

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

**ENGELLİLERE YÖNELİK YEREL KAMUSAL HİZMETLERİN
ETKİNLİĞİ: SAKARYA ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hatice KİNO

Enstitü Anabilim Dalı : Maliye

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Hakan YAVUZ

ARALIK – 2017

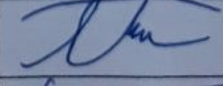
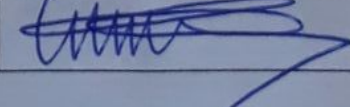
**ENGELLİLERE YÖNELİK YEREL KAMUSAL HİZMETLERİN
ETKİNLİĞİ: SAKARYA ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hatice KİNO

Enstitü Anabilim Dalı : Maliye

“Bu tez 26/12/2017 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ	İMZA
Prof. Dr. Feriye GÜRDAL	Olumlu	
Doç. Dr. Tarık VURAL	Olumlu	
Yrd. Doç. Dr. Hakan YALUT	Olumlu	



SAKARYA
ÜNİVERSİTESİ

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ SAVUNULABİLİRLİK VE ORJİNALLİK BEYAN FORMU

Sayfa : 1/1

Öğrenci Adı Soyadı	:	Hadice KİNO
Enstitü Anabilim Dalı	:	Maliye
Enstitü Bilim Dalı	:	Maliye
Programı	:	☒ YÜKSEK LİSANS ☐ DOKTORA
Tezin Başlığı	:	Sakarya'da Engellilere Yönelik Yerel Kamusal Hizmetlerin Etkinliği
Benzerlik Oranı	:	11%

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,

☐ Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez çalışması ile ilgili gerekli düzenleme tarafımda yapılmış olup, yeniden değerlendirilmek üzere shet@sakarya.edu.tr adresine yüklenmiştir.

Bilgilerinize arz ederim.

Yrd. Doç. Dr. Hakan YAVUZ

İmza

Adı Soyadı

☐ Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının benzerlik oranının herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda verilen öğrenci bilgilerinin doğru olduğunu beyan ederim.

Yukarıda bilgileri verilen tezin jüri karşısında savunulabilir olduğunu bilgilerinize arz ederim.

Danışman

Unvanı / Adı-Soyadı: Yrd. Doç. Dr. Hakan YAVUZ

Tarih: 26/01/2017

İmza:

V / 20 / tarih vesayılı EYK kararı ile tez savunma jürisine TEZ SAVUNULABİLİRLİK VE ORJİNALLİK RAPORUNUN gönderilmesine OYBİRLİĞİ/ OYÇOKLU ile karar verilmiştir.

Enstitü Birim Sorumlusu Onayı

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	v
TABLO LİSTESİ	vi
ŞEKİL LİSTESİ	viii
ÖZET	v
SUMMARY	x

GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: KAMU HİZMETİ KAVRAMINA YÖNELİK AÇIKLAMALAR	7
1.1. Hizmet Kavramı	7
1.2. Kamu Malı/Hizmeti Kavramı	8
1.2.1. Organik Ölçüt Açısından Kamu Hizmeti:	9
1.2.2. Şekli Ölçüt Açısından Kamu Hizmeti:	9
1.2.3. Maddi Ölçüt Açısından Kamu Hizmeti	9
1.3. Kamu Hizmeti Kavramının Tarihsel Gelişimi	11
1.4. Kamu Hizmetlerinin Temel İlkeleri	13
1.4.1. Süreklilik ve Düzenlilik	13
1.4.2. Değişkenlik ve Uyarılama	13
1.4.3. Eşitlik ve Tarafsızlık	14
1.4.4. Bedelsizlik	14
1.5. Kamu Hizmetinin Türleri	15
1.5.1. Tekelli-Tekelsiz Kamu Hizmetleri	15
1.5.2. Yürütüldükleri Alana Göre Kamu Hizmetleri	15
1.5.3. Bireylerin Yararlanma Biçimlerine Göre Kamu Hizmetleri	15
1.5.4. Konularına Göre Kamu Hizmetleri	16
1.5.5. Maliye Disiplini Bakımından Kamu Malları/Hizmetleri	17
1.6. Kamu Hizmeti Anlayışındaki Değişim Süreci	21
1.6.1. İktisadi Düşünce Yapısının Değişimi (Devlet Algısının Değişimi ve Yansıması)	21
1.6.2. Kamu Yönetimi Anlayışındaki Değişim ve Yansımaları	22
1.6.3. Piyasaya Dönük Yeni Siyasi Açılımlar ve Yansımaları	24

1.6.3.1. Yapısal Uyum Politikaları	24
1.6.3.2. Washington Uzlaşısı	24
1.6.3.3. Post-Washington Uzlaşısı	25
1.6.4. Küreselleşme Algısı ve Yansıması	25
1.6.5. Bilgi ve İletişim Teknolojisinde Meydana Gelen Gelişmeler ve Yansımaları	27
1.6.6. Sivil Toplum Anlayışının Güçlenmesi	28
1.7. Türkiye’de Kamu Hizmeti İle İlgili Son Yıllarda Çıkarılan Politikalar ve Yapılan Çalışmalar	30
1.7.1. Altmış Beşinci Hükümet Programında Kamu Hizmeti Kavramının Değerlendirilmesi	30
1.7.2. Onuncu Kalkınma Planında Kamu Hizmeti Kavramının Değerlendirilmesi (2014-2018)	31
1.7.2.1. Eğitime Yönelik Politikalar	32
1.7.2.2. Sağlık İle İlgili Politikalar	33
1.7.2.3. Adalete Yönelik Politikalar	33
1.7.2.4. Temel Hak ve Özgürlükler	34
1.7.2.5. Sivil Toplum Kuruluşları	35
1.7.2.6. Sosyal Korumaya Yönelik Politikalar	35
1.7.2.7. Sosyal Güvenlik	36

BÖLÜM 2: ENGELLİ KAVRAMINA YÖNELİK AÇIKLAMALAR VE ENGELLİLERİN KAMUSAL HİZMETLERDEN

BEKLENTİLERİ	39
2.1. Engellilik Kavramına Yönelik Açıklamalar	39
2.1.1. Engellilik Kavramı	39
2.1.2. Engelliliğin Tespiti ve Ölçülmesi	40
2.1.3. Engelliliğin Sebepleri	40
2.1.4. Engelliliğin Önlenmesi	41
2.1.5. Engellilik Çeşitleri (Engel Grupları)	41
2.2. Kamu Hizmeti İlkeleri Açısından Engellilik	44
2.2.1. Süreklilik İlkesi ve Engellilik	44

2.2.2. Eşitlik İlkesi ve Engellilik.....	45
2.2.3. Değişkenlik İlkesi ve Engellilik.....	45
2.2.4. Bedelsizlik İlkesi ve Engellilik	46
2.3. Dünyada Engellinin Durumu	46
2.4. Türkiye’de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler	49
2.5. Türkiye’de Engellilerin Mevcut Durumu ve Sorunları.....	50
2.5.1. Türkiye’de Engellilerin Mevcut Durumu	50
2.5.2. Türkiye’de Engelli Sorunları	59
2.6. Türkiye’de Engellilere Yönelik Başlıca Kamu Hizmetleri.....	68
2.6.1. Sağlık Hizmetleri	68
2.6.2. Eğitim Hizmetleri	69
2.6.3. İstihdam Hizmetleri	72
2.6.4. Bakım Hizmetleri.....	73
2.6.5. Erişilebilirlik Hizmetleri	74
2.6.6. Sosyal Haklar ve Hizmetler	76

BÖLÜM 3: ENGELLİLERE YÖNELİK YEREL KAMUSAL HİZMETLERİN

ETKİNLİĞİ: SAKARYA ÖRNEĞİ..... 82

3.1. Literatür İncelemesi	82
3.2. Araştırmanın Amacı	84
3.3. Araştırmanın Yöntemi.....	85
3.3.1. Çalışmanın Evreni ve Örneklem.....	85
3.3.2. Araştırmanın Veri Analizi Yöntemi	86
3.3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	86
3.3.4. Güvenilirlik.....	86
3.4. Araştırmanın Bulguları.....	87
3.4.1. Araştırmanın Demografik Bulguları	87
3.4.2. Araştırmaya Katılanların Engel Türleri	88
3.4.3. Araştırmaya Katılanların Öncelikli Problemleri/Sorunları.....	89
3.4.4. Sosyal Hizmetlerden Memnuniyete İlişkin Bulgular.....	92
3.4.5. İstihdama Yönelik Hizmetlerden Memnuniyete İlişkin Bulgular.....	93
3.4.6. Sağlık ve Eğitime Yönelik Hizmetlerden Memnuniyete İlişkin Bulgular.....	94

