490	7.675	1.380	8.512	1.001	5.793	562	5.066	467	4.140	390	3.937	8.423	60.409	68.832
	SAĞLIK	185	8.956	140	6.121	178	8.977	194	9.313	224	9.118	297	10.913	347	12.474	355	13.269	288	9.870	328	9.766	313	9.528	287	9.787	3.136	118.092	121.228
	JANDARMA	181	904	143	606	177	910	174	1.133	131	1.136	208	1.749	284	2.464	274	2.644	146	1.782	131	1.480	100	1.239	42	1.003	1.991	17.050	19.041
	İTFAİYE	46	299	30	227	49	313	45	370	74	402	98	738	206	1.945	179	2.252	75	1.453	47	644	30	364	17	266	896	9.273	10.169
	AFAD	0	0	7	19	0	20	4	9	16	59	8	44	1	29	7	22	13	23	2	10	0	13	3	19	61	267	328
	ORMAN	9	17	16	22	8	30	15	33	11	48	34	50	33	63	32	117	34	117	22	65	9	58	7	10	230	630	860

Kaynak: (İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürlüğü, 2018).

Tablo 6. Tüm Kurumların İstatistiki Bilgileri

KURUMLAR	Ocak		Şubat		Mart		Nisan		Mayıs		Haziran		Temmuz		Ağustos		Eylül		Ekim		Kasım		Aralık		YILLIK CEVAPLANMAMIŞ ÇAĞRI	YILLIK CEVAPLANMIŞ ÇAĞRI	TOPLAM ÇAĞRI
	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ	CEVAPLANMAMIŞ	CEVAPLANMIŞ					
EMNİYET	12.019	345.627	12.363	335.718	17.370	385.088	18.655	409.706	19.044	392.194	26.921	452.389	47.017	537.222	39.875	507.612	37.975	469.117	18.321	424.157	15.245	370.629	12.575	346.917	277.380	4.976.376	5.253.756
SAĞLIK	7.316	373.640	6.910	339.502	8.333	402.217	9.687	401.431	9.482	405.985	11.502	428.817	17.647	512.600	19.990	487.492	13.264	748.926	10.341	410.011	8.428	392.687	10.575	413.550	133.475	5.316.858	5.450.333
JANDARMA	2.850	43.775	2.557	40.010	2.850	49.110	3.306	54.001	3.247	55.143	4.627	70.197	7.724	96.345	9.467	108.021	6.341	79.901	4.094	63.688	2.765	52.780	2.081	47.911	51.909	760.882	812.791
İTFAİYE	873	26.294	564	23.164	726	27.207	882	30.391	3.434	43.898	2.277	55.659	2.774	69.699	2.478	69.579	2.135	63.193	1.417	44.058	1.151	35.741	817	28.667	19.528	517.550	537.078
AFAD	212	1.221	137	482	115	605	81	529	362	1.215	232	1.096	321	963	224	939	233	829	189	640	129	646	188	1.303	2.423	10.350	12.773
ORMAN	394	2.352	275	2.291	481	2.980	572	3.818	539	3.442	625	4.243	1.063	8.263	1.310	9.889	1.114	8.997	666	5.641	455	4.594	341	2.202	7.835	58.712	66.547
SAHİL GÜV.	86	713	79	594	115	670	110	807	185	1.150	260	1.610	271	2.412	316	3.311	248	2.001	122	1.056	138	717	113	583	2.043	15.624	17.667
Toplam																								494.593	11.656.352	12.150.945	

Kaynak: (İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürlüğü, 2018).

Tablo 7. Kurumların Cevaplanmamış Çağrı Oranları

KURUMLAR	Ocak		Şubat		Mart		Nisan		Mayıs		Haziran		Temmuz		Ağustos		Eylül		Ekim		Kasım		Aralık		YILLIK CEVAPLANMAMIŞ ÇAĞRI	YILLIK CEVAPLANMAMIŞ ÇAĞRI Oran %
	CEVAPLANMAMIŞ	%	CEVAPLANMAMIŞ	%	CEVAPLANMAMIŞ	%	CEVAPLANMAMIŞ	%	CEVAPLANMAMIŞ	%	CEVAPLANMAMIŞ	%	CEVAPLANMAMIŞ	%	CEVAPLANMAMIŞ	%	CEVAPLANMAMIŞ	%	CEVAPLANMAMIŞ	%	CEVAPLANMAMIŞ	%	CEVAPLANMAMIŞ	%		
EMNİYET	12.019	3,36	12.363	3,55	17.370	4,32	18.655	4,35	19.044	4,63	26.921	5,62	47.017	8,05	39.875	7,28	37.975	7,49	18.321	4,14	15.245	3,95	12.575	3,50	277.380	5,28
SAĞLIK	7.316	1,92	6.910	1,99	8.333	2,03	9.687	2,36	9.482	2,28	11.502	2,61	17.647	3,33	19.990	3,94	13.264	1,74	10.341	2,46	8.428	2,10	10.575	2,49	133.475	2,45
JANDARMA	2.850	6,11	2.557	6,01	2.850	5,48	3.306	5,77	3.247	5,56	4.627	6,18	7.724	7,42	9.467	8,06	6.341	7,35	4.094	6,04	2.765	4,98	2.081	4,16	51.909	6,39
İTFAİYE	873	3,21	564	2,38	726	2,60	882	2,82	3.434	7,26	2.277	3,93	2.774	3,83	2.478	3,44	2.135	3,27	1.417	3,12	1.151	3,12	817	2,77	19.528	3,64
AFAD	212	14,79	137	22,13	115	15,97	81	13,28	362	22,95	232	17,47	321	25,00	224	19,26	233	21,94	189	22,80	129	16,65	188	12,61	2.423	18,97
ORMAN	394	14,35	275	10,72	481	13,90	572	13,03	539	13,54	625	12,84	1.063	11,40	1.310	11,70	1.114	11,02	666	10,56	455	9,01	341	13,41	7.835	11,77
SAHİL GÜV.	86	10,76	79	11,74	115	14,65	110	12,00	185	13,86	260	13,90	271	10,10	316	8,71	248	11,03	122	10,36	138	16,14	113	16,24	2.043	11,56

Kaynak: (İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürlüğü, 2018).

Tablo 8. Kurumların Cevaplanmış Çağrı Oranı

KURUMLAR	Ocak		Şubat		Mart		Nisan		Mayıs		Haziran		Temmuz		Ağustos		Eylül		Ekim		Kasım		Aralık		YILLIK CEVAPLANMIŞ ÇAĞRI	YILLIK CEVAPLANMIŞ ÇAĞRI ORANI %
	CEVAPLANMIŞ	%	CEVAPLANMIŞ	%	CEVAPLANMIŞ	%	CEVAPLANMIŞ	%	CEVAPLANMIŞ	%	CEVAPLANMIŞ	%	CEVAPLANMIŞ	%	CEVAPLANMIŞ	%	CEVAPLANMIŞ	%	CEVAPLANMIŞ	%	CEVAPLANMIŞ	%	CEVAPLANMIŞ	%		
EMNİYET	345.627	96,64	335.718	96,45	385.088	95,68	409.706	95,65	392.194	95,37	452.389	94,38	537.222	91,95	507.612	92,72	469.117	92,51	424.157	95,86	370.629	96,05	346.917	96,50	4.976.376	94,72
SAĞLIK	373.640	98,08	339.502	98,01	402.217	97,97	401.431	97,64	405.985	97,72	428.817	97,39	512.600	96,67	487.492	96,06	748.926	98,26	410.011	97,54	392.687	97,90	413.550	97,51	5.316.858	97,55
JANDARMA	43.775	93,89	40.010	93,99	49.110	94,52	54.001	94,23	55.143	94,44	70.197	93,82	96.345	92,58	108.021	91,94	79.901	92,65	63.688	93,96	52.780	95,02	47.911	95,84	760.882	93,61
İTFAİYE	26.294	96,79	23.164	97,62	27.207	97,40	30.391	97,18	43.898	92,74	55.659	96,07	69.699	96,17	69.579	96,56	63.193	96,73	44.058	96,88	35.741	96,88	28.667	97,23	517.550	96,36
AFAD	1.221	85,21	482	77,87	605	84,03	529	86,72	1.215	77,05	1.096	82,53	963	75,00	939	80,74	829	78,06	640	77,20	646	83,35	1.303	87,39	10.350	81,03
ORMAN	2.352	85,65	2.291	89,28	2.980	86,10	3.818	86,97	3.442	86,46	4.243	87,16	8.263	88,60	9.889	88,30	8.997	88,98	5.641	89,44	4.594	90,99	2.202	86,59	58.712	88,23
SAHİL GÜV	713	89,24	594	88,26	670	85,35	807	88,00	1.150	86,14	1.610	86,10	2.412	89,90	3.311	91,29	2.001	88,97	1.056	89,64	717	83,86	583	83,76	15.624	88,44

Kaynak: (İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürlüğü, 2018).

2.10. İstatistiki Bilgiler

Tablo: 5 'te aktif olarak hizmet veren 112 Acil Çağrı merkezleri belirtilmiştir. Tabloda belirtilen illerde faaliyette olan kurumlar ve bu kurumların aylık olarak cevaplanmamış ve cevaplanmış çağrı sayıları gösterilmiştir.

Tablo 6'da ise illerde hizmet veren kurumların cevaplanmamış ve cevaplanmış çağrı sayıları kurum bazında genelleştirilmiştir.

Tablo 7'de ise genel olarak alınan cevaplanmamış çağrılar yüzdelik olarak belirtilmiştir.

Tablo 8'de ise genel olarak alınan cevaplanmış çağrılar yüzdelik olarak belirtilmiştir.

2018 yılına ait aktif olarak hizmet veren 24 ilin cevaplanmamış ve cevaplanmış çağrı istatistikleri değerlendirildiğinde; 112 Acil Çağrı Merkezlerinde hizmet veren emniyetin, Kahramanmaraş ve Kırşehir illerinde devreye alınmadığı kalan 22 ilde ise aktif olduğu tespit edilmiştir. Aktif olan illere gelen toplam çağrı sayısının 5.253.756 olduğu bu çağrılardan cevaplanmamış çağrı sayısının 277.380, cevaplanmış çağrı sayısının ise 4.976.376 dır. Oransal olarak ise cevaplanmamış çağrı oranının % 5,28, cevaplanmış çağrı oranının ise % 94,72 olduğu görülmüştür. İller bazında incelendiğinde, en başarılı ilin Konya olduğu bu kapsamda değerlendirilmiştir. Konya ilinin cevaplanmamış çağrı sayısının en düşük olduğu ve cevaplanmış çağrı sayısını en yüksek olduğu görülmüştür. Konya ilinde emniyete gelen 12 aylık çağrı sayısının 477.132, cevaplanmamış çağrı sayısının 451 ve cevaplanmış çağrı sayısının 476.681 olduğu, oransal olarak ise cevaplanmamış çağrı oranının %0,09, cevaplanmış çağrı oranının ise % 99,91 olduğu görülmüştür. İstatistiki bilgilere göre 22 il içerisinde cevaplanmamış çağrı sayısının en yüksek olduğu ilin Hatay olduğu anlaşılmıştır. Hatay İline gelen toplam çağrı sayısının 290.060, cevaplanmamış çağrı sayısının 44.392 ve cevaplanmış çağrı sayısının ise 245.668 olduğu, oransal olarak ise cevaplanmamış çağrı oranı %15,30, cevaplanmış çağrı oran % 84,70'dır. Cevaplanmamış çağrı oranının yüksek olmasının temel nedeni personel eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Bir çağrıya 20 saniye içinde cevap verilmediği zaman o çağrının cevaplanmamış çağrı olarak sisteme attığı hatların meşgul olması halinde kuyrukta bekleyen çağrıya cevap verilmemesi halinde de bu çağrı cevaplanmamış olarak sistemin kayıtlarına düşmektedir.

24 İlde aktif olarak hizmet veren sağlık istatistikleri incelendiğinde; 112 Acil Çağrı Merkezine gelen çağrı sayısının 5.450.333 olduğu bu çağrılardan 133.475 cevaplanmamış çağrı, 5.316.858 cevaplanmış çağrı sayısı olduğu, oransal olarak ise cevaplanmamış çağrı oranının % 2,45, cevaplanmış çağrı oranının ise % 97,55 olduğu görülmüştür. İstatistiklere göre en başarılı ilin Konya olduğu, gelen 770.122 çağrıdan 5.259 çağrının cevaplanmamış çağrı olduğu, 764.863 çağrı ise cevaplanmış olduğu tespit edilmiştir oransal olarak ele alındığında % 0,68 cevaplanmamış çağrı ve % 99,32 çağrının ise cevaplanmış çağrı olduğu analizi yapılmıştır. İstatistiki bilgilere göre cevaplanmamış çağrı sayısının en yüksek olduğu il ise Antalya olduğu, bu ille gelen çağrı sayısının 440.616, cevaplanmamış çağrı sayısının 25.246 ve cevaplanmış çağrı sayısının ise 415.367 olduğu görülmüştür. Oransal olarak ise % 5,73 cevaplanmamış, % 94,27 ise cevaplanmış çağrı olduğu tespit edilmiştir. Antalya ilinde bu oranının yüksek olmasının en önemli nedeni turistik bir şehir oluşudur. Yabancıların sağlık personeli ile dil sorunu yaşadığı, yabancıların sağlık sorunları 112 acil çağrı merkezinde

görevli tercümanlar aracılığı ile sağladığıdır. Çağrıyı alan personel, tercüman aracılığıyla sağlık personeli ile sağlık sorunu yaşayan yabancı vatandaş arasında görüşmeyi sağlamaktadır. Görüşme süresince telefon hatları meşgul olduğundan bu da Antalya ilinde cevaplanmamış çağrı sayısının yükseltmektedir.

Kırşehir ili dışında kalan 23 ilde jandarma aktif olarak hizmet vermektedir. Jandarma istatistikleri incelendiğinde; 112 Acil çağrı Merkezine gelen çağrı sayısının 812.791 olduğu bu çağrılardan 51.909 cevaplanmamış çağrı, 760.882 cevaplanmış çağrı sayısı olduğu, oransal olarak ise cevaplanmamış çağrı oranının % 6,39, cevaplanmış çağrı oranının ise % 93,61 olduğu görülmüştür. İstatistiklere göre en başarılı ilin Ankara olduğu, gelen 67.299 çağrıdan 336 çağrının cevaplanmamış çağrı olduğu, 66.963 çağrı ise cevaplanmış olduğu tespit edilmiştir oransal olarak ele alındığında % 0,50 cevaplanmamış çağrı ve % 99,50 çağrının ise cevaplanmış çağrı olduğu analizi yapılmıştır. İstatistiki bilgilere göre cevaplanmamış çağrı sayısının en yüksek olduğu ilin ise Kocaeli olduğu, bu ile gelen çağrı sayısının 26.969, cevaplanmamış çağrı sayısının 5049 ve cevaplanmış çağrı sayısının ise 21.920 olduğu görülmektedir. Oransal olarak ise % 18,72 cevaplanmamış, % 81,28 ise cevaplanmış çağrı olduğu tespit edilmiştir.

24 ilde itfaiye aktif olarak hizmet vermektedir. İtfaiye istatistikleri incelendiğinde; 112 Acil Çağrı Merkezine gelen çağrı sayısının 537.078 olduğu bu çağrılardan 19.528 cevaplanmamış çağrı, 517.550 cevaplanmış çağrı sayısı olduğu, oransal olarak ise cevaplanmamış çağrı oranının % 3,64, cevaplanmış çağrı oranının ise % 96,36 olduğu görülmüştür. İstatistiklere göre en başarılı ilin Konya olduğu, gelen 45.795 çağrıdan 161 çağrının cevaplanmamış çağrı olduğu, 45.634 çağrı ise cevaplanmış olduğu tespit edilmiştir oransal olarak ele alındığında % 0,35 cevaplanmamış çağrı ve % 99,65 çağrının ise cevaplanmış çağrı olduğu analizi yapılmıştır. İstatistiki bilgilere göre cevaplanmamış çağrı sayısının en yüksek olduğu ilin ise Düzce olduğu, bu ile gelen çağrı sayısının 4.058, cevaplanmamış çağrı sayısının 463 ve cevaplanmış çağrı sayısının ise 3.595 olduğu görülmektedir. Oransal olarak ise % 11,41 cevaplanmamış, % 88,59 ise cevaplanmış çağrı olduğu tespit edilmiştir.

Isparta ve Karaman İllerin dışında kalan 22 ilde Afad aktif olarak hizmet vermektedir. Afad istatistikleri incelendiğinde; 112 Acil çağrı Merkezine gelen çağrı sayısının 12.773 olduğu bu çağrılardan 2.423 cevaplanmamış çağrı, 10.350 cevaplanmış çağrı sayısı olduğu, oransal olarak ise cevaplanmamış çağrı oranının % 18,97, cevaplanmış çağrı oranının ise % 81,03 olduğu görülmüştür. İstatistiklere göre en başarılı ilin Konya olduğu, gelen 1.738 çağrıdan 38 çağrının cevaplanmamış çağrı olduğu, 1.730 çağrı ise cevaplanmış olduğu tespit edilmiştir. Oransal olarak ele alındığında % 2,15 cevaplanmamış çağrı ve % 97,85 çağrının ise cevaplanmış çağrı olduğu analizi yapılmıştır. İstatistiki bilgilere göre cevaplanmamış çağrı sayısının en yüksek olduğu ilin ise Kocaeli olduğu, bu ile gelen çağrı sayısının 1.638 cevaplanmamış çağrı sayısının 867 ve cevaplanmış çağrı sayısının ise 771 olduğu görülmektedir. Oransal olarak ise % 52,93 cevaplanmamış, % 47,07 ise cevaplanmış çağrı olduğu tespit edilmiştir.