3.4.7. Ulaşım ve Çevreye Yönelik Hizmetlerden Memnuniyete İlişkin Bulgular...	95
3.4.8. E-Belediyecilik Hizmetlerine ve Kamu Hizmetlerinden Erişebilirliğe İlişkin Bulgular	97
3.4.9. Diğer Bulgular	98
SONUÇ.....	105
KAYNAKÇA	109
EKLER.....	118
ÖZGEÇMİŞ.....	120



KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
AİHM	: Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi
ASDEP	: Aile Sosyal Destek Programı
BM	: Birleşmiş Milletler
BMGK	: Birleşmiş Milletler Genel Kurulu
ÇSGB	: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
EHK	: Engelliler Hakkında Kanun
FATİH	: Fırsatları Artırma ve Teknolojiyi İyileştirme Hareketi
İETT	: İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri
KDV	: Katma Değer Vergisi
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
MTV	: Motorlu Taşıtlar vergisi
OECD	: Ekonomik İş birliği ve Kalkınma Örgütü
ÖTV	: Özel Tüketim Vergisi
ÖZİDA	: Özürlüler İdaresi
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TCDD	: Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü

TABLO LİSTESİ

Tablo 1 : Kayıtlı Olan Özürlü Bireylerin Cinsiyet, Yerleşim Yeri, Özür Oranı, Yaş Grubu ve Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	52
Tablo 2 : Kayıtlı Olan Engelli Bireylerin Yaşadıkları Yerdeki Fiziksel Çevre Düzenlemelerinin, Engelli Bireyin Kullanımına Uygun Olup Olmadığı Hakkındaki Düşüncelerinin Engel Türüne Göre Dağılımı.....	65
Tablo 3 : Engellilik İndirimi Tutarları.....	78
Tablo 4 : Araştırmaya Katılan Engellilerin Cinsiyet, Yaş, Medeni Durum, Eğitim, Meslek, Çalışılan Sektör ve Aylık Gelir Dağılımı	87
Tablo 5 : Araştırmaya Katılan Bireylerin Engel Türleri	89
Tablo 6 : Engellilerin En Öncelikli Problemi	89
Tablo 7 : Engellilerin İşe Alınırken Karşılaştığı Önyargılar	90
Tablo 8 : Şikayetlerin ve Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi.....	90
Tablo 9 : Kamu Binalarının Uygunluğuna Yönelik Hizmetlerin Değerlendirilmesi ...	91
Tablo 10 : Sosyal Hizmetlere Yönelik Sunulan Hizmetlerin Değerlendirilmesi	92
Tablo 11 : İstihdama Yönelik Yapılan Çalışmalardan Duyulan Memnuniyet.....	93
Tablo 12 : Meslek Edindirme, Dil ve Hobi Kurslarına Yönelik Hizmetlerin Değerlendirilmesi	94
Tablo 13 : Eğitime Yönelik Hizmetlerin Değerlendirilmesi.....	94
Tablo 14 : Sağlık İle İlgili Hizmetlerin Değerlendirilmesi	95
Tablo 15 : Ulaşım İle İlgili Hizmetlerin Değerlendirilmesi	95
Tablo 16 : Çevreye Yönelik Hizmetlerin Değerlendirilmesi	96
Tablo 17 : Engellilere Yönelik e-belediyecilik Hizmetlerinin Değerlendirilmesi	97
Tablo 18 : Büyükşehir Belediyesinin Engellilere yönelik Hizmetlerinin Değerlendirmesi	98
Tablo 19 :Büyükşehir Belediyesinin Sunduğu Kamu Hizmetlerinin Genel Değerlendirmesi	98
Tablo 20 : Maddi/Manevi Yardım Değerlendirmesi.....	99
Tablo 21 : Eğitim Seviyesi-Memnuniyet İlişkisi	100
Tablo 22 : Engel Türü – Memnuniyet İlişkisi	101
Tablo 23 : Gelir- Memnuniyet İlişkisi.....	102
Tablo 24 : Yaş Aralığı – Memnuniyet ilişkisi.....	102

Tablo 25 : Belediyelerin Engellilere Sunması Gereken En Önemli Hizmetler

Değerlendirmesi 103

Tablo 26 : Engel Grubuna Göre Belediyelerin Engellilere Sunması Gereken

Hizmetleri Değerlendirme 104



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1 : Sağlık ve Rehabilitasyon Hizmetlerinden Yararlanan Engel Türüne Göre Kayıtlı Engelli Bireyler	54
Şekil 2 : Kayıtlı olan Engelli Bireylerin kamu Kurum ve Kuruluşlarından Beklentileri	55
Şekil 3 : Sosyal Yardımlardan Düzenli Olarak Yararlanan Kayıtlı Engelli Bireyler ...	56
Şekil 4 : Kayıtlı Engelli Bireylerin Eğitim Durumu	57
Şekil 5 : Kayıtlı Olan Engelli Bireylerin İstihdam Durumu	58
Şekil 6 : Belediye Sınırları İçinde Yaşayıp Belediye Hizmetlerinden Yararlanamayan/Yararlanmak İsteyen Kayıtlı Engelli Bireyler	59
Şekil 7 : Erişebilirliğe Yönelik Değerlendirme	99

Tezin Başlığı: Engellilere Yönelik Yerel Kamusal Hizmetlerin Etkinliği: Sakarya Örneği	
Tezin Yazarı: Hatice KİNO	Danışman: Yrd. Doç. Dr. Hakan YAVUZ
Kabul Tarihi: 26.12.2017	Sayfa Sayısı: : x (ön kısım) + 120(tez)
Anabilimdalı: Maliye	Bilim Dalı: Maliye
İktisadi ve sosyal hayatta meydana gelen gelişmelerin paralelinde bireylerin kamu kurum ve kuruluşlarından beklentileri de yükselmiş ve farklılaşmıştır. Daha öncesinde beklenti veya problem teşkil ettiği düşünülmeyen kamusal hizmet türü veya türleri günümüzde problem veya beklenti olarak görülmeye başlanmıştır. Bu durumda, kamusal hizmetlerin sunumunda vatandaşların taleplerine cevap verebilmek adına, talepleri karşılayabilen vatandaş odaklı bir politikanın takibi önem arz etmeye başlamıştır. Diğer bir yandan ülkemizde belediyelerin hizmet sunumunda engelli ihtiyaçlarının önemsenmediğine dair genel bir kanı oluşmuştur. Bu yaygın düşüncenin aksine, son zamanlarda kamusal hizmet sunumunda, bazı belediyelerin engelli vatandaşların sorun ve beklentilerini önemseyerek göz ardı etmediği söylenebilir. Sunulan hizmetlerin ihtiyaç ve beklentileri karşılama noktasında ne denli yeterli olduğu ise engelli vatandaşların çeşitli yöntemler ile memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi sonucunda tespit edilebilmektedir. Bu çalışmada, engellilere yönelik yerel kamusal hizmetlerin etkinliği ve engelli bireylerin yerel kamusal hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerinin Sakarya ilinde anket yöntemi ile araştırılması amaçlanmıştır. Uygulanan ankete; 236 ortopedik, 124 zihinsel, 68 dil ve konuşma, 58 görme, 37 işitme, 30 süregen hastalık, 23 yetersizlik ve 37 diğer engel türlerinden olmak üzere 511 engelli vatandaş dâhil edilmiştir. Katılımcıların engel oranları farklı olmakla beraber bir kısmının birden fazla engeli bulunmaktadır. Gerçekleştirilen ankette 41 soru yer almaktadır. Araştırmada anket yöntemiyle elde edilen bulguların değerlendirilmesi ve analizi için SPSS (22) programı kullanılmıştır. Diğer bir yandan çalışmanın güvenirlik katsayısı 0,938 olarak bulunmuştur. Bulunan değer 1,00'a çok yakın çıkması çalışmanın güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır.	
Anahtar Kelimeler: Engelli, Kamu Hizmeti, Yerel Kamusal Hizmetler, Etkinlik, Memnuniyet.	