Burdur, Karman, Kırıkkale ve Kırşehir illerin dışında kalan 20 ilde orman aktif olarak hizmet vermektedir. Orman istatistikleri incelendiğinde; 112 Acil çağrı Merkezine gelen çağrı sayısının 66.547 olduğu bu çağrılardan 7.835 cevaplanmamış çağrı, 58.712 cevaplanmış çağrı

sayısı olduğu, Oransal olarak ise cevaplanmamış çağrı oranının % 11,77, cevaplanmış çağrı oranının ise % 88,23 olduğu görülmüştür. İstatistiklere göre en başarılı ilin Kütahya olduğu, gelen 1.730 çağrıdan 50 çağrının cevaplanmamış çağrı olduğu, 1.680 çağrı ise cevaplanmış olduğu tespit edilmiştir oransal olarak ele alındığında % 2,89 cevaplanmamış çağrı ve % 97,11 çağrının ise cevaplanmış çağrı olduğu analizi yapılmıştır. İstatistiki bilgilere göre cevaplanmamış çağrı sayısının en yüksek olduğu il ise Kocaeli olduğu, bu ille gelen çağrı sayısının 1,523, cevaplanmamış çağrı sayısının 859 ve cevaplanmış çağrı sayısının ise 664 olduğu görülmüştür. Oransal olarak ise % 56,4 cevaplanmamış, % 43,6 ise cevaplanmış çağrı olduğu tespit edilmiştir.

Mersin, Muğla, Hatay ve Antalya illerin dışındaki illerde, Sahil Güvenlik görev yapmamaktadır. Sahil Güvenlik istatistikleri incelendiğinde; 112 Acil çağrı Merkezine gelen çağrı sayısının 17.667 olduğu bu çağrılardan 2.043 cevaplanmamış çağrı, 15.624 cevaplanmış çağrı sayısı olduğu, oransal olarak ise cevaplanmamış çağrı oranının % 11,56, cevaplanmış çağrı oranının ise % 88,44 olduğu görülmüştür. İstatistiklere göre en başarılı ilin Mersin olduğu, gelen 2.473 çağrıdan 104 çağrının cevaplanmamış çağrı olduğu, 2.368 çağrı ise cevaplanmış olduğu tespit edilmiştir. Oransal olarak ele alındığında % 4,21 cevaplanmamış çağrı ve % 95,79 çağrının ise cevaplanmış çağrı olduğu analizi yapılmıştır. İstatistiki bilgilere göre cevaplanmamış çağrı sayısının en yüksek olduğu ilin ise Antalya olduğu, bu ile gelen çağrı sayısının 5.625, cevaplanmamış çağrı sayısının 1.123 ve cevaplanmış çağrı sayısının ise 4.502 olduğu görülmüştür. Oransal olarak ise % 19,96 cevaplanmamış, % 80,04 ise cevaplanmış çağrı olduğu tespit edilmiştir.

Cevaplanmamış çağrı, kurumların konsolluna düşen herhangi bir çağrıya cevap verilmemesidir. Bunun gerekçesi molaya çıkan personelin konsollu açık tutması, çağrı alıcıdan çağrı yönlendiriciye aktarılan çağrının 1-2 saniyede kapanması, meşgul olan konsolla çağrının düşmesi, aynı olay ile ilgili birden fazla çağrının gelmesi, sisteme tanımlı kurum personelinin çağrı yönlendirici personel ile görüşme talebi ayrıca konsolla düşen ve cevap verilmeyen bir çağrının başka bir konsolla aktarılmasıdır.

112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinin 12. maddesine göre konsolla düşen bütün çağrılara cevaplandırılması gerektiği belirtilmektedir. Yukarıda belirtilen nedenlerden dolayı cevaplanmamış çağrılara kısa sürede geri dönüş yapıldığı tespit edilmiştir.

Gelen toplam çağrı sayısının 12.150.945 olduğu bu çağrılarda cevap verilen çağrı sayısının 11.656.352 ve cevaplanmamış çağrı sayısının ise 494.593 olduğu görülmüştür. Cevaplanmamış çağrı sayısı oransal olarak % 4 olduğu tespit edilmiştir. Çağrı anında cevaplanmamış çağrılara geri dönüşler ile cevaplanmamış çağrı sayısının sıfırlara kadar düştüğü görülmüştür.

2.11. İllerin, 2015, 2016, 2017 ve 2018 Yılına Ait Asılı ve Asılsız Çağrı İstatistiği

Tablo 9. Pilot, 1. Faz ve 2. Faz illere 2015 Yılında Gelen Toplam Çağrı İstatistikleri

İLLER	Toplam Çağrı	Asılı Çağrı	Asılsız Çağrı	Asılsız Çağrı Oranı
Afyonkarahisar	886.147	171.710	714.437	80,62%
Aksaray	649.811	75.287	574.524	88,41%
Ankara	2.455.945	547.146	1.908.799	77,72%
Antalya	3.871.864	912.154	2.959.710	76,44%
Balıkesir	0	0	0	0,00%
Burdur	326.935	83.279	243.656	74,53%
Denizli	1.164.871	328.730	836.141	71,78%
Düzce	12.379	1.032	11.347	91,66%
Hatay	334.183	29.821	304.362	91,08%
Isparta	442.140	95.548	346.592	78,39%
Kahramanmaraş	106.163	50.581	55.582	52,36%
Karaman	307.701	73.035	234.666	76,26%
Kırıkkale	394.506	74.938	319.568	81,00%
Kırşehir	326.060	58.087	267.973	82,19%
Kocaeli	192.805	32.508	160.297	83,14%
Konya	3.061.508	517.835	2.543.673	83,09%
Kütahya	30.806	7.782	23.024	74,74%
Manisa	0	0	0	0,00%
Mersin	3.408.500	355.951	3.052.549	89,56%
Muğla	46.225	18.619	27.606	59,72%
Niğde	637.004	148.449	488.555	76,70%
Sivas	25.714	6.091	19.623	76,31%
Yalova	14.244	2.818	11.426	80,22%
Yozgat	0	0	0	0,00%
TOPLAM	18.695.511	3.591.401	15.104.110	78,07%

Kaynak: (İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürlüğü, 2018).

Yukarıdaki istatistiklerde 2015 yılına ait çağrı istatistikleri görülmektedir. İlk olarak şunu açıklamakta fayda var. Balıkesir, Manisa ve Yozgat illerinin çağrı istatistikleri 0 (sıfır) görünmektedir. Bunun sebebi anılan illerin 2015 yılında faaliyete geçmemeleridir. Yani Acil Çağrı Merkezi olarak hiç çağrı almamışlardır. Buna ek olarak yine bazı illerin 2015 yılında çağrı sayıları çok azdır. Bu o ilin, 2015 yılında faaliyete geçtiği ve yeni çağrı almaya başladığı anlamına gelir. Faaliyete geçen il, 2015 yılının sonuna doğru alınmışsa, o kadar çağrı sayısı da düşük olmuştur. Bu illerin asılsız çağrı oranlarına bakıldığında çok yüksek olduğu görülmektedir. Asılsız çağrı oranları % 90'nın üzerindedir. Bunun birçok sebebi olabilir. Bu sebepler, Acil Çağrı Merkezlerinin yeni olması, tanıtımının yapılmaması, arayanların bilinçli olmaması vb. sebepler sıralanabilir.

Bu çağrı istatistikleri, 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi kapsamında, 2009 yılında faaliyete geçen Antalya ve Isparta pilot illeri, 2013 yılında faaliyete geçen Afyonkarahisar, Aksaray, Burdur, Denizli, Karaman, Kırıkkale, Kırşehir, Konya, Mersin ve Niğde 1. Faz illeri ve 2015 yılında faaliyete geçen Ankara, Balıkesir, Düzce, Hatay, Kahramanmaraş, Kocaeli, Kütahya, Manisa, Muğla, Sivas, Yalova, Yozgat 2. Faz illerini kapsamaktadır. İstatistiklerde, bu illere gelen toplam çağrılar, acil çağrı yazılımı sistemi tarafından asıllı, asılsız olarak otomatik olarak ayrılmıştır. Aslında, acil çağrı yazılımı sistemi çağrıları sadece asıllı asılsız olarak gruplandırmaz. Tüm çağrılar, sisteme gelen toplam çağrı, anons sırasında kapanan çağrılar, kara listeden gelen çağrılar, kurumlara aktarılan çağrılar, çağrı alıcıların ve çağrı yönlendiricilerin çağrı sayıları, konuşma, oturma açma ve mola süreleri gibi daha pek çok gruba ayrılarak sistemde kayıt altına alınır. Biz bu bölümde 2015, 2016, 2017 ve 2018 yıllarında 24 ile gelen toplam çağrı, asıllı çağrı, asılsız çağrı sayıları ile asılsız çağrı oranını inceleyeceğiz.

Tabloya bakıldığında, asılsız oranlarının genelde %50'nin üzerinde olduğu görülür. Bunun da anlamı, asılsız çağrı sayıları, asıllı çağrı sayılarından daha fazladır. Yani acil çağrı yönetim sistemine gelen tüm çağrıların yarısından fazlası gereksiz çağrılardır. Dolayısıyla hatlar gereksiz yere meşgul olmuş ve belki de gerçekten ihtiyacı olan birisi 112'ye gecikmeli ulaşmış olabilir. Asıllı çağrılar, sisteme gelen çağrının kurumlara yönlendirildiği çağrılardır. Bu asıllı çağrılar her zaman acil çağrı olmayabilir. Örneğin, bir sağlık personeli aradığında ve 112 Acil Çağrı Merkezindeki sağlık görevlisiyle görüştüğünde sistem bunu asıllı olarak kabul edecektir. Tam burada 132 hattından bahsetmek gerekir. 132 hattı ülke genelinde sağlık personellerinin kendi aralarında direkt olarak konuşulacak bir hat olarak açılmıştır. 132 hattı doğal olarak 112 Acil Çağrı Merkezlerine yönlendirilmiş ve sağlık personeli aradığında doğrudan sağlık komuta merkezi yani sağlık çağrı yönlendiriciye arama düşmekte ve zaman ve kaynak israfı olmadan görüşme sağlanmaktadır. Burada şunun bilinmesi gerekir ki, 132 hattını sağlık görevlisi dışında biri ararsa "Yalova Acil Çağrı Merkezi 132 numarası sadece sağlık kurumu personeli tarafından aranabilmektedir. Arama gerçekleştirdiğiniz numara, sağlık kurumu personel rehberinde bulunmamaktadır. Sizi çağrı alıcı operatöre aktarıyorum." şeklinde bir ses kaydıyla karşılaşır. 132 hattının amacı zaman ve kaynak israfını önlemektir. Kurum içi görüşmelerde sağlık çalışanı 112'yi her aradığında ön taraftaki çağrı alıcıyı kısa süreli de olsa meşgul edecektir. Bu durumda o kısa sürede hem hat meşgul olmuş olacak hem de çağrı alıcıya iş yükü getirecektir. Buna istinaden ülke genelinde sağlık kurum içi görüşme hattı olan 132 uygulanmış ve çok büyük faydalar sağladığı görülmüştür. 112 Acil Çağrı Yazılım Yönetim Sistemi, 132 hattının işlevine benzer bir teknik imkânı sağlar. Emniyet kurumu üzerinden örnek verecek olursak, sistem şu şekilde çalışmaktadır. Yalova İl Emniyet Müdürlüğü personellerinden 112'yi sürekli aramak durumunda olan tüm görevlilerin telefon numaraları Acil Çağrı Yazılım Sistemine kaydedilir. Kayıtlı olan bu numaralardan sistemde emniyet rehberi oluşturulur. Bu numaralardan rehber oluşturulurken ad, soyad, adres vb. ek bilgilerde girilir. Kurum rehberinde kayıtlı olan emniyet personeli 112'yi çevirdiğinde direkt olarak emniyet çağrı yönlendiriciye düşecektir. 132 hat aramasında olduğu gibi ne çağrı alıcı yersiz bir meşguliyet yaşayacak ne de arayan polis zaman kaybı yaşayacaktır. Böylece 112 Acil Çağrı Merkezi personeline ve emniyet birimi personeline fazladan bir iş yükü engellenmiş olacaktır. Bu arama kolaylığını diğer kurumlara da uygulayabiliriz. Yapılması

gereken, koordineli çalışılan kurumların (itfaiye, sağlık, afad, jandarma, orman ve emniyet) rehberlerinin oluşturulup kurum personellerinin numaralarının rehberde kaydedilmesi gerekmektedir. Böylece tüm koordineli kurumlar acil durumlarda ya da normal zamanlarda kendi kurumlarının ağrı ynlendiricileriyle görüşmek istediklerinde 112'yi arayarak doğrudan görüşebilirler. Bunun, bazı dezavantajları olabilir. şöyle ki, rehberde kayıtlı kişi ne zaman 112'yi ya da 110, 122, 155, 156 ve 177 'yi Yalova ili sınırları içerisinden ararsa kendi kurumundaki ağrı yönlendirici düşer. Yani ağrı alıcı ile konuşamaz. Eğer rehberde olan kişiler, gerçek bir vaka için acil ağrı merkezini ararlarsa kurumlar arasında koordinasyonda sıkıntı yaşanabilir. Örneğin, itfaiye personeli bir trafik kazası grdğinde ambulans için 112'yi arayacak olursa, doğrudan hat itfaiye ağrı yönlendiriciye düşeceği için vakayı ağrı alıcılara veremez ve küçük bir karmaşada yaşanabilir. Tüm bunlardan dolayı, rehber oluşturulurken ve personel kaydı yapılırken muhakkak bunun göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Bütün bu ihtimaller dikkate alındığından Sağlık Bakanlığı kurum içi personel görüşmeleri için 132 hattını kullanmaktadırlar.

Tablo 10. Pilot, 1. Faz ve 2. Faz İllere 2016 Yılında Gelen Toplam Çağrı İstatistikleri

İLLER	Toplam Çağrı	Asıllı Çağrı	Asılsız Çağrı	Asılsız Çağrı Oranı
Afyonkarahisar	731.470	152.932	578.538	79,09%
Aksaray	639.747	147.766	491.981	76,90%
Ankara	7.950.096	2.487.507	5.462.589	68,71%
Antalya	3.403.195	1.030.791	2.372.404	69,71%
Balıkesir	586	109	477	81,40%
Burdur	315.440	106.254	209.186	66,32%
Denizli	969.296	321.408	647.888	66,84%
Düzce	458.055	151.299	306.756	66,97%
Hatay	4.084.122	355.977	3.728.145	91,28%
Isparta	506.019	179.074	326.945	64,61%
Kahramanmaraş	1.721.369	785.413	935.956	54,37%
Karaman	263.040	67.672	195.368	74,27%
Kırıkkale	323.008	76.093	246.915	76,44%
Kırşehir	278.477	57.770	220.707	79,26%
Kocaeli	2.362.749	617.603	1.745.146	73,86%
Konya	2.779.156	542.942	2.236.214	80,46%
Kütahya	641.740	214.940	426.800	66,51%
Manisa	1.023.803	150.727	873.076	85,28%
Mersin	2.925.028	392.490	2.532.538	86,58%
Muğla	40.622	22.330	18.292	45,03%
Niğde	655.872	227.560	428.312	65,30%
Sivas	1.010.044	308.077	701.967	69,50%
Yalova	338.066	81.807	256.259	75,80%
Yozgat	3.469	1.042	2.427	69,96%
TOPLAM	33.424.469	8.479.583	24.944.886	72,27%

Kaynak: (İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürlüğü, 2018).

Yukarıdaki tabloda 2016 yılına ait 24 ilin çağrı istatistikleri görülmektedir. Asılsız çağrı oran sütununa bakıldığında % 90'nın üzerinde sadece Hatay ilinin olduğu görülür. Burada Hatay iline ayrı bir parantez açmak gerekir. Bu ilimizin en başta Suriye sınırında olması başlı başına yeter bir sebeptir. Malum Suriye'deki iç savaştan kaçan insanlar Türkiye sınırındaki bütün illerde ciddi nüfus artışlarına neden olmuştur. Bu sınır illerden biri de Hatay olduğu için nüfus artmasının yanında Türkçe bilmeyen insanların araması, herhangi bir şeye ihtiyacı olan mültecilerin her defasında 112'yi araması vb. daha pek çok sebepten dolayı asılsız çağrı oranı çok yüksek çıkmıştır. 2016 yılında toplamda 33 milyonun çağrı gelmiş ve maalesef bunun yaklaşık 25 milyonu (% 72 oranında) gereksiz çağrıdır.