Title of the Thesis: Activity of Local Public Services oriented Disabled People: Sakarya Example	
Author: Hatice KİNO	Supervisor: Assist. Prof. Hakan YAVUZ
Date: 26.12.2017	Nu. of pages: x (pre text) + 120 (main body)
Department: Public Finance	Subfield: Public Finance
Parallel to the developments that took place in economic and social life, the expectation of individuals from public institutions and organizations has also risen and differentiated. The types or types of public services that were not previously thought to be anticipated or problematic have now begun to be seen as problems or expectations. In this case, a citizen-oriented policy that can meet the demands of the citizens in response to the demands of the citizens in the presentation of public services has started to become important. On the other hand, there is a general consensus that the needs of people with disabilities are not taken into consideration in the service delivery of municipalities in our country. Contrary to this widespread belief, it can be said that in the recent public service provision, some municipalities ignore the problems and expectations of disabled citizens. The extent to which the offered services meet the needs and expectations can be determined as a measure of the level of satisfaction of the disabled citizens through various methods. In this study, it is aimed to investigate the effectiveness of local public services for disabled people and the level of satisfaction of disabled people with local public services by questionnaire method in Sakarya province. In the questionnaire; 511 disabled citizens were included, including 236 orthopedic, 124 mentally, 68 language and speech, 58 sight, 37 hearing, 30 persistence, 23 impairment and 37 other impairments. Participants have different disability rates, but some have more than one disability. The questionnaire has 41 questions. The SPSS (22) program was used for the evaluation and analysis of the findings obtained by the questionnaire survey. On the other hand, the reliability coefficient of the study was found to be 0.938. The value close to 1.00 indicates that it is safe to study.	
Key Words: Disability, Public Service, Local Public Services, Activity, Satisfaction.	

GİRİŞ

BMGK'nın 9 Aralık 1975 tarihli toplantısında kabul gören 3447 Sayılı Sakat Kişilerin Hakları Bildirgesi, engelli kavramını 'Normal durumda olan bir insanın kişisel veya sosyal hayatında tek başına yapabileceği işleri, bedensel ya da ruhsal kabiliyetlerindeki doğuştan gelen veya daha sonradan oluşan herhangi bir eksiklik sonucu yapamayanlara engelli denir' şeklinde tanımlamış ve engelli bireylerin üretken kişiler olarak toplum içerisine dâhil olması gerektiğini vurguladığı kadar, toplumun engellilere karşı sorumluluklarını da saptamıştır (Çelik:2016, 230). Dünya Sağlık Örgütü engellilik kavramı için, noksanlık, özürlülük, maluliyet gibi hastalık-sağlık yönlü bazı tanımlama ve sınıflandırmalarda bulunarak kavramı ifade etme yoluna gitmiştir. Dünya Sağlık Örgütü'ne göre (Şişman,2012: 73).

- Noksanlık (Impairment): fiziksel yapı veya işlevlerdeki eksik ya da dengesiz bir durumu,
- Özürlülük (Disability): Herhangi bir eksiklikten dolayı, normal denebilecek bir kişiye kıyasla bir işi gerçekleştirebilme kabiliyetinin yitirilmesi ve kısıtlanması halini,
- Maluliyet (Handicap): Bir kişide, eksiklik ya da sakatlıklardan dolayı oluşan ve bireyin yaş, cinsiyet, sosyal durum ve kültürel durumuna göre normal olarak kabul edilebilecek faaliyetlerini sürdürme becerisini engelleyen ve sınırlandıran olumsuz bir hali, ifade eder.

Dünya çapında bakıldığında, nüfusun %15'ini oluşturmakta olan engelli grupların ekonomik ve sosyal hayata dahil olması gerektiği düşüncesi tüm dünyanın vurguladığı bir konudur. Araştırmalar, tüm dünyada, engelli nüfusun oldukça büyük bir kısmının toplumun yoksul kesimlerinden olduğunu ve fakirlik içinde yaşam sürdürdüklerini göstermektedir (Karaaslan,2014: 25-27). Birleşmiş Milletler'in yaptığı araştırmalara göre, dünyada 1 milyardan fazla engelli yaşamakta, WHO'ya göre, nüfusun yaklaşık 1/4'ü doğrudan veya dolaylı bir şekilde bir tür engel ile yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bir başka araştırma verilerine göre ise; dünya çapında, engelli nüfusun %80'i düşük gelirli ülkelerde hayatını sürdürmekte ve gereksinim duydukları temel hizmetlere ulaşamamaktadırlar (True ve Türel,2013:1-16).

Dünya Bankası ve Dünya Sağlık Örgütü'nün iş birliği ile 2011'de yayınladıkları Dünya Engellilik Raporu'na göre; Engelli bireylerin işsiz kalma olasılığı daha fazladır ve engelli olan bireyler istihdam edildiklerinde dahi çoğunlukla daha az kazanç sağlarlar. WHO'nun elde ettiği veriler, nüfusun %65'ini kapsayan engelli olmayan erkeklerle ve %30'unu kapsayan engelli olmayan kadınlara oranla, nüfusun %53'ü olan engelli erkeklerin ve %20'si olan engelli kadınların daha az istihdam edildiklerini ortaya çıkartmaktadır. OECD'nin yakın tarihlerde yapmış olduğu bir araştırma, 27 farklı ülkede, istihdam edilebilir yaştaki, herhangi bir engelli grubuna dahil olan bireylerin, işgücü piyasasında çok fazla olumsuz duruma maruz kaldıklarını ve herhangi bir engel durumu olmayan bireylere oranla daha kötü sonuçlarla karşılaştıklarını ortaya koymuştur. Ortalama olarak %44 oranındaki engelli bireylerin istihdam edilme durumları, herhangi bir engeli olmayan bireylerin yarısından (%75) daha fazladır. Engelli bireylerin iş piyasasının dışında kalması, engelli olmayan bireylere kıyas ile 2,5 kat daha fazladır. (sırası ile %49'a %20) (Dünya Engellilik Raporu Yönetici Özeti,2011:5).

Ülkemizde engellilere yönelik yasal düzenlemelere genel olarak 1960 yılından sonra rastlanılmakla beraber, Anayasal anlamdaki düzenleme ilk olarak 1982 Anayasası ile yapılmıştır. Anayasa'nın 61. maddesinde engelli hakları güvence altına alınarak,

ifade

edilmiştir.

7.7.2005 tarihinde yürürlüğe giren 5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanun'a göre; 'Doğuştan gelen bir nedenden ötürü ya da sonradan oluşan herhangi bir sebepten dolayı bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal kabiliyetler farklı derecelerde yitirmesi sebebiyle toplumsal hayata uyum gösterme ve günlük ihtiyaçlarını giderme güçlüğü yaşayan ve korunma hizmeti, bakım hizmeti, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine gereksinim duyan kişi 'engelli' kavramı ile tanımlanmıştır. Kanunun amacı; engelli kişilerin temel hak ve özgürlüklerden yararlanmalarının, engelli olmayan kişilerle eşit şartlarda toplumsal hayata tam olarak ve etkin bir şekilde katılım göstermelerinin sağlanması ve engelliliği önleyici önlemlerin alınabilmesi amacıyla gerekli olan düzenlemelerin yapılması olarak belirtilmiştir (5378 Sayılı Kanun).

Dünyadaki engellilik oranlarının tespiti ile ilgili yapılan ilk araştırma WHO tarafından 1974 yılında yapılmıştır. Çalışmanın verilerine göre, gelişme sürecindeki ülkelerde nüfusun %12'sini, gelişmiş ülkelerde ise %10'unun farklı engel gruplarına sahip engelli bireylerin oluşturduğu tespit edilmiştir. Türkiye İstatistik Kurumu tarafından 2002 yılında yapılan araştırma sonuçlarına göre, ülkemiz nüfusunun %12,29'unu engelli bireyler oluşturmaktadır. Buna göre ülkemizde yaklaşık 10 milyon birey engelli olarak yaşamını sürdürmektedir (Yıldız ve diğerleri, 2016: 255-257).

Yine, TÜİK tarafından 2011 yılında yapılan, 3 ve daha yukarı yaştaki nüfusu kapsayan ve engelli nüfus oranı hesaplanırken; ilgilendiği aktivitelerde bulunurken çok zorluk yaşadığını ve söz konusu faaliyetleri hiç yapamadığını belirtenlerin toplam nüfus göre payı dikkate alınan, 2011 yılında yapılan Nüfus ve Konut Araştırması'nda elde edilen verilere göre; görme, duyma, akranlarına kıyasla öğrenme, konuşma, basit matematiksel hesaplar yapma, yürüme, merdiven çıkma, merdiven inme, bir şey taşıma ya da tutma ve herhangi bir şeyi anımsama ya da odaklanma faaliyetlerinden herhangi birini, bir ya da birden fazlasını yaparken oldukça zorluk yaşadığını yada bu aktiviteleri hiç yapamadığını ifade edenlerin sayısı 4 milyon 882 bin 841'dir. Diğer bir ifade ile 2011 senesinde genel nüfusun %6,6'sının asgari bir engele sahip olduğu ve asgari bir fonksiyonda zorlandığını veya hiç yapamadığını ifade edenlerin %42,8'inin erkek, %57,2'sinin ise kadın olduğu tespit edilmiştir (TÜİK, Dünya Nüfus Günü İstatistikleri, 2015).

Çalışmanın Amacı

Belirtildiği üzere çalışmanın amacı, engellilerin kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerini Sakarya ili özelinde ortaya koymak, engelli vatandaşların hem hayat standartlarını hem karşılaştıkları öncelikli problemleri hem de toplumun genelinden ve kamu kurum ve kuruluşlarından beklenti ve isteklerini ortaya koyabilmek ve toplumsal farkındalığın artırılmasına katkı sağlamaktır.

Çalışmanın Önemi

Engelliye ve engelliliği anlayabilmek, engelli haklarını öğrenmek ve bu hakların korunmasına yönelik çalışmaları gerçekleştirerek aşama kaydetmek adına engelli bireylerin temel sorun ve gereksinimlerini belirleyebilmek oldukça önem arz etmektedir. Dezavantajlı grupların sosyal ve ekonomik hayatlarında karşı karşıya bırakıldığı

eşitsizliğin düzeltilebilmesi için bir takım özel önlemler alınmakta ve çeşitli kamu politikaları oluşturulmaktadır. Diğer taraftan engelli bireylerin problemlerini çözmeye yönelik birçok düzenleme yapılmasına rağmen uygulamada yetersiz kaldığına dair yaygın bir düşünce bulunmaktadır.

Toplumda negatif ayrımcılığa maruz bırakılan dezavantajlı gruplardan olmaları nedeni ile engelli bireyler, toplumsal hayatta birtakım adaletsizliklere, hak ihlallerine uğramaktadırlar. Bahsi geçen adaletsizlikleri asgari düzeye indirgemek, engelli bireyleri toplumsal hayata üreten bireyler olarak kazandırmak, temel gereksinim ve problemlerine dönük etkili çözüm önerileri getirerek ve politikalar oluşturarak mümkün olabilir. Bu bağlamda, engelli bireyler için oluşturulacak politikalar tasarlanır iken, bireylerin yaş aralığı, öğrenim durumu, engel dereceleri, gelir düzeyleri, işsizlik oranları, fiziksel çevre şartları...vb. etkenlerin araştırılması daha çözüm odaklı politikaların oluşturulmasını sağlayabilir. Engelli bireylerin kamusal hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ölçmeyi engelli vatandaşların hem hayat standartlarını hem karşılaştıkları öncelikli problemleri hem de toplumun genelinden ve kamu kurum ve kuruluşlarından beklenti ve isteklerini ortaya koyabilmeyi ve toplumsal farkındalığın artırılmasına katkı sağlamayı amaçlayan çalışmamız bu önemin etkisi ile ortaya çıkmıştır. Bu sebeple engelli bireylerin kamusal hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin araştırıldığı bu çalışmanın sonucunda ulaşılan tespitler gelecekte engelli bireyler için oluşturulacak politikalar tasarlanır iken öneri sunacağından son derece önemlidir. Diğer bir yandan engellilere yönelik kamusal hizmetler konulu literatürde az sayıda ampirik çalışmanın olması çalışmanın önemini daha fazla artırmaktadır.

Çalışmanın Yöntemi

Araştırmada kullanılan yöntem, sosyal araştırmalarda en çok başvurulan yöntem olan anket tekniğidir. Ankette bulunan sorular, hipotezleri test edebilecek biçimde hazırlanmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında kamu hizmeti ve engellilere yönelik kamusal hizmetler konularında yayınlanmış olan genel literatürden yararlanılmıştır. Çalışmanın evrenini Sakarya İli sınırları içerisinde ikamet eden engelli vatandaşlar ve gerekli durumlarda engelli bireylerin aileleri oluşturmaktadır. Sakarya ilinde ikamet eden veri tabanına kayıtlı, 1675'i ortopedik, 1009'u zihinsel, 219'u görme, 148'i işitme, 129'u ruhsal veya duygusal, 82'si dil ve konuşma ve 156'sı diğer engel türü/türlerinden olmak

üzere 3181 engelli birey bulunmaktadır. Tesadüfî örneklem yöntemi ile 534 engelli bireye anket uygulaması yapılmıştır. Ancak anket değerlendirmeleri esnasında farklı sebeplerden dolayı 23 anket değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Anket uygulamasına geçmeden önce 38 tane engelli bireye pilot uygulama olarak daha önceden hazırlanmış olan anket soruları yöneltilmiştir. Uygulamaya katılan bireylere gerek anketin geneline dair gerekse ankette yer alan sorulara yönelik olarak varsa görüş ve önerileri de sorulmuştur. Pilot uygulama sonucunda katılımcıların görüş ve önerilerinin yanı sıra vermiş oldukları yanıtlar da değerlendirmeye alınarak anket formlarının son hali oluşturulmuştur.

Anket formu, 5’li likert ölçeğine uygun olarak hazırlanmış 24 soru, engelli bireylerin mesleği, işi, çalıştığı sektörü, eğitim durumu, medeni durumu, yaşı, cinsiyeti, aylık geliri, yaşadığı ilçe... gibi demografik bilgilerini yansıtacak 11 soru, bireylerin sorun ve beklentilerini yansıtacak 5 çoktan seçmeli soru ile 1 açık uçlu sorudan oluşmaktadır. Bazı kamu hizmetlerinden ve belediyenin sunduğu hizmetlerden memnuniyet değerlendirmesi yapılırken ‘1.Tamamen katılıyorum, 2.Katılıyorum, 3.Kararsızım, 4.Katılmıyorum, 5.Kesinlikle katılmıyorum’, şeklinde belirtilen seçeneklerden kendilerine göre uygun olan seçenekleri belirtmeleri istenmiştir.

Araştırmanın hipotezlerini test ederken kullanılacak olan ölçüm değişkenleri bağımlı ve bağımsız değişkenlerden oluşmaktadır. Anketin demografik bulguları bağımsız değişkenleri diğer bulgular ise bağımlı değişkenleri oluşturmaktadır. Genellikle katılımcılara ait bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerinde ayırt edici etkiler yaratacağı kabul edilmektedir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Engelli bireylerin kamusal hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin araştırıldığı ve aynı zamanda, vatandaşların hem hayat standartlarını hem karşılaştıkları öncelikli problemleri hem de toplumun genelinden ve kamu kurum ve kuruluşlarından beklenti ve isteklerini ortaya koyabilmeyi ve toplumsal farkındalığın artırılmasına katkı sağlamayı amaçlayan bu çalışmanın sonucunda ulaşılan tespitler gelecekte engelli bireyler için oluşturulacak politikalar tasarlanır iken öneri sunacağından son derece önemlidir. Türkiye genelini kapsayan alan araştırması yapmak hem zaman hem de maliyet bakımından imkanların

sınırlı olması sebebi ile çalışmanın evreni Sakarya İli sınırları içinde ikamet eden engelli bireyler ve gerekli durumlarda engelli bireylerin aileleri ile sınırlandırılmıştır.

Tezin İçeriği ve Kapsamı

Engellilerin kamusal hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin araştırıldığı bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde; hizmet ve kamu hizmeti kavramı, kamu hizmeti kavramının tarihsel gelişimi, kamu hizmetlerinin temel ilkeleri, kamu hizmetinin türleri, kamu hizmeti anlayışındaki değişim süreci ve Türkiye’de kamu hizmeti ile ilgili son yıllarda öne çıkarılan politikalar ve yapılan çalışmalar incelenmiştir.

İkinci bölümde; engelli kavramına yönelik açıklamalar, kamu hizmeti ilkeleri açısından engellilik, Dünya’da engellinin durumu, Türkiye’de engellilerin mevcut durumu ve engellilere yönelik yasal düzenlemeler, Türkiye’de engelli sorunları ve Türkiye’de engellilere yönelik yapılan başlıca kamu hizmetleri başlıkları, alt başlıklar halinde değerlendirilmiştir.

Üçüncü bölümde ise; Sakarya İli özelinde engelli bireylerin kamusal hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri, katılımcıların sorun ve beklentileri ve demografik bilgilerinin tespitine ilişkin uygulanan anket çalışması ile ulaşılan verilerin istatistiki analizlerine ve analizlerin yorumlanmasına yer verilmiştir. Ayrıca çalışmanın ortaya koyduğu sonuçlar özetlenerek ulaşılan bulgular doğrultusunda bazı öneriler sunulmuştur.