Tablo 11. Pilot, 1. Faz ve 2. Faz İllere 2017 Yılında Gelen Toplam Çağrı İstatistikleri

İLLER	Toplam Çağrı	Asıllı Çağrı	Asılsız Çağrı	Asılsız Çağrı Oranı
Afyonkarahisar	713.260	195.275	517.985	72,62%
Aksaray	626.491	187.730	438.761	70,03%
Ankara	7.333.440	2.721.012	4.612.428	62,90%
Antalya	3.339.837	1.157.742	2.182.095	65,34%
Balıkesir	1.134.780	474.286	660.494	58,20%
Burdur	337.073	125.656	211.417	62,72%
Denizli	1.240.879	580.081	660.798	53,25%
Düzce	453.676	162.424	291.252	64,20%
Hatay	4.227.006	676.503	3.550.503	84,00%
Isparta	517.755	178.867	338.888	65,45%
Kahramanmaraş	1.529.747	670.140	859.607	56,19%
Karaman	239.064	73.865	165.199	69,10%
Kırıkkale	408.604	147.020	261.584	64,02%
Kırşehir	283.519	65.596	217.923	76,86%
Kocaeli	2.079.263	581.925	1.497.338	72,01%
Konya	2.697.672	843.913	1.853.759	68,72%
Kütahya	647.222	244.887	402.335	62,16%
Manisa	1.636.747	401.991	1.234.756	75,44%
Mersin	3.081.308	803.566	2.277.742	73,92%
Muğla	785.868	530.572	255.296	32,49%
Niğde	645.639	240.806	404.833	62,70%
Sivas	939.945	334.559	605.386	64,41%
Yalova	321.161	90.023	231.138	71,97%
Yozgat	390.639	108.901	281.738	72,12%
TOPLAM	35.610.595	11.597.340	24.013.255	65,87%

Kaynak: (İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürlüğü, 2018).

Yukarıdaki tabloda 2017 yılına ait 24 ilin çağrı istatistikleri görülmektedir. Bir önceki yılda % 80 ‘nin üzerinde asılsız çağrı oranında il sayısı 5 iken bu sayı 2017 yılında 1’e düşmüştür. Yukarıda sayılan sebeplerden dolayı bu ilimiz tabi ki Hatay’dır. 2017 yılının geneline bakıldığında toplam 35 milyonun üzerinde çağrı gelmiştir. Bunun yaklaşık 24 milyonu (% 65 oranında) gereksiz çağrıdır. En fazla çağrı 7.333.440 ile Ankara’ya, en az çağrı 239.064 ile Karaman’a gelmiştir. Ankara’da gereksiz çağrı oranı % 62,90 iken, Karaman’da % 69,10’dur. En yüksek gereksiz çağrı oranı % 84,00 Hatay iline, en düşük gereksiz çağrı oranı % 32,49 Muğla iline aittir. Bu oranlar doğal olarak yıldan yıla değişmektedir.

Tablo 12. Pilot, 1. Faz ve 2. Faz İllere 2018 Yılında Gelen Toplam Çağrı İstatistikleri

İLLER	Toplam Çağrı	Asıllı Çağrı	Asılsız Çağrı	Asılsız Çağrı Oranı
Afyonkarahisar	775.815	309.196	466.619	60,15%
Aksaray	582.133	193.274	388.859	66,80%
Ankara	6.912.720	2.716.658	4.196.062	60,70%
Antalya	3.298.072	1.239.326	2.058.746	62,42%
Balıkesir	1.290.937	572.206	718.731	55,68%
Burdur	319.865	133.605	186.260	58,23%
Denizli	1.225.939	688.319	537.620	43,85%
Düzce	438.614	171.152	267.462	60,98%
Hatay	4.182.747	734.841	3.447.906	82,43%
Isparta	489.615	187.845	301.770	61,63%
Kahramanmaraş	1.340.721	625.901	714.820	53,32%
Karaman	296.741	179.302	117.439	39,58%
Kırıkkale	406.740	172.111	234.629	57,69%
Kırşehir	258.047	126.345	131.702	51,04%
Kocaeli	1.974.143	564.030	1.410.113	71,43%
Konya	2.725.362	1.046.146	1.679.216	61,61%
Kütahya	598.242	238.039	360.203	60,21%
Manisa	1.796.185	630.692	1.165.493	64,89%
Mersin	2.960.513	917.516	2.042.997	69,01%
Muğla	1.261.876	593.721	668.155	52,95%
Niğde	553.884	242.501	311.383	56,22%
Sivas	848.739	330.502	518.237	61,06%
Yalova	368.547	153.232	215.315	58,42%
Yozgat	569.139	216.639	352.500	61,94%
TOPLAM	35.475.336	12.983.099	22.492.237	59,68%

Kaynak: (İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürlüğü, 2018).

2018 yılı çağrı istatistikleri tablosuna baktığımızda, yine yaklaşık 35 milyon çağrı gelmiş ve asılsız çağrı sayısı 22 milyon civarındadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere, asılsız çağrılar 2017 yılına göre yaklaşık 1,5 milyon ve 2016 yılına göre yaklaşık 2,5 milyon çağrı azalmıştır. Bu gereksiz çağrı sayısının azalması kurumların çabalarıyla sağlanmıştır. Bu başlıca çabalar şu şekilde sıralanabilir. 112 Acil Çağrı Merkezi tanıtım filmi yaptırılması ve bu filmin sosyal medyada, otogarlarda, hastanelerde izlettirilmesi, afiş ve broşürler bastırılmış ve umumi yerlerde (camiler, kahvehaneler, AVM vb.) dağıtılması, gereksiz arayanlara cezai müeyyide uygulanması vb. Ancak bu asılsız çağrı oranı azalması yeterli değildir. Bu konuda tüm illerin daha fazla gayret göstermeleri gerekmektedir.

Tablo 13. Pilot, 1. Faz ve 2. Faz İllere 2015, 2016, 2017 ve 2018 Yıllarında Gelen Toplam Çağrı İstatistikleri

İLLER	Toplam Çağrı	Asıllı Çağrı	Asılsız Çağrı	Asılsız Çağrı Oranı
Afyonkarahisar	3.106.692	829.113	2.277.579	73,31%
Aksaray	2.498.182	604.057	1.894.125	75,82%
Ankara	24.652.201	8.472.323	16.179.878	65,63%
Antalya	13.912.968	4.340.013	9.572.955	68,81%
Balıkesir	2.426.194	1.046.492	1.379.702	56,87%
Burdur	1.299.313	448.794	850.519	65,46%
Denizli	4.600.985	1.918.538	2.682.447	58,30%
Düzce	1.362.724	485.907	876.817	64,34%
Hatay	12.827.949	1.797.115	11.030.834	85,99%
Isparta	1.955.529	641.334	1.314.195	67,20%
Kahramanmaraş	4.698.000	2.132.035	2.565.965	54,62%
Karaman	1.106.546	393.874	712.672	64,41%
Kırıkkale	1.532.858	470.162	1.062.696	69,33%
Kırşehir	1.146.103	307.798	838.305	73,14%
Kocaeli	6.609.614	1.796.720	4.812.894	72,82%
Konya	11.263.728	2.950.866	8.312.862	73,80%
Kütahya	1.918.010	705.648	1.212.362	63,21%
Manisa	4.456.735	1.183.410	3.273.325	73,45%
Mersin	12.375.349	2.469.523	9.905.826	80,04%
Muğla	2.894.494	1.475.325	1.419.169	49,03%
Niğde	2.492.399	859.316	1.633.083	65,52%
Sivas	2.824.442	979.229	1.845.213	65,33%
Yalova	1.042.018	327.880	714.138	68,53%
Yozgat	736.117	272.774	463.343	62,94%
TOPLAM	123.739.150	36.908.246	86.830.904	67,41%

Kaynak: (İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 112 Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürlüğü, 2018).

Üstteki tabloda da tüm bu illerin 2015 ve 2018 yılların arasındaki toplam çağrıları gösterilmektedir. Genel toplama bakıldığında 736.117 ile en düşük Yozgat'a, 24.652.201 ile en fazla Ankara'ya çağrı gelmiştir. Yozgat'ın asılsız çağrı oranı % 62,94 olurken, Ankara'nın % 65,63 olmuştur. En düşük asılsız çağrı oranı % 49,03 ile Muğla'ya, en yüksek çağrı oranı % 85,99 ile Hatay İline aittir. Son 4 yılda bu 24 ile toplamda 123 milyondan fazla çağrı gelmiştir. Maalesef, bu sayının 86 milyondan fazlası gereksiz çağrıdır. Bu gereksiz çağrılar, zaman ve kaynak israfına neden olmuş ve personele iş yükü getirmiştir. Genel ortalamada asılsız çağrı oranının % 67,41 olduğu görülür. Bu oran, acil çağrı merkezi çalışanlarının çabalarıyla ve daha bilinçli bir toplumla düşecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YALOVA 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ

3.1. Yalova 112 Acil Çağrı Merkezi

Yalova 112 Acil Çağrı Merkezi 05.11.2015 tarihinde saat 11:00 da itfaiyeyi devreye alarak hizmet vermeye başlamıştır. Bir ay sonrasında ise Afad, sağlık 112 AÇM hizmete başlamışlardır. Çağrı merkezine gelen çağrıları karşılayan ve olay bilgisi alan ve ilgili kuruma aktaran çağrı alıcılar ile ilgili yönetmelikte belirtilmiştir.

- Önündeki konsola düşen her türlü çağrıyı cevaplandırmak,
- Kendi konsolunda çağrı karşılayarak, konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle mesai saati içinde bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosuna, mesai saati dışında nöbetçi teknik personele bildirmek,
- Çağrıyı yalnızca “Acil Çağrı Merkezi” ifadesiyle cevaplandırmak,
- Çağrının, çağrı merkezi kurallarına uygun bir çağrı olup olmadığını tespit etmek;
- Eğer gelen arama gerçek bir acil çağrı ise vaka formu oluşturmak,
- Gelen arama acil çağrı değilse vaka formu 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,
- Gereksiz arama olan çağrıyı bildirmek,
- Vaka formu oluşturulan kayıt için vaka bilgi giriş uygulamasında zaman kaybetmeksizin, konum sorgusu yapmak, bu şekilde adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olayı öğrenmek ve ilgili çağrı yönlendiriciye çağrıyı aktarmak,
- Arayan kişinin numarasının görünmez ise, çağrıyı çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak,
- Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak,
- Yapılan görüşme esnasında olay ile ilgili olarak çağrı yönlendiricinin bilgisine ihtiyaç duyduğu takdirde, ilgili çağrı yönlendiriciyi seçerek çağrıya dâhil edip konferans görüşmesi yaptırmak,
- Vardiya değişiminde çağrı merkezi müdürü tarafından belirlenen bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelinceye kadar görevini sürdürmek,
- 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,
- Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırları, kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde müdürlüğe teslim etmek (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, 2014: Md.12).

Çağrı alıcıların almış oldukları çağrıları 112 AÇM hizmet veren kurumlara aktardıklarında bu çağrıyı karşılayan çağrı yönlendiricilerin görevi yönetmeliğin 14. maddesinde belirtmiştir. Çağrı yönlendiren personelin görev ve sorumlulukları şunlardır:

- Yönlendirilen acil çağrıları en kısa sürede karşılamak,
- Gelen acil çağrının görev alanına giren, ivedilik arz eden bir vaka olup olmadığını değerlendirmek,
- Olay bilgileri formunda kaydedilmiş olan bilgilerdeki eksiklikleri tamamlamak,
- Kolektif çalışmayı gerektiren vakalarda çağrıyı ilk alan çağrı alıcı tarafından ilgili diğer kurum veya birim temsilcilerinin ya da görevlilerinin haberdar edilip edilmediğini teyit ederek diğer birimlerle koordine etmek,

- Çağrı merkezindeki 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 ivedi olarak arayan kişiye geri dönüş yapmak,
- Acil aramanın içeriğine en uygun ve en yakın yeterli sayıda ekibi vakaya yönlendirmek, verilen hizmet ile ilgili her türlü veriyi bilgisayar ortamında kayıt altına almak,
- İlgili birimin ajans terminaline (araç bilgisayarı, cep bilgisayarı gibi) sahip olması halinde vaka bilgileri formunu eksiksiz olarak doldurarak, iletiminin yapılıp yapılmadığını takip etmek ve veri terminali tarafından istenen verilerin girişini sağlamak,
- Arayan kişi ile arama konusuyla ilgili birimler arasında ihtiyaç duyulması halinde çağrı sistemi üzerinden konferans görüşmesi yapılmasını sağlamak,
- Sistem dışından gelen aramalarda haberdar oldukları olaylarla ilgili olarak vaka formu açarak, diğer kurum çağrı yönlendiricilerini bilgilendirmek,
- Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırları, kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde acil çağrı merkezine teslim etmek,
- 112 Acil Çağrı merkezi ile kendi kurumlarının acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri arasında telli, telsiz ve yazılım bağlantılarını kullanarak iletişimi sağlamak (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, 2014: Md.14).

Yalova 112 Acil Çağrı Merkezinde hizmet veren kurumların görev ve sorumlulukları yönetmeliğin 13. maddesinde şöyle belirtilmektedir;

- 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 işbirliği ve koordinasyon içerisinde, valiliğin talimatlarına uygun olarak yerine getirirler.
- Çağrı merkezinde ilgili kurumlarca görevlendirilen personelin, sunulan acil hizmetin gerektirdiği her türlü niteliği haiz, mesleki yeterlilikte, kurumunu temsil yetkinliğinde olmasına ve uyumlu çalışmasına kurumlarca özen gösterilir.
- Kurumlar, acil yardımın gerektirdiği kendi görev alanı ile ilgili hizmeti sunmaktan bizzat, diğer kurumlarla yardımlaşma ve işbirliği gerektiren durumlarda ise destek sağlamakla sorumludur.
- İlgili kurumlar ilgili mevzuatı uyarınca verilen izinleri kullanmakta olan personeli göz önünde bulundurarak görevi aksatmayacak şekilde görevlendirme yaparlar.
- Görevlendirilen personelin müdürlükçe verilen hizmet içi eğitimler dışında kalan kendi görev alanları ile ilgili uyum ve geliştirme eğitimleri ile uygulama tatbikatları müdürlüğün bilgisi dâhilinde ilgili kurumlar tarafından sağlanır (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, 2014: Md.13).

3.2. Türkiye’de Acil Hizmet Veren Kurumların Acil Çağrı Numaraları ve Tarihçesi

Ülkemizde hizmet veren ve farklı tarihlerde kurulan acil çağrı numaraları;

110 itfaiye,

112 Sağlık,

122 Afad,

155 Polis,

156 Jandarma,

158 Sahil Güvenlik

3.2.1. İtfaiyenin tanımı

İtfaiye sözcüğü dilimize söndürmek anlamına gelen Arapça dilinden gelen itfa etmek sözcüğünden girmiştir. Yangın söndürme işlemi bu işlemi yapan kuruluşa verilen genel isme itfaiye denilmektedir (<http://www.devlette.com/>, 2018).

3.2.1.1. 110 İtfaiyenin tarihçesi

1984 yılına kadar (00) olan itfaiye ihbar hattı 000 (üç sıfır) değiştirilmiş, bu numara 1993 yılına kadar kullanılmıştır. 1993 yılında ise 000 kısa numarası yerine 110 olarak yeni bir kısa numara kullanılmıştır. İl ve İlçe Belediyelerinin 00, 000 ve 110 numaralarının kullanmaları farklı zamanlarda olmuştur.

3.2.1.2. İtfaiyenin görevleri

İçişleri Bakanlığı tarafından Resmi Gazetede yayımlanan 21.10.2006 tarihli ve 26326 sayılı Belediye İtfaiye Yönetmeliğın Görevler başlığı altında bulunan 6. maddesinde;

(1) İtfaiye teşkilatının görevleri şunlardır:

- Yangınlara müdahale etmek ve söndürmek,
- Her türlü kaza, çökme, patlama, mahsur kalma ve benzeri durumlarda teknik kurtarma gerektiren olaylara müdahale etmek ve ilk yardım hizmetlerini yürütmek; arazide, su üstü ve su altında her türlü arama ve kurtarma çalışmalarını yapmak,
- Su baskınlarına müdahale etmek,
- Doğal afetler ve olağanüstü durumlarda kurtarma çalışmalarına katılmak,
- 12/6/2002 tarihli ve 2002/4390 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan, Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik ile verilen görevleri yapmak,
- 5/6/1964 tarihli ve 6/3150 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Sivil Savunma ile İlgili Şahsi Mükellefiyet, Tahliye ve Seyrekleştirme, Planlama ve Diğer Hizmetler Tüzüğü gereğince kurulan itfaiye servisi mükelleflerini eğitmek, nükleer, biyolojik, kimyasal (NBC) maddeleri ile kirlenmelerde arıtma işlemlerine yardımcı olmak,
- Halkı, kurum ve kuruluşları itfaiye hizmetleri ile ilgili olarak bilgilendirmek, alınacak önlemler konusunda eğitmek ve bu konuda tatbikatlar yapmak,
- Kamu ve özel kuruluşlara ait itfaiye birimleri ile gönüllü itfaiye personelinin eğitim ve yetiştirilmesine yardım etmek; bunların bina, araç-gereç ve donanımlarının itfaiye standartlarına uygunluğunu denetlemek ve bu birimlere yangın yeterlilik belgesi vermek ve gerektiğinde bu birimlerle işbirliği yapmak,
- Belediye sınırları dışındaki olaylara müdahale etmek,
- Belediye sınırları içinde bacaları belediye meclisince tespit edilecek ücret karşılığında temizlemek veya temizlettirmek ve bacaları yangına karşı önlemler yönünden denetlemek,
- Talep edilmesi halinde orman yangınlarının söndürülmesi çalışmalarına katılmak,
- İmar planlarına göre parlayıcı, patlayıcı ve yanıcı madde depolama yerlerini tespit etmek,
- İşyeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuruluşlarını yangına karşı önlemler yönünden denetlemek, bu konularda mevzuatın öngördüğü izin ve ruhsatları vermek (İçişleri Bakanlığı. Belediye İtfaiye Yönetmeliğı, 2006: Md.6).