BÖLÜM 1: KAMU HİZMETİ KAVRAMINA YÖNELİK AÇIKLAMALAR

1.1. Hizmet Kavramı

Sosyal ve ekonomik değişikliklere göre farklı biçimlerde değerlendirilen hizmet kavramının akademik çevreler tarafından benimsenen genel geçer bir tanımı yoktur. Önceleri ‘maddi çıktı sağlamayan faaliyetler’ olarak ifade edilen kavram, sonrasında ‘herhangi bir şekilde mallara fayda sağlayan üretim dışı faaliyetlerin tamamı’ olarak tanımlanmış, sonrasında ise ‘çıktı sağlamayan, daha çok üretilir üretilmez tüketilen, tüketiciye konfor, eğlence, sağlık gibi somut olmayan değerler katan ekonomik faaliyetlerin tamamı’ olarak belirtilmiştir (Özer ve Özdemir,2007: 11).

İlk defa 1700’lerde Fransız filozoflar tarafından sistematik bir biçimde irdelenen hizmet kavramı, tarımsal faaliyet olmayan bütün faaliyetler şeklinde ifade edilmiştir. Adam Smith ise, hizmet kavramını, somut ürün oluşturmamayan elle tutulamayan her türlü faaliyeti hizmet olarak nitelendirilebilir, şeklinde tanımlamıştır. Günümüz hizmet anlayışına göre ise, tüketiciye somut çıktı veren birtakım hizmetlerin var olduğundan bahsedilebilir. Zaman, mekan, şekil ve psikoloji bakımından fayda sağlayan ekonomik faaliyetler biçiminde de tanımlama yapılabilir (Aşan,2010: 1).

Hizmetler ve hizmet sektörünün tarihsel gelişimine bakıldığında çok eski zamanlara dayandığı ve beş aşama geçirdiklerinden söz edilebilir. İlk aşamada; tarımsal üretim faaliyeti olmayan bütün faaliyetler şeklinde tanımlanan hizmet kavramı, ikinci aşamada; somut ürün sağlamayan faaliyetlerin bütünü, üçüncü aşamada; ürünlere yarar sağlayan, imalat dışı faaliyetlerin tamamı, dördüncü aşamada; üretilir üretilmez varlık bulan ürünler ve son olarak beşinci aşama da ise; ürünün şeklinde herhangi bir değişikliğe neden olmayan faaliyetler biçiminde ifade edilmiştir. Bu ifadelerden yola çıkarak, hizmet kavramının gün geçtikçe daha fazla anlam kazandığı ve işletmeler için hizmetlerin hem üretimde hem de pazarlama da vazgeçilemez biçimde değer kazandığı söylenebilir (Baydağ ve Çatı, 2008:32).

1.2. Kamu Malı/Hizmeti Kavramı

Hukuksal açıdan Fransız devrimi ile başlayan kamu hizmeti kavramı, bir dönem hem Fransız hem de Türk İdare Hukukunun uygulama alanını oluşturan önemli bir kriter olmuş, hukuk devleti ilkesinin gereği olarak idarenin elinde tuttuğu gücün sınırlandırılması açısından oldukça önemli bir rol oynamış hukuk devleti anlayışını da bu bağlamda tamamlamıştır. Ekonomi, hukuk, siyaset, kamu yönetimi, kamu finansmanı ve sosyoloji ile bağlantılı disiplinler arası bir kavram olan kamu hizmeti, seksenli yıllardaki özelleştirme tartışmalarıyla birlikte popüler bir terim olmuştur. İlk defa yirminci yüzyılın başlarında Fransız hukukçu ‘Duguit Leon’ tarafından sosyolojik açıdan kullanılmış olsa da sosyal bilimlerde bilim adamlarının kendi ilgi ve alanlarına, bakış açılarına göre şekillendirip tanımlamalar yaparak kavramın farklı boyutlarına odaklandıkları görülmektedir (Göküş, 2011: 23).

Profesör Duguit kamu hizmetini şöyle açıklamıştır; ‘Bir milletin içinde milletin işgal ettiği ülkenin sınırı içinde kuvveti elinde tutmak suretiyle, idare edilenlerden farklılaşan idare edenler bu kuvveti denetlemek için kullanmalıdırlar. Böylece kamu hizmetleri (services publics) devletin unsurlarından biridir. Fritz Flainer; ‘kamu hizmeti sözüyle teknik bakımdan bir birlik teşkil eden ve sürekli surette belli bir kamusal amaca yarayan insanlardan ve vasıtalardan mürekkep bir küle kastediyoruz.’ demiştir. Profesör Crozat’a göre ise; ‘Devlet amme hizmetleri heyeti mecmuasıdır, amme hizmetleri bizzat devletin bünyesini vücuda getiren teşkilatlardır.’ (Derbil, 1950: 29).

Fransız devrimi dönemlerinde, Fransa’da Duguit tarafından kurulan Bordo Okulu vardır, kamu hizmeti okulu olarak da bilinen bu okula göre; toplumsal bir gereksinimi gidermeye yönelik toplumsal faydayı sağlamak için kamu hizmeti adı altında yapılıyor ise sunulan hizmet idare hukukuna tabiidir. Duguit, idarenin toplumdan kopuk olup toplum üzerinde baskı oluşturulmasına karşı çıkmış ‘kamu gücü’ kavramını yok saymış, idarenin elinde bulundurduğu yetki ve ayrıcalıkların sunulan kamu hizmetine dayanmakta olduğunu ve onunla sınırlı kaldığını savunmuş, kamu hizmeti sağlamayan idarenin üstün yetki ve ayrıcalığa sahip olmadığını öne sürmüştür. İdarenin gücünün sunduğu kamusal hizmetlerle sınırlandırıldığı, kamu gücü kavramının yok sayıldığı 1900’lü yılların sonlarındaki Fransa’nın liberal tutumu ile özdeşleşen bu anlayış ile; ‘devlet toplum üstündeki konumundan bir bakıma aşağı iniyor ve topluma doğrudan doğruya hizmet

sunan bir aktör halini almaktadır.’ Ancak; kamu hizmeti kavramı yükselişinin ardından hukuksal anlamda bir kriter olmaktan çıkmış, kamu gücü ve özelleştirme kavramlarının güncellenmesiyle düşünsel ve hukuksal açıdan gerilemiştir. Kamu hizmeti varsa devletin ayrıcalık ve yetkiler vardır düşüncesi Duguit zamanlarında kalmış, devletin toplum yaşamına özellikle ekonomik açıdan kamu hizmeti adı altında müdahale etmesiyle kavram anlamını yitirmiştir. Bu bağlamda kamu hizmeti olarak kabul edilen birtakım faaliyetlerin idare hukukuna birtakım faaliyetlerin özel hukuk kurallarına göre yürütülmesi kamu hizmeti kavramının idare hukukunun uygulama alanı için en önemli kriter olduğu düşüncesi yok edilmiştir.

Öğretide kamu hizmeti kavramı üç açıdan tanımlanmakta ve hangi faaliyetlerin kamu hizmeti olarak kabul göreceği konusunda çeşitli görüşler bulunmaktadır;

1.2.1. Organik Ölçüt Açısından Kamu Hizmeti: Anayasanın 70. Maddesinde geçen ‘Her ‘Türk kamu hizmetine girme hakkına sahiptir.’ Cümlesi ile kamu hizmetinin organik açıdan kullanıldığı bu ölçüt, faaliyetin sunulabilmesi için kamu tüzel kişilerinin oluşturduğu ajan ve vasıtalar olarak tanımlanabilir. Günümüzde gerek idareler gerekse idarelerin denetim ve gözetimiyle özel şahıslar kamusal faaliyette bulunabildiğinden organik ölçütten yola çıkarak bir hizmetin kamu hizmeti olduğu kanısına varmak olası değildir

1.2.2. Şekli Ölçüt Açısından Kamu Hizmeti: Bu ölçüt belli bir biçimin hukuksal düzenin ifadesidir. Günümüz şartlarında gerek kamu hizmeti olarak nitelendirilen faaliyetlerin niteliğindeki değişikliklerden dolayı gerekse kamusal faaliyetlerin hem idareler hem de özel şahıslar tarafından sunumundan dolayı, yine bu ölçütte de sunulan faaliyetlerin kamu hizmeti olduğu kanısını oluşturma ihtimali yoktur.

1.2.3. Maddi Ölçüt Açısından Kamu Hizmeti: Hangi idarenin kurum ve kuruluşun kamu hizmetini sunduğunun önemi yoktur, kamu hizmeti olarak kabul edilecek faaliyetin kendi içeriğinin kamu yararı oluşturup oluşturmadığıdır esas olan. Anayasanın 47. Maddesinde bulunan “Kamu hizmeti niteliği taşıyan özel teşebbüsler [...] devletleştirilebilir.” Cümlesi ile kamu hizmeti teriminin faaliyet manasında kullanılmış olduğunu görmekteyiz. Bu madde de, yapılan işin önemine vurgu yapılmıştır (Günday, 1999: 239).

Subjektivislere göre, bir faaliyeti kamusal hizmet olarak değerlendirebilmek için faaliyetin içeriği yani niteliği önem arz eder. Yasa koyucunun özellikle faaliyeti kamu hizmeti olarak değerlendirme yetkisi yoktur, yasa koyucu yalnızca faaliyeti belirlemekle kalacak piyasaya bırakmayacaktır. Duguit'in ortaya attığı sosyal karşılıklı bağımlılık (interdependance sociale) görüşü, şahsın toplumsal ihtiyacını kendi olanaklarıyla gideremediği dolayısıyla toplumdaki kişilerin karşılıklı bağımlılık içerisinde olduğunu, tam da buradan yola çıkılarak da toplumsal faydanın sağlanabilmesi için toplum talep ve gereksinimlerine göre birtakım faaliyetlerin devlet eliyle sunulması gerektiğini öne çıkarır. İdareci bir anlayışa sahip olan Subjektivistlere ve İdare hukukunda kabul gören anlayışa göre, faaliyetin kamu hizmeti olup olmadığı kanısını oluşturma iradesi yasa koyucuya aittir, tek ölçüt yasa koyucudur. Neo klasik iktisatçılar da, esas olan kamu yararının bölünmemesi ve dışallıktır, düşüncesi hakimdir. Bu hizmetlerin sayısı oldukça düşük olmakla birlikte, adalet kolluk milli güvenlik gibi hizmetler örnek gösterilebilir. Liberal devlet anlayışından sosyal devlet anlayışına geçilmesiyle beraber, devletin müdahaleci tutumunun artmasıyla idarelerin alanı genişlemiş, hangi faaliyetlerin kamu hizmeti olarak değerlendirileceğine yönelik bu ölçütler anlamını yitirmiştir.

İnsanların güven içerisinde mutlu yaşayabilmeleri için bazı ihtiyaçlarının karşılanması gerekir. Bir arada yaşamaya başladıktan sonra insanlar 'devlet' denilen mekanizmayı oluşturmuşlardır. Değişen ve gelişen ekonomik, düşünsel, siyasal tarihi ve sosyal durumlara bağlı olarak, insanların ortak yaşamının doğurduğu ihtiyaçlarının karşılanması için, güç birliği ile oluşturdukları bu büyük mekanizmanın rolü değişse de kamu hizmet sunumunda önemini yitirmemiştir. Önem derecesi boyutu niteliği değişse de bir arada olmanın doğurduğu temel ihtiyaçların giderilmesindeki önemini korumuştur.

21. yüzyılda küreselleşmenin yaygın bir anlayış olmasıyla birlikte, günün değişen koşulları siyasi sosyal ekonomik durumlarına göre hem ülkemizde hem de dünya da 'devlet' kavramının ne ifade ettiği farklılık göstermiş yenilenmiş, müdahaleci mutlak hakim devlet yerine 'yasal ve kuramsal altyapı düzenlemesi yapan sivil toplum taleplerine göre yenilenen' sınırlı egemen bir devlet anlayışı ortaya çıkmıştır. Günümüz devlet anlayışında 'devlet' var olan geleneksel görevlerine ek olarak toplumun talep ettiği kamusal mal ve hizmetleri sağlamayı da görev edinmiştir (Göküş, 2011: 22).

Öğretide kamu hizmeti kavramının kabul gören standart bir tanımı yoktur. En temel anlamıyla; karşılandığında kamuya fayda oluşturan toplum ihtiyaçlarının karşılanması faaliyetine kamu hizmeti denir. Kamu yararına yürütülen kamu hizmetlerinin en temel özelliği toplumun ihtiyaç ve taleplerine cevap vererek kamu yararı sağlamak olması ile birlikte bazı özellikleri sebebiyle özel diye nitelendirilen hizmetlerden ayrılmaktadır, sahip olduğu bu özellikleri sebebiyle kamu kesimi tarafından yapılması zorunlu hale gelmektedir. Öğreti de kamu hizmetinin bir tanımı şu şekildedir; ne kadar üretileceğine siyasi otoriteler tarafından karar verilen ortak tüketim anlayışının hakim olduğu faydalarının pazarlanamadığı, hizmetten fayda sağlayanlar arasında rekabet oluşturmayan faaliyetlere 'kamusal hizmetler' denir. Anayasanın 128. Maddesinde kamusal hizmetten; 'Devletin kamu iktisadi teşebbüsleri ve kamu tüzel kişilerinin genel idare esaslarına göre yürütmekle yükümlü oldukları kamu hizmetlerinin gerektirdiği asli ve sürekli görevler memurlar ve diğer kamu görevlileri eliyle görülür.' 70. Madde de ise; 'Her Türk kamu hizmetlerine girme hakkını sahiptir.' Şeklinde bahsedilmiştir. Bu iki farklı kullanım kamu hizmeti kavramının farklı anlamlarda kullanıldığını öne koymaktadır. 128. Madde de iş, uğraş, faaliyet anlamı kastedilirken 70. Madde de hizmet kavramı kamu kuruluşları anlamında kullanılmıştır (Göküş, 2011:25-27).

İdare hukukunun en öncelikli kurucu kavramı olmasına rağmen, kamu hizmeti konusunda ki tartışmalar henüz son bulmuş değildir. Kavram, belirsizliğini sürdürmeye devam etmektedir. Kavramın hangi unsurlardan meydana geldiği, hangi niteliklere sahip olduğu, kavramı ortaya çıkaran sebep ve sonuçlarının karıştırılabilmesi, arka planında yer alan tarihi ya da felsefi gerçeklikler... gibi durumların uzun bir zaman daha dikkatleri çekeceği söylenebilir (Çal, 2008: 1).

1.3. Kamu Hizmeti Kavramının Tarihsel Gelişimi

1970'lerin ortalarından itibaren neo-liberal politikaların etkisiyle başlayarak, yeni kamu yönetimi, "yeniden icat hükümeti" ve "yönetişim" gibi dünyadaki kamu yönetimi için yeni bir yaklaşım bulma eğilimi "Kamu sektörünün yönetimine yeni ilkeler getirmiştir. Bu yaklaşımların ortak özelliği, "kamu hizmetlerinin yürütüldüğü temelleri değiştirmeyi amaçlayan" kamu hizmetlerinin yürütülmesine pazar mekanizmalarının sokulmasıdır (Walsh, 1995: xi). Buna paralel olarak, devletin rolü ve yapısı, kamu yönetimi disiplini bir dönüşüm geçirmiş ve bu da kamu sektöründe bir dönüşüm ve kamu hizmeti kavramını

yaratmıştır. Devletin rolü ve boyutu ve yeni kamu yönetimi, kamu seçimi, yönetim anlayışı ve kamu yönetimi alanındaki hükümet yaklaşımlarının yeniden keşfedilmesi üzerine yapılan tartışmalar, kamu hizmeti kavramı ile ilgili daha fazla soruyu gündeme getirmiştir. Bu anlamda, kamu hizmeti kavramı, bu tartışmalardaki ağırlığı açısından analiz edilmesi gereken bir ideolojik mistifikasyon biçimi haline gelmiştir (Uçar,2006:41).

Kamu hizmeti kavramı, özellikle özelleştirme tartışmalarıyla 1980'li yıllar boyunca popüler bir terim haline gelerek devlet ve kamu kesimi rolünün dönüşümüyle kritik bir konu haline gelmiştir. Daha önce de belirtildiği gibi, kamu hizmeti kavramı, hukukun, özellikle de idari hukukun bir nesnesi olarak, yasal yankılarına ve yorumlarına özel olarak değinilerek kullanılmıştır. Özünde kamu hizmeti kavramı, ekonomi, siyaset, kamu yönetimi, kamu finansmanı ve hatta sosyoloji ile yakın ilişkileri olan disiplinler arası bir konudur. Herkesin kabul ettiği, genel literatürde ya da yasal bağlamda benzersiz bir tanım yoktur (Yaşar, 2003: 442). 1900'lü yılların başında sosyolojik açıdan, diğer boyutlardaki "kamu hizmeti kavramının genel tanımını yapmak zorlanılmış, kavramı genel olarak tanımlamak ihmal edilmiş ve hukuki boyut daha baskın hale gelmiştir. Siyaset bilimi ve kamu yönetimi bilim adamları, özellikle devlet ve kamu yönetimi uygulamalarının dönüşümü ekseninde, dolaylı bir şekilde konuyu ele almışlardır. Anayasa, akademik farklılığa paralel olarak kavramı, devlet işlevleri veya faaliyetleri (işlevsel anlam yani, anayasanın 128. ve 47. maddeleri) ve bazen de kamu kurumları (organik anlam yani anayasanın 70. maddesi) anlamına gelen çeşitli anlamlara atıfta bulunmak için kullanmaktadır (Uçar, 2006: 43).