3.2.1.3. İtfaiye Çağrı yönlendiricinin ek görevleri

Çağrı yönlendiricilerinin kurumsal olarak ek görevleri ise şöyle belirtilmiştir.

- Sorumlu ekibe ilişkin; çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden teyit ederek, doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veriyi terminalden eksiksiz girilmesini sağlamak, hizmet gerekleri açısından mahsur

oluşturmayacak şekilde ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

- Görev alanına giren her türlü olay ve afetlerde ilgili merkez, ilçe ve belde itfaiye istasyonları arasında koordinasyonu sağlamak,
- İl sınırları dışında meydana gelen 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,
- İl merkezi, ilçe ve belde belediye itfaiyelerinde bulunan araç, donanım ve personel eksikliklerini takip ederek ilgili birimlere bildirmek (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, 2014: Md.15/ç).

3.2.1.4. 110 İtfaiye istatistik

Tablo 14. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girmeden Öncesi Alınan Çağrı Sayısı

Yıl	2013	2014	2015 (Ocak-Ekim)	Toplam
Vaka Sayısı	558	424	468	1450

Kaynak: (Yalova İtfaiye Müdürlüğü,2018)

Tablo 15. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girdikten Sonra

Yıl	2015 (Kasım-Aralık)	2016	2017	2018 (Ocak-Kasım)	Toplam
Çağrı Sayısı	897	7153	6443	6889	21382
Vaka Sayısı	395	2728	2548	2043	7714

Kaynak: (112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 2018)

Yalova 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 3 Kasım 2018 Salı günü saat 11:00 itibari ile Alo Yangın ihbar hattı İtfaiye 110 acil durum numarasının yönlendirilmesiyle hizmet vermeye başlamıştır. Bu tarihten sonra Yalova Belediyesi, 5 İlçe ve 9 Belde Belediyesinin itfaiye teşkilatlarına yapılan ihbarlar Acil Çağrı Merkezi tarafından karşılanmaktadır.

Türkiye’de küçük illerdeki itfaiye yapılanması ile büyükşehir olan illerdeki itfaiye yapılanması farklıdır. Büyükşehirlerde itfaiyeler Daire Başkanlığı altında toplanmış olup emir-komuta zinciri hızlı, etkin ve verimli bir şekilde işlemektedir. Ancak küçük illerde durum tam tersidir. İl ve ilçe belediyeler kendi sınırları içerisindeki ihbarlara bakmaktadır. Hatta 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesinden önce yangın ihbar çağrıları da arayan kişiye en yakın belediyeye düşüyordu. İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğünün yürüttüğü Acil Çağrı Merkezleri Projesinden sonra 110 yangın ihbar çağrıları ilde tek merkezde toplanmıştır. İl ve ilçe belediyelerinin İtfaiye Müdürlükleri yönetim olarak tek merkezde toplanmadıkları için emir-komuta zinciri büyükşehirdeki itfaiyelere göre daha yavaş işlemektedir.

Türkiye’de küçük illerde itfaiyelere gelen çağrılar, yakın bir zamana kadar analog telefonlarla karşılanmıştır. Bu durumda doğal olarak gelen çağrıların bir kısmı kayıt altına alınmıştır. Sadece yangın durumlarında bir form doldurulup imzalatılıp dosyaya konmuştur. Belli bir süredeki örneğin 1 yıldaki vaka (trafik kazası, yangın, hayvan kurtarma vs.) sayılarını formlara bakarak tespit edilmiştir. Bunlardan dolayı 110 yangın ihbar hattına kaç gereksiz çağrı veya kaç gerekli çağrının geldiği ve bu gerekli çağrılardan kaçına vaka formu açıldığı bunların kaydı maalesef tutulmamıştır. Bununla birlikte, Yalova 112 Acil Çağrı Merkezinde tüm bu kayıtlar tutulmaktadır. İstenilen zaman aralıklarında detaylı istatistikler

alınabilmektedir. Bu istatistikler kullanılarak da kapsamlı bir teknik analiz yapılabilir. Yapılan bu teknik analiz, bize çalışan personelin performansını ölçme imkânı sunmaktadır.

Yalova 112 Acil Çağrı Merkezinin teknolojik olarak sunduğu imkânlardan biri de Yalova'nın detaylı güncel bir haritasıdır. Personelin kullandığı 3 bilgisayar monitörün birinde harita açık bulunmaktadır. Bu haritada, Acil Çağrı Merkezi tarafından daha önceden takılan takip cihazı olan itfaiye araçlarının takibi yapılmaktadır. Haritadan, itfaiye aracının nerde olduğu, araç çalışıyor mu kapalı mı ya da marşa ne zaman basıldı gibi detaylı bilgiler görülebilmektedir. Yine haritada yer sorgusu yapabilmek, gidilecek adres sisteme girilerek rota çizilip aracı yönlendirme, en kısa yol veya en uzun yolu tespit edebilme gibi sayılamayacak daha pek çok işlem yapılabilir. Tüm bunların yanında harita üzerinde itfaiye aracıyla ilgili çok detaylı istatistik bilgileri de alınabilmektedir. Takip cihazı olan herhangi bir itfaiye aracının aşağıda maddeler halinde sıralanmış istatistik bilgileri edinilebilir. Bu alınabilen istatistik bilgileri;

- Araç-Bölge Tanımlama
- Alarm gösterme (hız limitini aştınız vb.)
- Son gönderdiği bilgileri gösterme
- Gün içindeki mesafesini gösterme
- Aktif vakasını gösterme
- Son 24 saat içindeki vakaları gösterme
- Araç bilgilerini gösterme
- Tanımlı bölgeleri gösterme
- Anlık konum bilgisini görüntüleme
- Kaynak durumunu güncelleme
- Aracın rotasını gösterme
- Aşağıdaki sıralanmış konularda da araçla ilgili rapor oluşturulabilir:
- ✓ Gün içindeki güzergah sorgusu
- ✓ Gün içindeki hız limiti aşım raporları
- ✓ Gün içindeki duraklama raporları
- ✓ Gün içindeki coğrafi bölge ihlal raporları
- ✓ Gün içindeki vaka başına toplam km sorgusu
- ✓ Gün içindeki kilometresini göster
- ✓ Gün içindeki rota sorgusu
- ✓ Gün içindeki alarm ve uyarı sorgusu
- ✓ Gün içindeki rölanti raporu
- ✓ Günlük güzergah sorgusu
- ✓ Günlük hız limiti aşım raporları
- ✓ Günlük duraklama raporları
- ✓ Günlük coğrafi bölge ihlal raporları
- ✓ Günlük vaka başına toplam km sorgusu
- ✓ Günlük kilometresini göster
- ✓ Günlük rota sorgusu
- ✓ Günlük alarm ve uyarı sorgusu

- ✓ Günlük rölanti raporu
- ✓ Haftalık rota sorgusu
- ✓ Haftalık toplam kilometre dir.

3.2.2. 112 Acil sađlđın tanımı

Yurt genelinde en uç noktalara kadar yayılmış 7/24 kesintisiz hizmet veren hayati öneme sahip büyük bir sistemdir. Verilen hizmetler ücretsizdir ve her koşulda devam etmektedir (<http://istanbulism.saglik.gov.tr/>, 2018).

3.2.2.1. 112 Acil sağlık tarihçesi

Sağlık Bakanlığı tarafından ülkemizde ilk kez 1985 yılında bazı turistik bölgeler ve ana arterlerde bir merkeze bağlı olmadan araç telefonu ile ulaşılabilen gezici ambulans ekipleri bir süre denenmiş ve bu organizasyon daha çok trafik kazaları için kullanılmıştır. 1986 yılında da 077 Hızır Acil Servis olarak İstanbul, Ankara ve İzmir büyükşehir belediyelerinin ambulans, teknik alt yapı, şoför ve maddi destek vermesi, Sağlık Bakanlığının hekim ve tıbbi malzeme desteği ile daha çok doktorlu hasta taşımacılığına benzer bir sistem ülkemizde kullanılmış ve şimdiki acil sağlık hizmetlerinin temelleri atılmıştır (<https://www.acilci.net/>, 2018). 1994 tarihinde Hastane öncesi hizmetlerde 077 Hızır Acilden 112 Acil Yardım ve Kurtarmaya geçilmiştir (<https://tr.wikiwand.com./>, 2018).

3.2.2.2. 112 Acil sađlđın görev ve sorumlulukları

Sağlık Bakanlığın tarafından Resmi Gazetede yayımlanan 15.03.2007 tarih ve 26463 sayılı Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmeliğin 9. maddesinde;

Görev ve Sorumluluklar;

- Merkeze ulaşan acil sağlık çağrılarını değerlendirmek, çağrılara göre verilmesi gereken hizmeti belirleyerek yeterli sayıda ekibi olay yerine yönlendirmek, hizmet ile ilgili her türlü veriyi kayıt altına almak, saklamak ve değerlendirmek.
- İl düzeyindeki kendisine bağlı istasyonların acil yardım, hasta nakil, özel donanımlı ambulanslar, hava ve deniz ambulansları, acil sağlık araçları ile hizmet araçlarının sevk ve idaresini yapmak.
- Hastaneler arasındaki koordinasyonu sağlayarak hasta sevk sisteminin düzenli olarak işlemlerini sağlamak, başta yoğun bakım yatakları olmak üzere kritik yatak ve birimler ile personelin takibini yapmak.
- Hizmetin verilmesi sırasında, hizmete katılan kurum ve kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
- Olağandışı durumlar ve afetlerde diğer kurumlarla işbirliği içerisinde olay yerine yeterince ambulans ve acil sağlık aracını görevlendirmek, hastane koordinasyonunu sağlamak, gerektiğinde ildeki tüm ambulansları ve özel ambulans servislerini sevk ve idare etmek Sağlık Bakanlığı. (Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmeliği, 2006:Md.9)

3.2.2.3. 112 Acil sağlık çağrı yönlendiricinin ek görevleri

Çağrı yönlendiricilerinin kurumsal olarak ek görevleri ise şöyle belirtilmiştir. Gönderilen 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 ajans terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamaktır (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, 2014: Md.15/a)

3.2.2.4. 112 Acil Sağlık istatistik

Tablo 16. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girmeden Öncesi

Yıl	2013	2014	2015 (Ocak-Ekim)	Toplam
Çağrı Sayısı	293049	215881	253720	762650
Vaka Sayısı	16987	15381	20080	52448

Kaynak: (112 İl Sağlık Müdürlüğü, 2018)

Tablo 17. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girdikten Sonra

Yıl	2015 (Kasım-Aralık)	2016	2017	2018 (Ocak-Kasım)	Toplam
Çağrı Sayısı	2402	59094	65462	58968	185926
Vaka Sayısı	835	21781	22786	23397	68799

Kaynak: (112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 2018)

Yalova 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 3 Kasım 2018 tarihinde hizmetine başladıktan kısa bir süre sonra 15 Aralık 2015 Salı günü saat 11:00 itibariyle Alo Sıhhi İmdat 112 acil yardım numarası devreye alınmış olup bu tarihten sonra 112 aramaları Acil Çağrı Merkezinden karşılanmaya başlamıştır.

Acil Çağrı Merkezine gelen 112 aramalarında, bir doktor gözetiminde 3 sağlık personeli ambulans ekiplerini yönlendirmektedir. Devreye alınmadan önce kendi haritalarından tüm ambulanslarını nerde, hareketli mi, durağan mı olduklarını görüyorlardı. Acil Çağrı Merkezine geçtikten sonra sağlık ekibi tüm araçlarını, hem kendi hem de Acil Çağrı Merkezleri Projesi için özel hazırlanmış haritadan takip edebiliyorlar. Bu haritayı sadece ambulansların nerde olduklarını görmelerinden ziyade çok amaçlı kullanabilmektedirler. Örnek verecek olursak: Ambulans gideceği rotayı bilmiyor. Acil Çağrı Merkezinde komutada görevli sağlık personeli haritada bulunduğu yerden gideceği yeri belirleyen bir rota çizip buna göre ambulansı yönlendirebilir. Buna ek olarak harita da geçmişe dönük birçok bilgiye ulaşılabilir. Bu sayede teknik analizler yapıp, çalışan personel performansı artırılabilir. Bu teknik analizleri yapmak için istatistiki bilgilerde tutulmaktadır. Herhangi bir ambulansın aşağıdaki istatistiki bilgileri tutulmaktadır. Bunlar;

- Araç-Bölge Tanımlama
- Alarm gösterme (hız limitini aştınız vb.)
- Son gönderdiği bilgileri gösterme
- Gün içindeki mesafesini gösterme
- Aktif vakasını gösterme
- Son 24 saat içindeki vakaları gösterme
- Araç bilgilerini gösterme
- Tanımlı bölgeleri gösterme
- Anlık konum bilgisini görüntüleme
- Kaynak durumunu güncelleme
- Aracın rotasını gösterme
- Aşağıdaki sıralanmış konularda da araçla ilgili rapor oluşturulabilir:
- ✓ Gün içindeki güzergah sorgusu
- ✓ Gün içindeki hız limiti aşım raporları

- ✓ Gün içindeki duraklama raporları
- ✓ Gün içindeki coğrafi bölge ihlal raporları
- ✓ Gün içindeki vaka başına toplam km sorgusu
- ✓ Gün içindeki kilometresini göster
- ✓ Gün içindeki rota sorgusu
- ✓ Gün içindeki alarm ve uyarı sorgusu
- ✓ Gün içindeki rölanti raporu
- ✓ Günlük güzergah sorgusu
- ✓ Günlük hız limiti aşım raporları
- ✓ Günlük duraklama raporları
- ✓ Günlük coğrafi bölge ihlal raporları
- ✓ Günlük vaka başına toplam km sorgusu
- ✓ Günlük kilometresini göster
- ✓ Günlük rota sorgusu
- ✓ Günlük alarm ve uyarı sorgusu
- ✓ Günlük rölanti raporu
- ✓ Haftalık rota sorgusu
- ✓ Haftalık toplam kilometre dir.

3.2.3. Afad'ın tanımı

Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, afetlerin önlenmesi ve afetlerden kaynaklanan zararlarının azaltılması, afetlere gerekli müdahalenin yapılması ve afet sonrası iyileştirme çalışmalarının acilen tamamlanması amacıyla gereken faaliyetlerin planlanması, koordine edilmesi, desteklenmesi, yönlendirilmesi ve etkin uygulanması için ülkenin tüm kurum ve kuruluşları arasında koordinasyonu sağlayan, çok aktörlü, çok yönlü, bu alanda kaynakların akılcı kullanılmasını gözeten, faaliyetlerinde disiplinler arası çalışmayı esas alan esnek, dinamik ve iş odaklı yapıda teşkil edilmiş bir kurumdur (<https://www.afad.gov.tr/>, 2018).

3.2.3.1. Afad'ın tarihçesi

Başbakanlık'a bağlı Türkiye Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü, İçişleri Bakanlığı'na bağlı Sivil Savunma Genel Müdürlüğü, Bayındırlık ve İskan Bakanlığı'na bağlı Afet İşleri Genel Müdürlüğü ve kapatılarak 2009 yılında çıkarılan 5902 sayılı yasa ile Başbakanlık'a bağlı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı kurularak yetki ve sorumluluklar tek bir noktadan yürütülmüştür. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde yapılan düzenleme sonucu, 15 Temmuz 2018 tarihinde yayınlanan 4 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı İçişleri Bakanlığına bağlanmıştır. (<https://www.afad.gov.tr/>, 2018)

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu tarafından alınan kurul kararına göre;

Karar Tarihi : 02.11.2011 Karar No : 2011/DK-08/570

Gündem Konusu : AFAD'a Kısa Numara Tahsisi. 10/11/2008 tarihli ve 27050 sayılı 1'inci mükerrer Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 6'ncı ve 31'inci maddeleri, 27/06/2009 tarihli ve 27271 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Numaralandırma Yönetmeliğinin 5'inci maddesi ve Ek A-5

Kısa Numaralar Eki ile ilgili diğer mevzuata istinaden; 122 kısa numarasının T.C. Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'na Alo AFAD hizmet adıyla tahsis edilmesi ve acil yardım çağrı numarası kapsamına alınması hususuna karar verilmiştir (<https://www.btk.gov.tr/>, 2018).