Dinamik bir özelliğe sahip olan kamu hizmeti kavramı ilk zamanlardan günümüze değin, yer aldığı sistemlere göre çok fazla değişiklik göstermiş olup şimdilerde de bu değişim sürecini sürdürmektedir. Ortaya çıkmasında 1900'lerin ilk yarısındaki ekonomik kriz ve 2.Dünya Savaşı'nın rol aldığı Keynes politikalarında kamu hizmeti kavramı hayati bir öneme sahip olup döneme damga vuran sosyal devlet-refah devleti faktörü kamu kesiminin ne derece önem taşıdığını göz önüne sermektedir. Ancak 20.yy'ın sonlarına doğru neo-liberal politikaların ortaya çıkmasının ardından devletin işlevselliğinin değişkenlik göstermesi ile kamu hizmeti kavramının kapsamı daralmıştır. Özellikle özelleştirme tartışmalarıyla 1980'li yıllar boyunca popüler bir kavram haline gelen kamu

hizmeti kavramı, devletin ve kamu kesiminin rol dönüşümüyle kritik bir konu durumunu almıştır.

1.4. Kamu Hizmetlerinin Temel İlkeleri

1.4.1. Süreklilik ve Düzenlilik

Kamu hizmeti sürekli ve düzenli yürütülmelidir, düzensiz ve aksak yürütülen kamu hizmeti kamuya yarar sağlamayacağı gibi olumsuz etkilere de yol açar. Bu ilke devletin devamlılık ilkesinin bir sonucudur (Gözler, 2008: 518). Kamu hizmetinin kesintisiz olmasından kasıt, her an her saat yürütülmesi değil, toplumun ihtiyacı olduğu sürece devam etmesi ve sunulan hizmetin kalitesinin sürekliliğini ifade etmektedir.

Bu ilke, ortak ihtiyaçların sürekliliğine uygun olarak toplu ihtiyaçları karşılayacak malların ve hizmetlerin üretim faaliyeti anlamına gelen kamu hizmetlerinin sunumunun sürekliliği anlamına gelir. Süreklilik ilkesi, kalıcılık ve her birinin farklı sonuçları olan düzgün işleyiş olarak iki boyuta sahiptir. Örneğin, ulusal savunma, iç güvenlik ve ilk yardımlarda süreklilik kalıcılık anlamına gelirken, diğer hizmetlerdeki devamlılık da hizmetlerin düzgün işleyişine işaret etmektedir (Karahanoğulları, 2004: 190). Süreklilik ilkesi, kamu hizmetlerinde grevlerin yasaklanması (54 ve 71. anayasa maddesi) gibi idari yönden önemli etkilere sahiptir. Bu ilke, devlet işlevlerinde öngörü ve istikrar fikrine dayanan hukukun üstünlüğü ile de yakından ilişkilidir. Buna ek olarak, kolektif ihtiyaçları tatmin eden süreklilik, mevcut siyasi ve ekonomik sistemin garantisi olarak düşünülebilir. Daha da önemlisi, süreklilik ilkesi, kamu hizmetlerinden faydalananlara talep hakkı için resmi bir temel sağlar (Uçar, 2006: 71-72).

1.4.2. Değişkenlik ve Uyarılama

Değişen ve gelişen teknolojik durumlara, mali ve siyasi değerlere bağlı olarak, kamu hizmetleri de değişime dönüşüme uğramaktadır. Kamu hizmetlerinin de süreklilik ve düzenlilik ilkesi, değişen şartlardan ötürü, ihtiyaçlar ve tatmin durumu düzeyi değişeceğinden hizmetlerin değişken ve uyumlu olması gerektiği koşulunu da beraberinde getirmektedir. Bu değişkenlik yasama organı tarafından iki şekilde yapılabilir; yasama organı ya kanunu değişen ihtiyaçlara uygun olacak şekilde şekillendirir veya konu ile ilgili idareye takdir yetkisinin verilmesiyle, idare kamu hizmetini değişen ihtiyaçlara uydurur. Kamu hizmetlerinin bilim ve teknolojiye meydana

gelen değişen koşullara adaptasyonunun gerekliliği anlamına gelen bu ilkeye göre, hükümet çağdaş değişikliklere uygun olarak kamu hizmetlerinin sunumunu ayarlamalıdır. Bu ilke, kamu hizmetinin gerçekleştirdiği dönüşümün yorumlanmasında da kritik öneme sahiptir (Uçar, 2006: 71-72).

1.4.3. Eşitlik ve Tarafsızlık

Kamu hizmetlerinin amacı kamu yararı olduğu için toplumdaki bütün bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olması gerekir. Bu ilkeye göre, anayasanın onuncu maddesinde de belirtildiği gibi bütün vatandaşlar kanun önünde eşit haklara sahip olduğu gibi kamu hizmetlerinin karşılanması açısından eşittir. Birleşmiş milletler insan hakları bildirgesinde de üzerinde durulduğu gibi ‘Herkesin ülkenin kamu hizmetlerinden eşit olarak yararlanma hakkı vardır.’ ibaresi ile kamu hizmetlerinden eşit olarak yararlanmak bir insan hakkı olarak kabul edilmiştir. Elbette ki buradaki eşitlikten kasıt, idarenin kimin kamu hizmetinden faydalanıp kimin faydalanmayacağı konusunda tarafsız olacağı, aynı durumlarda olanların aynı kamusal hizmetlerden faydalanabileceği kastedilmektedir. Bir başka deyişle kamu hizmetlerinden faydalanacak ya da hizmetlere katılımda bulunacak vatandaşların dil din ırk siyasi eğilimleri gibi durumlardan ötürü hem idare hem de kamu personellerinin tarafsız olma zorunluluğu vardır. Kamu hizmeti yürüten personellerin kendi siyasi eğilimlerini dışa yansıtmama yükümlölüğü vardır (Gözler, 2008: 521).

1.4.4. Bedelsizlik

Kimi kamu hizmetleri bedelsiz sunulabileceği gibi sonradan bir bedel uygulaması da getirilebilir. Literatürde bu konuda farklı görüşler söz konusu olmuştur. Kamu hizmeti kavramının ilk ortaya çıktığı yıllarda bu ilkeye daha çok uyulduğu söylenebilir ancak zaman içerisinde yaşam ihtiyaçlarının değişimi, toplumsal değişim gibi değişkenlere bağlı olarak bu ilkedен sapmalar olmuş hem idari hem de iktisadi kamu hizmetlerinde sunulan hizmet karşılığı bedel alınması daha fazla kabul görmüştür (Çal, 2007: 30). Bedelsiz yürütölen kamusal hizmet yükü hizmetten faydalanmayanlara yük getirmesinin önlenmesi amacıyla, hem kamusal yararlananların hem de kamusal hizmet sayısının çoğalması sebebiyle ve bu bağlamda devletin yük ve sorumluluğunun artması nedeniyle hizmet bedelleri alınmaktadır. İdarenin alınan bedelle gözettiği amaç, sunduğu kamusal hizmetten kazanç elde etmek ya da hizmet maliyetini sağlamak değildir. Literatürde bazı bilim insanları, bu ilkeyi kamusal hizmetin temel ilkesi olarak saymamakla birlikte, söz

konusu ilkenin anayasa ve kanunlar ile belirtilen istisnai kamu hizmetleri için geçerli olabileceğini öne sürmüşlerdir.

1.5. Kamu Hizmetinin Türleri

1.5.1. Tekelli-Tekelsiz Kamu Hizmetleri

Kamu Hizmetleri, faaliyet konusu hem kamu kesimine hem de özel kesime bırakılmış ya da tamamen özel kesime yasaklı olmasına göre bir ayırıma tabidir. Faaliyet özel kesim tarafından yürütülmeye tamamen yasaklı ise tekelli kamu hizmetleri olarak değerlendirilirken, hizmetin konusunu oluşturan faaliyet hem kamu kesiminin hem de özel kesimin yürütmesine açık ise tekelsiz kamu hizmetleri olarak sınıflandırılır (Demir, 2017: 236). Demiryolu ulaşım hizmetleri tekelli kamu hizmetine örnek, eğitim hizmeti de tekelsiz kamu hizmetlerine örnek olarak gösterilebilir.