3.2.3.2. İl Afad Müdürlüklerinin görevleri şunlardır

5902 sayılı Afet Ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun 18. maddesinde il Afad müdürlüğünün görevleri şöyle sıralanmıştır;

- İlin afet ve acil durum tehlike ve risklerini belirlemek, afet ve acil durum hazırlıklarını yapmak
- Afet ve acil durum risk azaltma, müdahale ve iyileştirme il planlarını, mahallî idareler ile kamu kurum ve kuruluşlarıyla iş birliği ve koordinasyon içinde yapmak, uygulamak ve uygulatmak
- İl afet ve acil durum yönetim merkezini yönetmek, kesintisiz ve güvenli haberleşmeyi sağlamak
- Afet ve acil durumlarda meydana gelen kayıp ve hasarı tespit etmek veya ettirmek
- Afet ve acil durumlara ilişkin eğitim faaliyetlerini yapmak veya yaptırmak
- Sivil toplum kuruluşları ile gönüllü kişilerin afet ve acil durum yönetimi ile ilgili akreditasyonunu yapmak ve belgelendirmek
- Afet ve acil durumlarda, gerekli arama ve kurtarma malzemeleri ile halkın barınma, beslenme ve sağlık ihtiyaçlarının karşılanmasında kullanılacak gıda, araç, gereç ve malzemeler için depolar kurmak ve yönetmek
- İlgili mevzuatta yer alan seferberlik ve savaş hazırlıkları ile sivil savunma hizmetlerine ilişkin görevleri ilde yerine getirmek
- Başkanlığın belirlediği esas ve usuller çerçevesinde risk azaltma, hazırlık, müdahale ve iyileştirme çalışmalarını diğer kurum ve kuruluşlarla birlikte yapmak
- İl afet ve acil durum koordinasyon kurulu sekretaryasını yapmak
- Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleer maddeler ile benzeri diğer teknolojik maddelerin tespiti, teşhisi ve arındırılması ile ilgili hizmetleri yürütmek, ilgili kurum ve kuruluşlar arasında iş birliği ve koordinasyonu sağlamak
- Başkanlıkça belirlenen yıllık çalışma programlarını uygulamak, yıllık faaliyet raporları hazırlayarak Başkanlığın onayına sunmak
- Yıllık bütçe teklifini hazırlamak (İçişleri Bakanlığı. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun, 2009: Md.18)

3.2.3.3. Afad çağrı yönlendiricinin ek görevleri

Çağrı yönlendiricilerinin kurumsal olarak ek görevleri ise şöyle belirtilmiştir. Sorumlu 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 ajans terminalinden girilmesini sağlamak, hizmet gerekleri açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri alarak paylaşmak, afetler ve çok sayıda insanı etkileyen acil olaylara ilişkin çağrı merkezine gelen çağrıları; bilgisayar ortamında tür, yer, saat, etkilenen kişi sayısı gibi farklı istatistik alınabilecek şekilde kaydetmek, meteorolojik ihbarları ilgili birimlere tebliğde bulunmaktır (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, 2014: Md.15/e).

3.2.3.4. 122 Afad istatistik

Tablo 18. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girmeden Öncesi

Yıl	2010	2011	2012	2013	2014	2015 (Ocak-2 Aralık)	Toplam
Vaka Sayısı	55	17	7	11	2	25	117

Kaynak: (İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, 2018)

Tablo 19. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girdikten Sonra

Yıl	2015 (3 Aralık)	2016	2017	2018 (Ocak-Kasım)	Toplam
Çağrı Sayısı	12	207	251	277	747
Vaka Sayısı	0	48	29	30	107

Kaynak: (112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 2018)

Yalova 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 3 Kasım 2018 tarihinde hizmetine başladıktan kısa bir süre sonra 3 Aralık 2015 Perşembe günü saat 11:00 itibariyle Alo AFAD 122 acil çağrı numarası devreye alınmış olup bu tarihten sonra 122 aramaları Acil Çağrı Merkezinden karşılanmaya başlamıştır.

112 Acil Çağrı Merkezinde, 122 çağrılarının karşılanması için İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünden (Afad) 1 personel konsol (masaüstü bilgisayar kasası, 3 adet monitör, ses düzeni vs.) başında 24 saat hazır beklemektedir. Günün hangi saatinde olursa olsun 122 ile ilgili olağanüstü bir durum olduğunda ön tarafta çağrıyı alan personel konsolda hazır bekleyen AFAD personeline çağrıyı aktarmaktadır. Çağrıyı alan kurum personeli olayın durumuna göre 112 Acil Çağrı Merkezi hizmet binası dışında başka bir yerde hazır bekleyen AFAD arama-kurtarma ekibine haber verip ekipleri yola çıkarır ve böylece eldeki imkânlarla en hızlı ve etkin şekilde acil durumlara müdahale edilmektedir.

Afad (122) çağrıları Acil Çağrı Merkezinde karşılanmadan önce gereksiz diye tabir edilen vaka gerektirmeyen çağrıların kayıtları tutulmuyordu. Sadece İtfaiye birimine benzer olay bildirim formu tutulup imzalanıp dosyaya konuluyordu. Burada da yalnızca gerçek vaka sayıları tutulmuş olup, diğer çağrı sayıları bilinmiyordu. Acil Çağrı Merkezi buna bir düzen getirdi. Afad personeli kendi kurumunda kısıtlı imkânlarla çağrı almaktaydı. Çağrı Merkezinde ise son derece teknolojik bir sistemle çağrılarını almakta ve ekiplerini olay yerine yönlendirmektedir. Personelin önünde 7/24 sıkıntısız çalışabilen bir bilgisayar, 3 adet monitör son derece kaliteli bir ses düzeni ve tamamen profesyonel olan bir kulaklık. Çalışan kişi önündeki 3 monitörle birinde çağrı ekranını takip ederken, bir diğerinde Yalova'nın güncel haritasını ve son monitörde de vaka sayfasını takip edebilmektedir. Burada çağrı alınıp yönlendirmede en önemli durumlardan birisi arayan kişi 122'yi çevirdikten hemen sonra sistem kayıt altına almaya başlamasıdır.

3.2.4. Polisin tanımı

Demokratik düzen içinde, kânun hâkimiyetinin sağlanması ve korunması, yurt içinde huzûr ve nizâmın temini, vatandaşların can, mal, ırz güvenliğinin sağlanması ve korunması, suç işlemeye yönelik davranışların önlenmesi, sanıkların yakalanarak adâlete teslim edilmesi görevlerini yerine getiren teşkilattır (<https://www.turkcesozlukler.com/>, 2018).

Görevleri icra eden kamu görevlilerine polis denir.

3.2.4.1. 155 Polis tarihçesi

Yurdumuzda can ve mal güvenliğinin sağlanması, polisin olaylara anında müdahale ederek etkili bir şekilde hizmet verebilmesi bakımından, vatandaşlar tarafından Polise yapılacak şikayet, ihbar ve yardım taleplerinde başvurabilecekleri ve kolaylıkla hafızada kalabilecek bir telefon numarasına ihtiyaç duyulduğundan Ulaştırma Bakanlığı 09 Nisan 1984 tarihinde Emniyet Genel Müdürlüğüne, Polis imdat telefonlar için (05) numaralı özel servis

numarasının tahsisini uygun görmüştür. Ancak Aktif olarak 05 Polis imdat acil telefon 81 hatlarının kullanımına 18 Kasım 1985 tarihinden itibaren başlanmıştır. 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. (4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu, Emniyet Genel Müd. 06.11.2018 tarih ve 1802156576 sayılı Başvuru) 13.08.1993 tarihli bakanlık onay ile de Trafik hizmetlerini etkinleştirmek ve Trafik kurallarının ihlalini önlemek için 154 Alo Trafik Hattı tesis edilmiştir. 2004 yılına kadar hizmet veren 154 Alo Trafik hattı ile 155 Polis imdat Hattı bazı sorunlar ve vatandaşla hizmette aksamalara neden olduğu tespit edilmiştir. (Başarır, 2008:8) Ayrıca yürütülen AB Projeleri ile birlikte 05.05.2004 tarihinde alınan bir karar ile her iki numara 155 ad altında birleştirilmiştir. 155 Polis imdat Uygulamalar, günümüze kadar farklı genelge ve yönergeler ile şekillendirilmiş olup, Haberleşme Dairesi Başkanlığı tarafından 13 Nisan 2006 tarihli I Emniyet Müdürlükleri Acil Çağrı Hizmetleri Yönergesi ile son ekli verilerek hizmetleri hizmetlerini sürdürmektedir. 155 Polis imdat servisi, Emniyet Müdürlükleri Acil Çağrı Hizmetleri Yönergesine göre görev yapmaktadır (4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu, Emniyet Genel Müd. 06.11.2018 tarih ve 1802156576 sayılı Başvuru)

3.2.4.2. 155 Polisin görevleri

Çağrı Alma ve Değerlendirme Kısımının çağrı alma işlemlerine ilişkin görevleri şunlardır; Gelen çağrıyı cevaplandırmak, çağrı ile ilgili not almak, yarım kalmış çağrılarda geri arama yapmak, çağrının çağrı durum tablosundaki yerini tespit etmek, talep halinde çağrı yapanı bilgilendirmek, çağrının doğruluğunu tespit etmek, şayet doğruluğu tespit edilemiyorsa gerekçesiyle birlikte kayda geçmek, çağrı yapanın doğru ve sağlıklı bir çağrı yapmasını sağlamak için gerekli yardımda bulunmak, bilgi akışının sürekliliğini sağlamaktır. çağrı alma ve değerlendirme kısmının çağrı değerlendirme işlemleri, çağrı takibi yapmak, çağrının; çağrı durum tablosundaki yerine göre işlem öncelik sıralaması yapmak, verilecek bilgilerin neler olduğunu belirlemek, çağrının gizlilik derecesini tespit etmek, çağrının konusuna göre ilgili ya da ilgililerini tespit etmek, çağrı ile ilgili yapılacak işleme karar vermek, çağrının ilgilisi ile irtibata geçerek gerekli bilgilendirmeyi eksiksiz olarak ve zamanında yapmak, gerektiğinde çağrı yapan ile müzakere yapmak, çağrının kaydını yapmaktır (İl Emniyet Müdürlükleri Acil Çağrı Hizmetleri Yönergesi, 2006).

3.2.4.3. 155 Polis çağrı yönlendiricinin ek görevleri

Emniyet çağrı yönlendiricilerinin kurumsal olarak ek görevleri ise şöyle belirtilmiştir. Harekete geçirilen 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 ajans terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak, Varsa olay yerini gösterir kamerayı ivedilikle çağrı merkezinde bulunan ana ekrana aktarmak, güvenlik açısından sıkıntı oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak (112 Acil Çağrı Merkezleri Kurulu, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, 2014: Md.15/b).

3.2.4.4. 155 Polis imdat istatistik

Tablo 20. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girmeden Öncesi

Yıl	2014	2015	2016	2017 (Ocak-10 Aralık)	Toplam
Gerekli Çağrı	94267	105176	97149	94226	390818
Gereksiz Çağrı	6836	195	551	651	8233

Kaynak: (İl Emniyet Müdürlüğü, 2018)

Tablo 21. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girdikten Sonra

Yıl	2017 (11 Aralık- 31 Aralık)	2018 (Ocak-Kasım)	Toplam
Gerekli Çağrı	3318	63387	66705
Gereksiz Çağrı	0	0	0

Kaynak: (112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 2018)

11 Aralık 2017 Pazartesi Günü Saat 14:00 itibariyle Yalova Merkez, Çiftlikköy ve Termal İlçeleri Polis İmdat (155) çağrılarının alınmasına başlanmıştır. Diğer 3 ilçe altyapı hazırlıklarını tamamlayamadığı için bu tarihte devreye alınamamıştır. Ancak çok kısa bir sürede bu altyapıdaki eksiklikler giderilip, 15 Ocak 2018 Pazartesi Günü Saat 14:00 itibariyle Altınova, Armutlu ve Çınarcık İlçeleri Polis İmdat (155) çağrılarının yönlendirilmesi ile il bazında 155 devreye alma işlemi tamamlanmıştır.

Acil Çağrı Merkezinde, emniyet çağrı yönlendiricilerinin önünde diğer kullanıcılarda olduğu gibi il haritası açık olup, güvenlik nedeniyle polis araçları takip edilememektedir. Emniyet müdürlüğü kendi takip sistemlerinden polis araçlarını takip etmektedir. Ayrıca buna ek olarak polnet denilen emniyet kendi haberleşme sistemi de telsiz ile birlikte personelin önünde hazır bulunmaktadır. Polnet sisteminden zaman zaman aranan şahıs veya araç sorgulaması yapılmakta ve kritik ihbarlar kapsamlı olarak titiz bir şekilde değerlendirilmektedir. Yalova Merkez, Çiftlikköy ve Termal ilçeleri ile kesintisiz telsiz sistemi ile haberleşme sağlanırken daha uzak ilçe ve polis bölgelerine telefon ile ulaşılmaktadır. Böylece Yalova ili sınırları içerisinde kolluk kuvveti olarak acil durumda olan tüm insanlar kısa zamanda polise ulaşabilmektedirler.

3.2.5. Jandarmanın tanımı

Türkiye Cumhuriyeti Jandarması, emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin korunmasını sağlayan ve diğer kanunların ve Cumhurbaşkanlığı kararnamelerinin verdiği görevleri yerine getiren, silahlı genel kolluk kuvvetidir.

3.2.5.1. 156 Jandarmanın tarihçesi

156 Jandarma İmdat Hattı 20 Ocak 1992 tarihinden itibaren hizmet vermeye başlamış olup, 156 Jandarma İmdat Hattı hizmetleri 156 Jandarma İmdat Hattı Kullanımı Yönergesi esaslarına göre yürütülmektedir. 156 Jandarma İmdat Hattı kurulmadan önce vatandaşların ihbar, şikâyet, müracaat ve yardım talepleri ise jandarma birliklerine ait sabit telefon numaralarından alınmıştır (4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu, Jandarma Genel Kom. 02.11.2018 tarih ve 1802129364 sayılı Başvuru).

3.2.5.2. 156 Jandarmanın görevleri

İhbar, şikâyet, müracaat veya yardım talep etmek için 156 Jandarma İmdat telefonunun arayan şahıs gereksiz ve lüzumsuz sorularla sıkılmadan, öncelikle olayı anlatılması beklenir,

daha sonra arayan şahsın, söylediklerinden eksik kalan kim? ne maksatla?, ne zaman?, nerede?, nasıl?, ne olmuş?, durum nedir?, sorularının cevapları alınmaya çalışılır.

Kim? Sorusuna cevap alınırken; olaya karışan şahısların kimlik bilgileri alınır, şahıslar tanınmıyorsa ayrıntılı eşkâl (cinsiyet, yaş, boy, kilo, göz, saç ve ten rengi vb. öğrenilir. Ne maksatla? sorusuna cevap alınırken; arayan vatandaşın kendi değerlendirmesine göre olayın nedeni öğrenilir. Ne zaman? sorusuna cevap alınırken; olayın tam olarak olduğu tarih ve saat öğrenilir. Nerede? sorusuna cevap alınırken; olayın meydana geldiği yerin adres bilgileri veya yol tarifi ayrıntılı öğrenilir. Nasıl? cevap alınırken; aramayı yapan şahıs tarafından olaya şahit olunduyorsa, olayın gelişimi ve nasıl meydana geldiği öğrenilir. Ne olmuştur? sorusuna cevap alınırken; olaya karışan şahısların yaptığı eylem ve sonuçları tam olarak öğrenilir. Durum nedir? Sorusuna cevap alınırken; olay sonucunda olaya karışan şahısların, mağdur şahısların, olay yerinin son durumu öğrenilir. Özellikle kaçan şahıs varsa kaçma istikameti kullandığı araç bilgileri, yaralı olup olmadığı vb. bilgiler öğrenilir. Telefon ile yapılan aramanın ihbar, şikâyet, müracaat veya yardım talebi içermesi duruma göre bu sorulardan bazıları sorulmayabilir veya ilave sorulara ihtiyaç olabilir. Bu husus aramanın içeriğin göre belirlenir (156 Jandarma İmdat Hattı Kullanım Yöngesi, 2008)

3.2.5.3. Jandarma Çağrı Yönlendiricinin ek görevleri

Çağrı yönlendiricilerinin kurumsal olarak ek görevleri ise şöyle belirtilmiştir. Hareket eden 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 ajans terminalinden tam girilmesini sağlamak, Varsa olay yerini gösterir kamerayı ivedilikle çağrı merkezinde bulunan ana ekrana aktarmak, güvenlik açısından sorun oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından istenen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmaktır (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, 2014: Md.15/c)

3.2.5.4. 156 Jandarma

Tablo 22. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girmeden Öncesi

Yıl	2013	2014	2015	Toplam
Gerekli Çağrı	1501	2742	4518	8761
Gereksiz Çağrı	343	533	292	1168

Kaynak: (İl Jandarma Komutanlığı, 2018)

Tablo 23. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girdikten Sonra

Yıl	2016	2017	2018 (Ocak-Kasım)	Toplam
Gerekli Çağrı	15188	13875	13067	42130
Gereksiz Çağrı	0	0	0	0

Kaynak: (112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 2018)

Yalova 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 3 Kasım 2018 tarihinde hizmetine başladıktan kısa bir süre sonra 5 Ocak 2016 Salı Günü Saat 11:00 itibari ile Jandarma (156) devreye alınmış olup bu tarihten sonra Alo Jandarma 156 aramaları Acil Çağrı Merkezinden karşılanmaya başlamıştır.

Yalova 112 Acil Çağrı Merkezi ile Jandarma Harekât Merkezi arasındaki koordinenin sağlıklı işleyebilmesi için önceden 156 çağrılarının alındığı harekât merkezine Ajans Terminali

kurulmuştur. Hem Acil Çağrı Merkezi hem de jandarma kendileri arasında intranet denilen dışa kapalı özel iç ağlarında haberleşmektedirler. Bu iki intranete sahip kurumlarda iletişim sağlayabilmek için en yaygın yöntemlerden biri kullanılmıştır. Bu yöntem; jandarmadaki statik ip'li hattın, 112 Acil Çağrı Merkezindeki kapalı ağa tanımlanması şeklindedir. Harekât Merkezinde bu sabit ip'li internet hattına bağlı olan bir bilgisayarın herhangi bir internet tarayıcısına Ajans Terminal linki yazılarak Acil Çağrı Yönetim Sistemine erişmektedir. Ekranı gelen sayfada, Acil Çağrı Merkezi tarafından verilen kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapılmaktadır. Bundan sonra jandarmaya gelen ihbarlar ve açılan vaka formları Ajans Terminal Yazılımı sayesinde görülebilmektedir.

Acil Çağrı Merkezine, Jandarmayı ilgilendiren bir ihbar geldiğinde, çağrıyı ilk alan çağrı alıcı çok kısa bir durum değerlendirmesinden sonra zaman kaybetmeksizin jandarma personeline çağrıyı atmaktadır. Jandarma personeli vatandaşla görüşür ve durum değerlendirmesi yaparken vaka formunu, yani bundan sonra yapılacak işlemlerin yazılacağı formu sistemden açmaktadır. Vaka formu olaya uygun bir şekilde doldurulur kaydedilir. Kaydedilen vaka formu daha önce Jandarma Harekât Merkezinde kurulan ajans terminalinde de görülmektedir. Buradaki formu gören personel ekiplere hazırlanması için talimat vermektedir. İhbar görüşmesi biten Çağrı Merkezindeki jandarma çağrı yönlendirici ile harekât merkezindeki jandarma personeli iletişime geçip, olayı teyit eden Jandarma Harekât Merkezi, jandarma ekibini, olaya müdahale etmek üzere olay yerine sevk edilmektedir. Jandarma ekipleri olaya müdahalesinin ardından Acil Çağrı Merkezine bilgi verilmekte ve bu şekilde işlem tamamlanmaktadır.

Acil Çağrı Merkezinde, jandarma çağrı yönlendiricilerinin önünde de diğer kullanıcılarda olduğu gibi il haritası açık ama güvenlik nedeniyle jandarma araçları takip edilmemektedir. İl Jandarma Komutanlığı kendi takip sistemlerinden ekip araçlarını takip etmektedir. Jandarma ekipleri ve Jandarma Harekât Merkezi, 112 Acil Çağrı Merkezi ile telefonla iletişim sağlarken, ekipler kendi aralarında ve merkez ile telsizle haberleşmektedirler.

3.2.6. Sahil Güvenliğin tanımı

Kamu düzeninin korunmasını sağlayan ve 2692 Sayılı Kanun ile ulusal ve uluslararası mevzuatla verilen görevleri yapmaya yetkili silahlı genel kolluğu (Sahil Güvenlik Komutanlığı Kanunu, 1982 Md.1) tanımlar.

3.2.6.1. 158 Sahil Güvenliğin tarihçesi

Sahil Güvenlik (SG) Komutanlığı Karargâhı Ankara'da olmak üzere; SG Karadeniz Bölge Komutanlığı/Samsun, SG Batı Karadeniz Grup Komutanlığı /Amasra, SG Doğu Karadeniz Grup Komutanlığı/Trabzon, SG Marmara ve Boğazlar Bölge Komutanlığı /İstanbul, SG Güney Marmara Grup K.lığı/Mudanya, SG Çanakkale Grup Komutanlığı/Çanakkale, SG Ege Deniz Bölge Komutanlığı/İzmir, SG Güney Ege Grup Komutanlığı /Marmaris, SG Akdeniz Bölge Komutanlığı/Mersin, SG Antalya Grup Komutanlığı/Antalya ve SG İskenderun Grup Komutanlığı/İskenderun olmak üzere 4 bölge ve 7 Grup Komutanlığından teşkil edilmiştir (4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu, Sahil Güvenlik Kom. 07.11.2018 tarih ve 1802168303 sayılı Başvuru).

Sahil Güvenlik Komutanlığının görev ve sorumluluk alanına giren hususlara ilişkin talep ve ihbarların bildirilmesi maksadıyla İçişleri Bakanlığının onayı ile 1997 yılında başlatılan

alışmalar neticesinde 2000 yılından itibaren Sahil Güvenlik Komutanlığı Karargâhı, Sahil Güvenlik Bölge ve Grup Komutanlıklarında Alo 158 Sahil Güvenlik İhbar Hattı kullanılmaya başlanmıştır. Daha nceki dönemde ise bahse konu talep ve ihbarların alınması maksadıyla Türk Telekom A.Ş.'ye bağlı sabit hatlar kullanılmıştır. (4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu, Sahil Güvenlik Kom. 07.11.2018 tarih ve 1802168303 sayılı Başvuru).

Ayrıca İçişleri Bakanlığı tarafından yürütülen ve 2010 yılında hayata geçirilen Türkiye’de 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi kapsamında Alo 112 Acil Çağrı Merkezlerinin kurulumuna devam edilmektedir. Bu kapsamda Mersin, Antalya, İskenderun ve Marmaris illerinde Alo 158 hattına gelen çağrılar Alo 112’ye yönlendirilmiş olup bahse konu illerde bulunan Alo 112 Acil Çağrı Merkezlerinde 24 saat esasına göre Sahil Güvenlik Komutanlığı personeli görev yapmaktadır (4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu, Sahil Güvenlik Kom. 07.11.2018 tarih ve 1802168303 sayılı Başvuru).

3.2.6.2. 158 Sahil Güvenliğin görevleri

Deniz Sahili ve karasularımızı korumak, güvenliğini sağlamak, denizlerimizde can ve mal güvenliğini sağlamak, deniz seyir yardımcılarının çalışma durumlarını izlemek, görülen aksaklıkları makamlara tebliğ etmek, karasularımıza giren mlteceri, yanlarında bulunabilecek silah ve gereçleri arındırmak ve bunları ilgili makamlara teslim etmek, deniz yolu ile yapılan tüm kaçakçılık eylemine engel olmak, gemi ve deniz araçlarının telsiz, sağlık, pasaport, demirleme, bağlama, avlanma, dalgıçlık ve bayrak çekme ile ilgili kanunlarda belirtilen hükümlere aykırı eylemlerini önlemek, su ürünleri avcılığını denetlemek, deniz kirliliğini önlemek amacıyla denetimler yapmak, su altı dalışlarını denetleyerek, eski eser kaçakçılığına engel olmak, Türk arama kurtarma sahasında, uluslararası arama ve kurtarma sözleşmesi ile ulusal arama kurtarma yönetmeliğinde belirtilen kurallar dahilinde arama kurtarma görevlerini yerine getirmektir (Sahil Güvenlik Komutanlığı Kanunu, 1982: Md.4).

3.2.6.3. 158 Sahil Güvenlik

Tablo 24. 158 Sahil Güvenlik Çağrı İstatistikleri

Yıl	2016	2017	2018 (Ocak-Kasım)	Toplam
Gerekli Çağrı	17620	14373	11958	43951
Gereksiz Çağrı	564	619	493	1676
Vaka Sayısı	860	285	133	1278

Kaynak: (Sahil Güvenlik Güney Marmara Grup Komutanlığı, 2018)

İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğünün yürüttüğü 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi kapsamında bir ildeki acil çağrı numaralarından 110, 112, 122, 155, 156, 158 ve 177’nin devreye alınması gerekmektedir.

Yalova 112 Acil Çağrı Merkezinde acil çağrı numaralarından sadece 158 Alo Sahil Güvenlik devreye alınmamıştır. Bunun nedeni, Yalova İl sınırları içerisinde 158 aramalarına Bursa’nın Mudanya ilçesindeki Sahil Güvenlik Güney Marmara Grup Komutanlığı cevap vermektedir. Yani Yalova’da Sahil Güvenlik ekibi bulunmamaktadır. Yalova’da sahil güvenliği ilgilendiren herhangi bir olayda, bağlı olduğu Bursa’nın Mudanya ilçesindeki Sahil Güvenlik Güney Marmara Grup Komutanlığı ekipleri müdahale etmektedir. Bursa ilinde 112 Acil Çağrı Merkezi tam kapsamlı faaliyete geçtiğinde Yalova’daki 158 aramaları da Bursa 112 Acil

Çağrı Merkezine düşecektir. Yalova ve Bursa'daki Acil Çağrı Merkezleri, 158 aramalarında sürekli irtibat halinde olacaklarından hizmette herhangi bir aksama olmamaktadır. Bunun yanında, 9 Aralık 2015 tarihinden önce Bursa ve Yalova'daki 158 aramaları, Sahil Güvenlik İstanbul Grup Komutanlığı tarafından karşılanıyordu. Ancak 10 Aralık 2015 tarihinden sonra Bursa ve Yalova'daki 158 aramaları, Bursa'nın Mudanya ilçesindeki Sahil Güvenlik Güney Marmara Grup Komutanlığı'na yönlendirilmiştir. Böylece, Yalova il sınırları içerisinde yapılan Alo Sahil Güvenlik 158 aramaları, Bursa'daki merkez tarafından karşılanmaya devam edecektir.

3.2.7. 177 Alo Orman yangın

Tablo 25. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girmeden Öncesi

Yıl	2013	2014	2015	2016 (Ocak-8 Aralık)	Toplam
Vaka Sayısı	31	27	54	49	161

Kaynak: (Yalova Orman İşletme İl Müdürlüğü, 2018)

Tablo 26. 112 Acil Çağrı Merkezi Devreye Girdikten Sonra

Yıl	2016 (Ocak-8 Aralık)	2017	2018 (Ocak-Kasım)	Toplam
Vaka Sayısı	4	178	51	233

Kaynak: (112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 2018)

Yalova 112 Acil Çağrı Merkezinde, 9 Aralık 2016 Cuma Günü Saat 14:30 itibarı ile Orman (177) devreye alınmış olup bu tarihten sonra Orman Yangın 177 aramaları Acil Çağrı Merkezinden karşılanmaya başlamıştır.

112 Acil Çağrı Merkezinde, 177 çağrılarının karşılanması için Yalova Orman İşletme Müdürlüğünden, 1 personel konsol başında 24 saat hazır beklemektedir. Orman kurumu ile ilgili olağanüstü bir durum olduğunda ön tarafta çağrıyı alan personel konsolda hazır bekleyen Orman personeline çağrıyı aktarmaktadır. Çağrıyı alan kurum personeli olayın durumuna göre 112 Acil Çağrı Merkezi hizmet binası dışında başka bir yerde hazır bekleyen işletme personeline haber verip ekipleri yola çıkarır ve böylece eldeki imkânlarla en hızlı ve etkin şekilde acil durumlara müdahale edilir.

Orman (177) çağrıları Acil Çağrı Merkezinde karşılanmadan önce gereksiz diye tabir edilen vaka gerektirmeyen çağrılarının kayıtları tutulmuyordu. Yangın veya kaçakçılıkla ilgili form tutulup imzalanıp dosyaya konuluyordu. Orman kurumunda da yalnızca gerçek vaka sayıları tutulmuş olup, diğer çağrı sayıları bilinmiyordu. Acil Çağrı Merkezi buna da bir düzen getirdi. Yalova 112 Acil Çağrı Merkezinde, orman personelinin önünde iki farklı harita ekranı vardır. Bunlardan ilki, Acil Çağrı Merkezinin sunduğu Yalova'nın güncel haritası, diğeri ise Orman Genel Müdürlüğünün araç takibinde kullandığı kendi kurum haritalarıdır. Orman Çağrı Yönlendirici bu iki haritayı etkin bir şekilde kullanarak ekipleri sağlıklı bir şekilde yönlendirmektedir.

3.2.7.1. Orman yangını çağrı yönlendiricinin ek görevleri

Çağrı yönlendiricilerinin kurumsal olarak ek görevleri ise şöyle belirtilmiştir. Olay ihbarını alan ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden teyit ederek doğru ve doğru kaydetmek ve ajans terminalinden tam girilmesini sağlamak, hizmet gerekleri açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri

temin ederek paylaşmak, İtfaiye araçlarının uzak kaldığı yerlerde ev, işyeri ve araç yangınlarına en yakın orman araçlarının olay yerine sevk edilmesi, itfaiye araçları gelene kadar gerekli müdahalenin yapılması ve itfaiye araçlarına gerekli desteğin verilmesini sağlamak, Belediye sınırları içerisinde bulunmasına rağmen, arazi yapısının bozuk olması sebebiyle itfaiye araçlarının olaya müdahale edemediği yangınlarda, itfaiye araçlarına destek verilmesi amacıyla ekipleri yönlendirmek, yangın esnasında orman ekipleri ile itfaiye ekiplerinin kolektif çalışmalarını sağlamaktır (112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, 2014: Md.15/d).

3.3. Yalova 112 Acil Çağrı Merkezinin Genel İstatistiği

Yalova 112 Acil Çağrı Merkezinin, aylık olarak genel istatistiklerin değerlendirilmesi amacıyla aşağıda belirtilen tablolar ele alınmıştır. Tabloda sisteme gelen toplam çağrı sayısı ile ÇA/ÇY kuyruklarına giren çağrı sayısı çıkarıldığı zaman anons sırasında kapanan çağrı sayısı ile kara listeden gelen çağrı sayısını vermektedir. ÇA/ÇY kuyruklarına giren çağrı sayısı ile ÇA/ÇY tarafından cevaplanan çağrı sayısı çıkardığımız zaman ise ÇA/ÇY kuyruklarında cevaplanmadan kapanan çağrı sayısı ile ÇA/ÇY Tarafından cevaplanmadan kapanan çağrı sayısını vermektedir.

Bu tablonun genel amacı kurumların reaksiyon sürelerinin tespit edilmesi, gelen çağrı sayısı oranların belirlenmesidir. Bir olaya karşı görevli personelin ne kadar sürede telefona cevap verdiği ve ortalama kaç saniyede telefona ile görüştüğü belirtilmektedir.

Tablo 28 ise sisteme aktarılan çağrıların hangi saatler arasında aktarıldığını göstermektedir. Bu tabloda hangi saatler arasında en fazla çağrının geldiği ve bu çağrılardan ne kadarına cevap verildiği ve ne kadarına cevap verilmediğini göstermektedir. Bunun amacı vakaların en fazla hangi saatler arasında olduğunun belirlenmesi, personelin performansının en ölçüde olduğunun değerlendirilmesidir. Bu istatistikler genel amacı kurumlarının performans değerlendirmesidir.

3.3.1. Genel İstatistik

Tablo 27. Detaylı Acil Çağrı İstatistikleri (01.01.2018-20.12.2018)

Aylar	Sisteme Gelen Toplam Çağrı Sayısı	Anons Sırasında Kapanan Çağrı Sayısı	Kara Listedeki Gelen Çağrı Sayısı	ÇA/ÇY Kuyruklarına Giren Çağrı Sayısı	ÇA/ÇY Kuyruklarında Cevaplanmadan Kapanan Çağrı Sayısı	ÇA/ÇY Tarafından Cevaplanan Çağrı Sayısı	ÇA/ÇY Tarafından Cevaplanmadan Kapanan Çağrı sayısı	CA Ortalama Cevaplama Süresi	CA Ortalama Konuşma Süresi	CA Ortalama Reaksiyon Süresi	Kurum Kuyruğuna Aktarılan Toplam Çağrı Sayısı	Sağlık Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	Emniyet Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	Jandarma Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	İtfaiye Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	İl Afet Acil Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	Orman Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı
OCAK	28807	10182	595	18030	93	16513	1424	00:00:02	00:00:12	00:00:03	11118	5040	4694	899	430	24	31
ŞUBAT	25765	8713	655	16397	115	15064	1218	00:00:02	00:00:12	00:00:03	10025	4467	4316	803	395	34	10
MART	28837	9792	557	18488	115	16915	1458	00:00:02	00:00:13	00:00:03	11292	4891	5056	857	427	17	44
NISAN	26095	7912	485	17698	127	16264	1307	00:00:02	00:00:12	00:00:03	11055	4341	5148	990	519	18	39
MAYIS	28712	8615	769	19328	187	17736	1405	00:00:02	00:00:12	00:00:03	12015	4815	5248	1001	883	54	14
HAZİRAN	36255	10358	1500	24397	283	22364	1750	00:00:02	00:00:12	00:00:03	15107	5888	6893	1405	852	24	45
TEMMUZ	42754	12552	1151	29051	458	26713	1880	00:00:02	00:00:14	00:00:03	17911	7040	7903	2081	800	35	52
AĞUSTOS	41328	10506	1021	29801	488	27686	1627	00:00:02	00:00:14	00:00:03	19201	7825	8275	2073	908	15	105
EYLÜL	31782	9277	733	21772	307	20030	1435	00:00:02	00:00:13	00:00:03	14108	5559	6282	1333	884	12	38
EKİM	27021	8719	620	17682	209	16121	1352	00:00:03	00:00:13	00:00:03	11135	4536	5191	925	434	25	24
KASIM	25401	8363	464	16574	171	14991	1412	00:00:02	00:00:13	00:00:03	10154	4566	4381	798	357	19	33
ARALIK	16829	5713	433	10683	109	9733	841	00:00:02	00:00:12	00:00:03	6404	3053	2532	464	309	26	20
Toplam	359586	110702	8983	239901	2662	220130	17109	00:00:00	00:00:00	00:00:00	149525	62021	65919	13629	7198	303	455
		% 30,76	%2,5	%66,72	%1,11	%61,22	%4,76										

Kaynak: (112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 2018)

Yalova 112 AÇM Sisteme Gelen Toplam Çağrı Sayısı 359.586 olduğu bu çağrılardan 110702 sinin 112 AÇM anonsunun duyulmasından sonra kapandığı; birden fazla gereksiz arayanları engellemek amacı ile kara listeye alınan ve kara listeye alınmasına rağmen arayan kişi sayısının 8.983 olduğu; çağrı alıcı ve çağrı yönlendiricilerin aldığı çağrı sayısının ise 239.901 olduğu bu çağrıların olay bildirim amacı ile arandığı fakat bu arama yapıldıktan sonra çağrı alıcı ve çağrı yönlendiriciye aktarım esnasında kapanan 2.662 çağrının olay yerine ekiplerin varmasından, başkalarının tarafından arandığının öğrenilmesinden veya olay için ekip talebinden vazgeçilmesinden dolayı kapandığı toplam cevaplanan çağrı sayısı ise 220.130 olduğu görevliler tarafından cevaplanmadan kapanan çağrı sayısının 1.7109 olduğu tablo 27’de belirtilmiştir.

Tablo 28. Sistem Genelinde Aktarılan Acil Çağrıların Saatlere Göre Dağılımı

Saat Aralığı	Aktarılan Toplam Çağrı Sayısı	Cevaplanan Toplam Çağrı Sayısı	Cevaplanmayan Toplam Çağrı Sayısı	Ortalama Cevaplama Süresi
00:00 - 01:00	7381	6889	492	00:00:05
01:00 - 02:00	5244	4885	359	00:00:05
02:00 - 03:00	3825	3517	308	00:00:05
03:00 - 04:00	2940	2682	258	00:00:05
04:00 - 05:00	2162	1943	219	00:00:05
05:00 - 06:00	1503	1358	145	00:00:05
06:00 - 07:00	1518	1345	173	00:00:05
07:00 - 08:00	2400	2160	240	00:00:05
08:00 - 09:00	4065	3629	436	00:00:05
09:00 - 10:00	5811	5424	387	00:00:05
10:00 - 11:00	6416	6017	399	00:00:05
11:00 - 12:00	7723	7263	460	00:00:05
12:00 - 13:00	7965	7431	534	00:00:05
13:00 - 14:00	8407	7857	550	00:00:05
14:00 - 15:00	9032	8422	610	00:00:05
15:00 - 16:00	9151	8531	620	00:00:05
16:00 - 17:00	9243	8557	686	00:00:05
17:00 - 18:00	9147	8417	730	00:00:05
18:00 - 19:00	9065	8486	579	00:00:05
19:00 - 20:00	8965	8384	581	00:00:05
20:00 - 21:00	8649	7974	675	00:00:05
21:00 - 22:00	8623	8029	594	00:00:05
22:00 - 23:00	8448	7888	560	00:00:05
23:00 - 24:00	7936	7383	553	00:00:05
Toplam	155619	144471	11148	00:02:06

Kaynak: (112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 2018)

Saatlere göre istatistik verilere bakıldığında en fazla aramanın saat 16:00-17:00 arasında olduğu en az aramanın ise 05:00-06:00 arasında olduğu görülmüştür.

Tablo 29. Yalova 112 Acil Çağrı Merkezine Gelen 2018 Yılı (Ocak-Kasım) Çağrı İstatistikleri

Sistem Genelinde Acil Çağrı İstatistikleri	
Sisteme Gelen Toplam Çağrı Sayısı	342757
Anons Sırasında Kapanan Çağrı Sayısı	104989
Kara Listedeki Gelen Çağrı Sayısı	8550
ÇA/ÇY Kuyruklarına Giren Çağrı Sayısı	229218
ÇA/ÇY Kuyruklarında Cevaplanmadan Kapanan Çağrı Sayısı	2553
ÇA/ÇY Tarafından Cevaplanan Çağrı Sayısı	210397
ÇA/ÇY Tarafından Cevaplanmadan Kapanan Çağrı Sayısı	16268
Ortalama Cevaplama Süresi	00:00:02
Ortalama Konuşma Süresi	00:00:13
Ortalama Reaksiyon Süresi	00:00:03
Kurum Kuyruğuna Aktarılan Toplam Çağrı Sayısı	143121
SAĞLIK Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	58968
EMNİYET Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	63387
JANDARMA Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	13165
İTFAİYE Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	6889
İL AFET ACİL Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	277
ORMAN Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	435

Kaynak: (112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 2018)

Yukarıdaki çağrı istatistikleri, 2018 yılının ilk 11 ayında Yalova 112 Acil Çağrı Merkezine gelen tüm çağrıları göstermektedir. Satır satır analiz edecek olursak; ilk sıradaki adından da anlaşılacağı gibi Yalova ili sınırları içerisinde Acil Çağrı Merkezine gelen tüm çağrıları gösterir. Anons sırasında kapanan çağrı sayısı, 112 arandığında 4,5 saniyelik bir anons duyulur ondan sonra gelen aramalara cevap verilir. İşte bu anons sırasında arayan vatandaşın kapattığı çağrıların sayısını ifade etmektedir. Acil Çağrı Sisteminde, istenilen numara tıpkı cep telefonlarında olduğu gibi engellenebilmektedir. Çağrı alan personel, çok zor durumda olmadığı ve hat çok fazla gereksiz yere meşgul olmadığı sürece, bu yola başvuramaz. Eğer bu, numara engelleme şartları oluşursa personel inisiyatif alarak bu gereksiz arayan numarayı kısa bir süreliğine kara listeye alır. İşte tam da bu listedeyken aynı numara ararsa bu istatistiğe girer. Kara liste süresi dolarsa tekrar o numara arandığında diğer istatistiklerin içinde yer alır. Acil Çağrı Merkezi, PRI (Primary Rate Interface) hatlarıyla çalışır. Bir PRI (Primary Rate Interface) sistemi tek bir fiziksel hat, yani metro internet hattı üzerinde çalışır. Avrupa’da ve Türkiye’de çoğunlukla kullanılan PRI hatlarında, eş zamanlı kullanılabilen 30 ses kanalı vardır. Yalova 112 AÇM’de toplam 120 PRI hattı mevcuttur. Bunlardan 90’ı giriş, yani gelen arama çağrıları için iken, diğer 30 hat çıkış yapılan aramalar için kullanılmaktadır. Bu, şu anlama gelmektedir. Yalova 112 Acil Çağrı Merkezinden aynı anda 30 farklı numara aranabilirken, 90 farklı gelen arama da cevaplandırılabilir. Ancak gerek personel sayısı gerekse fiziki kurum şartları 90 konsol aynı anda açma imkânı bulunmamaktadır. İller İdaresi Genel Müdürlüğü, bu projeyi taşraya uygulamadan önce illerin yüzölçümü, ilçe sayıları ve nüfus yoğunluğu gibi faktörleri göz önünde bulundurarak, çalışan personel sayısını belirlemiştir. 112 AÇM’yi arayan kişi, telefonunu kapatmazsa, operatörün konuşması bitene kadar kuyrukta bekler ve tabii ki sırası gelince operatörle konuşur. Anonstan sonra kişiye cevap verilmediği bu gibi durumlarda bu çağrılar, ÇA/ÇY Kuyruklarına Giren Çağrı Sayısı istatistiğine girer. Arayan kişi kuyrukta sıra beklerken telefonu kapatır ya da GSM baz istasyonu kaynaklı hat düşerse bu arama ÇA/ÇY Kuyruklarında Cevaplanmadan Kapanan Çağrı Sayısına girer. ÇA/ÇY Tarafından Cevaplanan Çağrı Sayısı, 112 Acil Çağrı Merkezi personeli olan çağrı alıcı ve diğer kurum personelleri olan çağrı yönlendiricilerin cevapladığı çağrıların toplam sayısıdır. Gelen bir çağrı, personelin önündeki konsola düşer ve o anda cevap verilene kadar telefon kapatılır ya da hat düşerse bu da, ÇA/ÇY tarafından cevaplanmadan kapanan çağrı sayısı istatistiğine girer. Ortalama cevaplama süresi, görevli

personelin konsoluna çağrı düştükten sonra cevap verene kadar ki geçen süreyi ifade eder. Ortalama konuşma süresi, zaten adından da anlaşıldığı gibi çalışan personelin konsoluna düşen çağrıyı açtıktan sonra çağrı sonlanana kadar ki süreyi gösterir. Ortalama reaksiyon süresi ise gelen acil çağrının, anonstan sonra kuyruğa girmesi ile telefonun açıldığı zaman arasındaki geçen süredir. Eğer aynı anda 3'ün üstünde acil arama gelirse bu aramalardan 3'ten sonrası çağrı alıcı (ÇA) kuyruğunda bekler. Eğer herhangi bir kurumun çağrı yönlendiricisine konsol sayılarından daha fazla çağrıyı, çağrı alıcı, çağrı yönlendiricisine aktarırsa, aktarılan çağrı, o kurumun kuyruğunda yani çağrı yönlendirici kuyruğunda bekler. İşte bu bütün çağrı yönlendirici kuyruğuna giren çağrıların sayısı da, Kurum Kuyruğuna Aktarılan Toplam Çağrı sayısını oluşturur. Çağrı Alıcıların, sisteme gelen çağrılardan sağlık kurumuna aktardığı çağrıları, Sağlık kurumuna aktarılan çağrı sayısı, emniyet kurumuna aktardığı çağrıları, Emniyet kurumuna aktarılan çağrı sayısı, jandarma kurumuna aktardığı çağrıları, Jandarma kurumuna aktarılan çağrı sayısı, itfaiye kurumuna aktardığı çağrıları, İtfaiye kurumuna aktarılan çağrı sayısı, orman kurumuna aktardığı çağrıları, Orman kurumuna aktarılan çağrı sayısı ve il afet acil (Afad) kurumuna aktardığı çağrıları, İl Afet ve Acil durum Müdürlüğü (Afad) kurumuna aktarılan çağrı sayısını oluşturur.

3.4. Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi Nedir? (Harmonised e-Call European Pilot)

3.4.1. Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi Projesi

Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi projesi; 31.03.2018 tarihi itibari ile Avrupa Birliği ülkelerinde üretilecek tüm araçlarda 112 acil çağrı numarasına bağlı olarak çalışan araç içi acil çağrı sistemi hedeflemektedir. Avrupa Birliği ülkelerindeki Acil Çağrı Merkezlerini e-Call çağrılarını karşılayacak şekilde yeniden dizayn etmeleri talep edilmiştir (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

Bu sisteme sahip olan herhangi bir araç kaza yaptığı anda an sistem otomatik olarak devreye girerek 112 acil çağrı merkezini arayacaktır. 112 Acil Çağrı Merkezi, e call ile arayan aracın konum bilgisini araçta bulunan GPS ile tespit ederek, araçta bulunan sensörler yardımı ile araçta meydana gelen hasarı da yaklaşık olarak hesap edecektir. Herhangi bir kaza anında devreye giren sistem sayesinde araç içerisinde bulunan kişiler ile Acil Çağrı Merkezinde bulunan görevliler arasında karşılıklı görüşme sağlanabilecektir. E- Call çağrısı alındıktan sonra Acil Çağrı Merkezinde (Polis – Jandarma – Ambulans – İtfaiye- Afad) bulunan tüm kurum görevliler tarafından kaza yapan araca gerekli müdahale yapılacaktır (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

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 Kurumunun belirlediği standartlar çerçevesinde bu çalışmalar değerlendirilecek ve tüm Avrupa Birliği ülkelerinde uygulama sağlanacaktır (<http://www.112.gov.tr/>,2018).

3.4.2. Pilot ülkeler

Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi 1. projesi Almanya, İsveç, Yunanistan, Hollanda, Hırvatistan, İtalya, Çek Cumhuriyeti, Romanya ve Finlandiya tarafından yürütülmektedir. 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 (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

Bu Proje, Türkiye adına İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğünce yürütülmekte olup, Türk Telekom A.Ş. – Aselsan A.Ş.- Turkcell – Tofaş- Renault İçişleri Bakanlığının alt yüklenicileri olarak projede yer almaktadır (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

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 projenin iki önemli nedeni bulunmaktadır;

Birlikte çalışabilirlik ve Sınır Ötesi Devamlılık: Avrupa üyesi ülkeler içerisinde seyahat eden herhangi bir aracın, kaza anında e-Call servisini kullanabilmesi çok önemlidir. 112 Acil Çağrı Merkezlerine uyumlu birlikte çalışabilir teknolojiyi kullanmayı amaçlayan ve bu sistemin genel iş ve işlemleri de kapsamaktadır.

Uyumlaştırma: Avrupa ülkelerinin, e-Call servislerinin uyumlu bir şekilde çalışması büyük önem taşımaktadır (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

3.4.3. Sistemin Avantajları

Kaza anında ciddi bir darbe alan araç, e-call cihazı ile en yakın 112 Acil Çağrı Merkezini arayarak kaza yerinin coğrafi koordinatlarını, aracın hasar durumunu ve ilgili diğer bilgilerini çağrı merkezine iletir. (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

Araç içerisindekiler bilinçlerini kaybetseler dahi, kurtarma ekiplerine kazanın olduğu yerin bilgisini ve araçtaki hasar miktarını verebilmektedir (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

E-call sistemin devreye girmesi ile birlikte kaza anında araç içerisindeki konuşmalar 112 acil çağrı merkezinde bulunan görevliler tarafından dinlenebilmektedir (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

E-call olarak adlandırılan bu sistem sayesinde, Kazaya müdahale edecek ekipler kısa sürede olay yerine intikal ederek olaya müdahale etmelerini sağlamaktadır. Tüm Avrupa Birliği ülkelerinin yanı sıra ve İsveç, Norveç ve İzlanda da uygulamaya konulacaktır (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

Bu cihaz bir buton aracılığıyla manuel olarak da acil çağrı yapabilmektedir (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

3.4.4. Engelsiz 112 Projesi

Engelsiz 112 Projesiyle, Türkiye'de yaşayan duyma ve konuşma engelli kişilerin acil yardım hizmetlerine hızlı, etkin, verimli ve kolaylıkla ulaşabilmelerinin sağlanması hedeflenmektedir. Bu Kapsamda; duyma ve dil-konuşma engelli kişilere ilişkin veri tabanı oluşturularak, 112 Acil Çağrı Merkezi Çağrı Alma ve Yönlendirme Yazılımına entegre edilip, engelli kişilerden gelen aramalarda sistemin çağrı alıcının uyarılması amaçlanmıştır. Duyma ve konuşma engelli

kişilerin acil yardım hizmetlerine ulaşmakta karşılaştıkları zorluklar tespit edilmiştir (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

22-28 Nisan 2012 tarihleri arasında İşpanya'nın Santiago De Compostela ilinde Reach 112 Projesi çerçevesinde engellilere yönelik uygulamalar incelenerek ÷lkemizde uygulanabilirliğine ilişkin rapor hazırlanmıştır (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

Avrupa Komisyonu aracılığıyla desteklenen Reach 112 Projesinin amacı, işitme ve konuşma engelli vatandaşların, akıllı telefonlarla (smartphone) eş zamanlı yazışmalarını, görünt÷l÷ işaret dili ile iletişim kurmalarını ve sesli konuşma / dudak okuma yöntemlerini kullanarak Acil Yardım Merkezleri ile iletişim sağlamaktır. Haziran 2009 'da başlatılan Reach 112 Projesi, İşpanya, Hollanda, İngiltere, Fransa ve İsveç ÷lkelerinde pilot olarak uygulanmış, 27-28 Haziran 2012 tarihinde İşpanya'nın Santiago de Compostela şehrinde yapılan, Reach 112 Final Konferansı ile sonlandırılmıştır (<http://www.112.gov.tr/>, 2018).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kamusal sosyal risk önleme araçlarından olan sosyal hizmetler; tarihsel gelişimi feodal üretim sisteminden kapitalist üretim sistemine geçişten sonra daha sık ortaya çıkmıştır. Sanayileşme ile köyden kente göçlerin başlaması, sanayinin yoğun olduğu bölgelerde nüfusun artması sonucu barınma, eğitim, sağlık, işsizlik, 15 saati bulan çalışma koşulları, çocuk ve kadınların çalışma koşullarının kötü oluşundan dolayı, işçiler, sendika, dernekler ve topluluklar kurarak mücadele etmişlerdir. Farklı sektörler arasında meydana gelen bu topluluklar, hak ve menfaatlerini savunarak, toplumsal hareket oluşturmuşlardır. 1848 yılından itibaren sosyal hakların ve sosyal devlet anlayışı gelişmeye başlamıştır. Yeni düzen ile farklı sosyal gruplar arasındaki sorunların çözümü noktasında gerekli yasal düzenlemeler yapılmaya başlanmıştır. Bunun sonucunu olarak devlet sosyal politikalar kapsamında yeni politikalar üretmeye başlamıştır.

Topluma bağımlı olan kişilerin, sosyal etkileşim içerisinde bulunduğu toplumda özgür, saygılı ve onurlu bireyler olduklarını hissetmek bulundukları toplumun en önemli görevidir. Bu bağlamda; sosyal hizmet kapsamında kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum örgütleri, yerel yönetimleri, özel sektör ve uluslararası örgütler bulunmaktadır. Bu çalışmaların devlet tarafından yapılması sosyal devlet anlayışının bir gereğidir. Bu hizmeti icra eden Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığıdır. İkinci bir sosyal hizmet grubu olarak dernekler ele alındığında; 17.07.2018 tarihindeki verilere göre açılan dernek sayısının 295094 olduğu, şu anda faaliyette olan dernek sayısının 114597 olduğu görülmüştür. Ayrıca 17.07.2018 tarihine kadar ki döneme ait vakıflar incelendiğinde; yeni kurulan vakıf sayısının 5158 olduğu bunların cemaat, esnaf, vb. vakıflardan teşekkül ettiği tespit edilmiştir.

Vatandaşların, yerel yönetimlerde hizmet alma taleplerinin artması ile yerel yönetimlerin hizmet karşılama anlayışında değişiklikler olmuştur. Örneğin temel hizmetlerin dışında sosyal yardımlara ve sosyal hizmetlere yönelmişlerdir. Bu da hizmet alımının hızlı, etkili ve kaliteli olmasını sağlamıştır.

Özel sektörün hizmetlerine bakacak olursak; bu hizmetler menfaat temeline dayandığından, hizmet kaliteli müşteri memnuniyeti ön plandadır. Rekabet koşullarından dolayı vatandaşların kendi iradeleri ile seçme hakları bulunmaktadır.

Sosyal yardımlar alanında hizmet veren kamu kurumu; Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, yapısal olarak yönetim ve temsile yetkili organı olan Mütevelli Heyeti 3294 sayılı Kanunun 7'nci maddesinde belirtilen atanmış ve seçilmiş üyelerden oluşmaktadır. Mülkî idare amirleri vakfın tabii başkanı olup, illerde belediye başkanı, defterdar, il millî eğitim müdürü, il sağlık müdürü, il gıda, tarım ve hayvancılık müdürü, aile ve sosyal politikalar il müdürü, il müftüsü; ilçelerde belediye başkanı, mal müdürü, ilçe millî eğitim müdürü, sağlık grup başkanı, ilçe gıda, tarım ve hayvancılık müdürü ve ilçe müftüsü vakfın mütevelli heyetini oluşturur. Aynı zamanda mütevelli heyetinde muhtarlar, sivil toplum kuruluşu yöneticileri ve hayırsever vatandaşlar da yer almaktadır. Her bir SYD Vakfı kendi kararlarını anlı heyet eliyle almakta olup, kimlere yardım yapılacağı, yapılacak olan yardımların niteliği ve miktarı tamamen Mütevelli Heyeti tarafından belirlenmektedir. Ancak mütevelli heyetlerinin düzenli ve merkezi olarak uygulanan şartlı nakit transferi, engelli ve yaşlı aylıkları ve benzeri yardım

programlarında miktar belirleme ya da nitelik değiştirme gibi bir yetkileri bulunmamaktadır. Bu yardımlar ayni ve akdi olarak yerine getirilmektedir.

Sosyal hizmet genel olarak herkesin ihtiyaç duyduğu bunun her an meydana gelme ihtimalinin olduğu, sosyal yardım ise belli nedenlerden dolayı oluşabileceği, sosyal hizmet kişilerin iradesi ile katılabileceği, sosyal yardımda ise bunun irade dışında gerçekleştiği, sosyal hizmet toplumun bütününe kapsarken, sosyal yardım toplumun belli kesimini kapsamaktadır.

112 acil ağrı merkezi Avrupa uyum süreci kapsamında Kasım/2015 yılı itibari ile Yalova da hizmet vermeye başlamıştır. Devreye girmeden önce birçok kurumun ayrı ayrı numaraları bulunduğu, vatandaşların bunları ezberlemesi sıkıntılı olduğu, tek numarada birleştirmesi ile vatandaşların ezberlemesinin kolay olduğu, istenilen kurumlara ulaşımın kısa sürede olduğu görölmüştür. Bu alışma hizmetin kalitesinin artığı, 112 AM devreye alınmadan önce kurumların kısa numaralarının santral görevi gördüğü vatandaşın görüşmek istediği kişi ile kısa numara üzerinden görüştüğü tespit edilmiştir. Ayrıca bazı kurumların gelen ağrı sayısını tutmadıkları, çağrının amaç ve kapsamının belirtilmediği, ancak ekiplerin yönlendirmesi gereken bir olay ise bunun kaydının tutulduğu tespit edilmiştir. % 97 varan gereksiz çağrılar olduğu, 112 AM bağlandıktan sonra bu çağrıların sadece ağrı alıcılara düştüğü, bu oranın % 58 oranında gerilediği, anons anında kapanan ağrı sayısının ise % 42 olduğu, bunun temel nedenin vatandaşların 112 AM bilmedikleri öngörölmüştür. Tanıtım ile daha az gereksiz ağrı olmasının mümkün olduğu tespit edilmiştir. Olaylara müdahalede ise, birçok kurumun koordinesinin sağlamasından dolayı, olaylara müdahalenin hızlı ve etkili bir şekilde yapıldığı bu koordinein olumlu sonuçlarının olduğu görölmüştür.

Engelsiz 112 ise dil-konuşma engelli kişilerin acil yardım hizmetlerine hızlı, etkin ve kolay bir şekilde ulaşabilmelerinin sağlanması için geliştirilmiştir. Yalova Aile alışma ve Sosyal Hizmetler Müdürlüğünden alınan engelli vatandaşların veya yakınlarının telefon numaralarından 112 AM düşen ağrı ile adreslerine ekipler yönlendirmektedir. Bu sistem aynı şekilde mahkeme kararı ile uzaklaştırılan kişiler için de kullanılmaktadır.

Bu tespitler sonucunda şu değerlendirmelerde bulunulabilir.

- 112 AM hizmetleri bakımından hızlı ve etkili bir şekilde olaya yönlendirildiği;
- Kurumların devreye alınmadan öncesi ağrılardaki gereksiz oranın yüksek olduğu; 112 AM bağlandıktan sonra gereksiz arayan sayısını düştüğü;
- Olaya müdahale edecek ekipler sadece gerçek vakalar ile ilgilendiği;
- Anons anında kapanan ağrı sayısı değerlendirildiğinde vatandaşlar tarafından 112 AM bilinmediği ve bundan dolayı gereksiz ağrı sayısının artığı, önceliğin tanıtıma verilmesi gerektiği;
- Sosyal hizmet kapsamında değerlendirildiğinde hizmetten herkesin yararlandığı;
- Yabancı kişilerin aramasında tercüman hizmetinin verildiği;
- e-call sisteminin araçlarda yayılması halinde kazanın olduğu bölgeye ekiplerin yönlendirmesi ile vakalara müdahale imkanı daha hızlı olacağı;
- Engelsiz 112 de ise telefon numarası ve adres bilgisi alınan engelli vatandaşlarımızın araması anında adresine ilgili ekipler yönlendirildiği;
- Mahkeme kararı ile evden uzaklaştırılan kişilerin uzaklaştırma süresi içinde eve yaklaştıkları zaman kayıtlı telefon numarasından gelen ağrı ile polis ekipleri ilgili eve yönlendirildiği;
- 112 AM'nin personel istihdamının ancak üniversitelerde açılacak 112 AM bölümleri ile olacağı değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- Başarır, A. (2008). *155 Polis İmdat Servisinin Kamuoyunda Polis İmajı Açısından Değerlendirilmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.
- Bayraktaroğlu, S. ve O. Adıgüzel. (2015). Sosyal Hizmetlerde Yönetim ve Organizasyon Önemi Üzerine. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*. Sosyal Hizmetler Özel Sayısı. (1-8). Isparta.
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, (2018). *Kurul Kararları*. https://www.btk.gov.tr/kurul-kararlari?page=1&decision_date=02-11-2011. Erişim Tarihi:01 Aralık 2018.
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (4982 sayılı), Emniyet Genel Müdürlüğü, 06.11.2018 tarih ve 1802156576 sayılı Başvuru. Ankara.
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (4982 sayılı), Jandarma Genel Komutanlığı, 02.11.2018 tarih ve 1802129364 sayılı Başvuru. Ankara.
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (4982 sayılı), Sahil Güvenlik Komutanlığı, 07.11.2018 tarih ve 1802168303 sayılı Başvuru. Ankara
- Bozkır Serdar, A. (2011) Sosyal Politika Kavramı. Aysen Tokol, Yusuf Alper (Ed.). *Sosyal Politika* içinde (1-24). Bursa: Dora Yay.
- Davut, Ö. (2010). *Sosyal Yardımların Koordinasyon Sorunu*. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Ekşi A. ve S.Evinç Torlak. (2011). Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulama Sürecinde Acil Çağrı Hizmetlerinden Yararlanma Durumu: Antalya ve İzmir İllerinin Karşılaştırılması. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*. 11(4).149-154.
- Emniyet Genel Müdürlüğü (2006). *İl Emniyet Müdürlükleri Acil Çağrı Hizmetleri Yönergesi*. Ankara.
- Jandarma Genel Komutanlığı, (2008) *156 Jandarma İmdat İmdat Hattı Kullanım Yönergesi*, Ankara
- Negiz, N. (2011). Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri Açısından Isparta Belediyesi: Farkındalık, Yararlanma ve Değerlendirme Açısından Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16(2). (323-341). Isparta.
- Seyyar, A. (2011). *Sosyal Politika Bilimine Giriş*. Sakarya: Sakarya Yay.
- Şeker, A. (2012). Sosyal Hizmetlere Giriş. Eskişehir: İlhan Tomanbay (Ed.). *Sosyal Çalışmanın Tarihi* içinde (21-37) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yay.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığı. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, (2018). *Aile Destek Hizmetleri Daire Başkanlığının görevleri*. Ankara. <https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/aile-yaninda-destek-hizmetleri-daire-baskanligi>. Erişim Tarihi: 25 Kasım 2018.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığı. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, (2018). *Bakım Hizmetleri Daire Başkanlığının görevleri*. Ankara. <https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/bakim-hizmetleri-daire-baskanligi>. Erişim Tarihi: 25 Kasım 2018.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığı. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, (2018). *Çocuk Hakları Daire Başkanlığının görevleri*. Ankara. <https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/cocuk-haklari-daire-baskanligi>. Erişim Tarihi: 25 Kasım 2018.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığı. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, (2018). *Eğitim ve Toplumsal Destek Hizmetleri Daire Başkanlığının görevleri*. Ankara. <https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/egitim-ve-toplumsal-destek-hizmetleri-daire-baskanligi>. Erişim Tarihi: 25 Kasım 2018.

- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığı. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, (2018). *Koruyucu ve Önleyici Hizmetler Daire Başkanlığının görevleri*. Ankara. <https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/koruyucu-ve-onleyici-hizmetler-daire-baskanligi>. Erişim Tarihi: 25 Kasım 2018.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığı. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, (2018). *Sosyal Rehabilitasyon Hizmetleri Daire Başkanlığının görevleri*. Ankara. <https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/sosyal-rehabilitasyon-hizmetleri-daire-baskanligi>. Erişim Tarihi: 25 Kasım 2018.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığı. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, (2018). *Aile Yardımları* Ankara. <https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/aile-yardimlari>. Erişim Tarihi: 25 Kasım 2018.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığı. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, (2018). *Eğitim Yardımları* Ankara. <https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/egitim-yardimlari>. Erişim Tarihi: 25 Kasım 2018.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığı. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, (2018). *Yaşlı ve Engellilere Yönelik Yardımlar* Ankara. <https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/engellilere-yonelik-yardimlar>. Erişim Tarihi: 25 Kasım 2018.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığı. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, (2018). *Özel Amaçlı Yardımlar* Ankara. <https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/ozel-amacli-yardimlar>. Erişim Tarihi: 25 Kasım 2018.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığı. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, (2018). *Sağlık Yardımları* Ankara. <https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/saglik-yardimlari>. Erişim Tarihi: 25 Kasım 2018.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetleri Bakanlığı. Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, (2018). *Yabancılarla Yönelik Yardımlar* Ankara. <https://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/yabancilara-yonelik-yardimlar>. Erişim Tarihi: 25 Kasım 2018.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. Acil Çağrı Merkezi, (2018). *Hakkımızda*. Ankara. <http://www.112.gov.tr/hakkimizda>. Tarihi: 01 Kasım 2018.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. Acil Çağrı Merkezi, (2018). *Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi Projesi*. Ankara. <http://www.112.gov.tr/uyumlastirilmis-arac-ici-acil-cagri-sistemi-projesi>. Erişim Tarihi: 01 Kasım 2018.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. Acil Çağrı Merkezi, (2018). *Engelsiz 112 Projesi*. Ankara. <http://www.112.gov.tr/engelsiz-112-projesi>. Erişim Tarihi: 01 Kasım 2018.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, (2018). *Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü* Ankara. <https://www.afad.gov.tr/tr/23792/Aciklamali-Afet-Yonetimi-Terimleri-Sozlugu?kelime=acil+%C3%A7a%C4%9Fr%C4%B1+merkezi> Erişim Tarihi: 01 Kasım 2018.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı Onuncu Kalkınma Planı, (2014). *Sosyal Güvenlik Sisteminin Sürdürülebilirliği* (Özel İhtisas Komisyonu Raporu) Ankara.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. Sahil Güvenlik Komutanlığı, (2018). *Görevlerimiz*. Ankara. https://www.sg.gov.tr/baskanliklar/plan_prensipler/gorevler/gorevler.asp Erişim Tarihi: 01 Kasım 2018.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi. (1982). İçişleri Bakanlığı. *Sahil Güvenlik Komutanlığı Kanunu*. (Kanun 2692). Ankara.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi. (1982). *Türkiye Cumhuriyeti Anayasası*. (Kanun No. 2709). Ankara.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi. (2006). İçişleri Bakanlığı. *Belediye İtfaiye Yönetmeliği*, (Resmi Gazete Sayısı 26326). Ankara.

- Türkiye Büyük Millet Meclisi. (2006). Sağlık Bakanlığı. *Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmeliği*, (Resmi Gazete Sayısı 26463). Ankara.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi. (2009). İçişleri Bakanlığı. *Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun*, (Kanun 5902). Ankara.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi. (2011). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat Ve Görevleri Hakkında 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname, (Resmi Gazete Sayısı 27958 Mükerrer). Ankara.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi. (2011). İçişleri Bakanlığı. *112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği*, (Resmi Gazete Sayısı 29002). Ankara.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi. (2012). Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanlığı. *Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmeliği*, (Resmi Gazete Sayısı 28314). Ankara.
- Yıldırım, K. (2007). *Sosyal Hizmet*. Sakarya: Sakarya Yay.
- Yıldırım, N. ve K. Yıldırım. (2008) *Sosyal Hizmete Giriş*. Sakarya: Sakarya Yay.
- Yolcuoğlu, İ.G. (2012). *Sosyal Hizmete Giriş*. Ankara: Sabev Yay.
- Yolcuoğlu, İ.G. (2012). Türkiye'de Sosyal Politika ve Sosyal Hizmetlerin Geliştirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 23(2). (148-149).
- Yürür, S. (2011) Sosyal Hizmet Kurumlarında Örgütsel Davranış. Muammer Sarıkaya (Ed.). *Sosyal Hizmet Kurumlarında Yönetim* içinde (25-53). Ankara: Nobel Akademik Yay.
- Zastrow, C. (2014). *Sosyal Hizmete Giriş*. Ankara: Nika Yay.
- <https://www.acornstairlifts.co.uk/blog/post/1431> Erişim Tarihi: 01 Kasım 2018.
- <https://www.devlette.com/itfaiyeci-nedir-kimdir-ne-is-yapar-gorevleri-nelerdir/>
Erişim tarihi : 01.12.2018
- <http://emssolutionsint.blogspot.com/2012/04/world-list-emergency-telephone-numbers.html>.
Erişim Tarihi: 01 Kasım 2018.
- <http://iskanunu.com/sizin-sorduklariniz/2594-ayni-yardim-nedirayni-yardim-nedir/> Erişim tarihi: 05 Aralık 2018.
- <http://istanbulism.saglik.gov.tr/TR,56073/112-acil-saglik-hizmetleri.html#1> Erişim tarihi :01.12.2018
- http://www.oldpolicecellsmuseum.org.uk/content/learning/educational-programmes-and-tours/dial_999. USA. Erişim Tarihi: 01 Kasım 2018.
- <https://www.turkcebilgi.com/polis> Erişim Tarihi:01 Aralık 2018.
- [http://www.wikiwand.com/en/999_\(emergency_telephone_number\)](http://www.wikiwand.com/en/999_(emergency_telephone_number)). Erişim Tarihi: 01 Kasım 2018.
- https://tr.wikiwand.com/wiki/Acil_t%C4%B1p Erişim tarihi :01.12.2018

ÖZGEÇMİŞ

Muharrem BUKAN 1975 yılında Bingöl’de doğdu. İlköğretimini 100. Yıl ilköğretim okulunda, orta ve lise eğitimini Bingöl Anadolu Lisesinde tamamlamıştır. 1998 yılında Fırat Üniversitesi Bingöl Meslek Yüksekokulu İnşaat Bölümünde mezun oldu. 2006 yılında Açık öğretim Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkilerinde mezun olmuştur. Yalova Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü- Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı- Sosyal Politikalar Bölümünde Tezli Yüksek lisans yapmaktadır.