1.5.2. Yürütüldükleri Alana Göre Kamu Hizmetleri

Kamu Hizmetleri yürütüldükleri alana göre, yerel(mahalli), ulusal ve uluslararası kamu hizmetleri olmak üzere üçe ayrılır. Daha önce bahsedilen demiryolu örneğinde olduğu üzere ülkenin bütününde yürütülen kamu hizmetler ulusal kamu hizmetleridir ve bu bağlamda bütün vatandaşların faydalanmasına sunulmaktadırlar. Buna karşın belirli yerlerde yürütülen ve yalnızca o yöre halkının hizmetine sunulan kamu hizmetleri ise yerel (mahalli) kamu hizmetleri olarak isimlendirilir (Demir, 2011 :236). Örneğin; TCDD'nin sunduğu ulaştırma hizmeti milli, İETT'nin (İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri) sunduğu hizmetler ise yerel(mahalli) kamu hizmetlerine örnek olarak verilebilir.

1.5.3. Bireylerin Yararlanma Biçimlerine Göre Kamu Hizmetleri

Kamu hizmetleri kişilerin faydalanma şekline göre; 'doğrudan ve bireysel fayda sağlayan hizmetler' ile 'dolaylı ve birlikte fayda sağlayan kamu hizmetleri' biçiminde ayırmak mümkündür (Demir, 2017: 236). Kişiler kamu hizmetinden, idare ile ayrı bir biçimde bağlantı kurmak şeklinde faydalaniyorsa; bireysel ve doğrudan fayda sunan hizmet, buna karşın, söz konusu hizmetten idare ile bağlantı kurmaksızın dolaylı bir şekilde faydalaniyorsa dolaylı ve birlikte fayda sunan kamu hizmetleri olarak nitelendirilebilir.

Doğrudan ve birlikte fayda getiren kamu hizmetlerine posta hizmetleri, dolaylı ve birlikte fayda sunan kamu hizmetlerine de bayındırlık hizmetleri örnek olarak söylenebilir.

1.5.4. Konularına Göre Kamu Hizmetleri

Kamu hizmetlerini, sunulan hizmetin konusu bakımından genel olarak, idari, iktisadi, sosyal ve bilimsel-teknik-kültürel kamu hizmetleri olarak dörde ayırmak mümkündür. Kamu hizmetini konusu bakımından ayırmak, hizmetin dahil olduğu hukuki rejimin bilinmesi bakımından da önem arz etmektedir. Kamu hizmetlerinin, sınıflandırılması bütün kamu hizmeti türlerindeki kamusal ve özel yönetim biçimlerinin ait olduğu yeri ve yoğunluğu da göstermektedir (Stiglitz, 2000:128).

1.5.4.1. İdari Kamu Hizmetleri

Eski zamanlardan bu yana devletin tarafından yürütülen geleneksel hizmetler olan idari kamu hizmet türleri temelde kamu hukukuna tabiidir ve söz konusu hizmetlerin sahip olduğu yetki, usul, personel ve özel durumlar kamu hukuki rejimine dahildir. Bu hizmetler ile ilgili işlem ve eylemlerden dolayı oluşan uyuşmazlıklar idari yargıda çözüm bulur. Fakat farklı durumlarda söz konusu hizmetler için özel hukuk sözleşmeleri düzenlenebilir. Bayındırlık, sağlık, eğitim, nüfus, tapu kadastro gibi hizmetler bu hizmet türüne dahildir (Günday, 1999: 291).

1.5.4.2. İktisadi Kamu Hizmetleri

1950’lilerden sonra ortaya çıktığı gözüken demiryolları, gaz, elektrik, telefon gibi sınai ve ticari nitelikte olup, daha çok devlet ve öteki kamu tüzel kişileri tarafından yürütülmekteydi. Özellikle Birinci Dünya Savaşından sonra devletin ekonomik hayata müdahale ederek, sanayi, ticaret, tarım ve maliye alanlarında, özel şahıslar ile beraber doğrudan yürüttüğü faaliyetlerdir (Demir, 2011: 238). Söz konusu olan bu hizmetler daha çok özel kesim faaliyetleriyle birlikte ve ticari kurallara uygun bir şekilde yürütüldüğünden dolayı hem işleyiş hem de dış ilişkileri bakımından temel de özel hukuka tabidirler, ayrıca kamu hukuku kurallarının da belli ölçüler de uygulandığı söylenebilir (Günday, 1999: 291).

1.5.5. Maliye Disiplini Bakımından Kamu Malları/Hizmetleri

Maliye disiplini bakımından kamu malı ve hizmetlerinin sınıflandırılması konusunda Samuelson'un yaptığı ayırım önemli bir başlangıç noktası olarak kabul edilmektedir. Kamusal mal ve hizmetlerin sınıflandırılması konusu ile ilgili literatür inceleme çalışması yapıldığında Samuelson'a ait çalışmalar temel kaynaklar arasında değerlendirilmektedir. Dolayısıyla Samuelson'un çalışmalarındaki sınıflandırmada kullanmış olduğu özellikler mal ve hizmetlerin sınıflandırılması ile ilgili temel unsurlar olarak kabul edilebilir. Söz konusu olan bu unsurlar 'bölünübilme/bölünememe' ve 'tüketimde rekabetin olması/olmaması'dır. Bunları kısaca özetlemek gerekirse:

Bölünebilme/Bölünememe: Mal ve hizmetlerin sınıflandırılmasında kullanılmış ana unsurlardan bir tanesi olan bölünebilme/bölünememe kavramları, kamusal mal ve hizmetlerin faydasının, söz konusu olan mal ve hizmetlerden faydalananlar arasında bölünüp bölünemediğini ifade etmektedir. Konuyu örnekler ile ifade etmek gerekirse; Bir ekmek söz konusu ekmekten yarar sağlayanlar arasında kolay bir şekilde bölüşülebilmekte, bir kişi yalnızca bir dilim ekmek tüketirken diğer bir kişi bir dilimden fazla tüketebilmektedir. Görüldüğü üzere burada önem arz eden tüketimin bir başka deyişle elde edilen faydanın kişiler arasında farklı olabilmesidir. Şüphesiz bu örnekte faydanın bölünebilirliğini sağlayan mekanizma fiyat mekanizmasıdır. Fiyat mekanizması sayesinde bir takım mal/hizmetlerin sağladığı fayda kişiler arasında bölünebilmektedir. Konuyu farklı bir yönüyle ifade etmek açısından diğer bir örnek olarak savunma hizmetleri verilebilir. Savunma hizmetlerinde hizmetin tüketimi ile elde edilen faydanın söz konusu hizmeti tüketen kişiler arasında bölünmesi olanaksızdır. Savunma hizmetleri ortak tüketim konusu olması dolayısıyla fiyatlandırılması olanaksız olan bir hizmet çeşididir. Bu hizmet çeşitlerinde hizmetten elde edilen yararın, hizmeti tüketen kişiler arasında bölünememesi problemi söz konusudur (Vural, 2007: 7).

Tüketimde Rekabetin Olması/Olmaması(Dışlanma/Dışlanamama): Geleneksel anlamda mal/hizmet ayırımında Samuelson tarafından ileri sürülen bir diğer unsur tüketimde rekabetin olması/olmaması veya tüketimde dışlamanın olması/olmaması unsurudur. Teorik olarak ifade etmek gerekirse; Bazı mal/hizmet tüketimlerinde, söz konusu mal ve hizmetleri tüketme talebinde olan kişiler arasında rekabet olabilmektedir. Bir başka deyişle aynı malı/hizmeti tüketme arzusunda olan birden çok kişi olduğu

zaman, söz konusu kişiler söz konusu malın/hizmetin tüketme hakkına sahip olmak için rekabet içerisinde girebilmektedirler. Bu durumun tersinin yaşandığı durumlarda ise yani, tüketiminde rekabetin söz konusu olmadığı mal/hizmet türlerinde söz konusu malı/hizmeti tüketmek için kişiler birbirleriyle rekabet içerisinde girmemektedirler. Bu durumun ana sebebi faydanın bölünüp bölünememesi özelliğindeki sebeple benzerdir. O halde bu durumda ana etken fiyatlandırma mekanizmasıdır. Bu durumdan yola çıkarak fiyatlandırılabilen dolayısıyla tüketildiğinde elde edilen faydanın bölünebilir olduğu mal ve hizmet tüketimlerinde rekabet de söz konusu olmaktadır. Bu söz konusu olan mal/hizmetlerin tipik örnekleri özel mal/hizmetlerdir. Fiyatlandırma yapılamayan dolayısıyla tüketiminden elde edilen yararın bölünemediği mal/hizmetlerin tüketiminde rekabet olmamaktadır. Bu tür mal/hizmetlerin ise tipik örneği tam kamusal mallardır (Vural, 2007: 8).

Tüketimde rekabetin olup olmaması(dışlanma/dışlanmama) ve bölünüp bölünememe özelliklerine göre, genel olarak mal ve hizmetler dört şekilde sınıflandırılmaktadır

1.5.5.1. Tam Kamusal Mal ve Hizmetler

Piyasa, bir takım toplumsal ihtiyacın giderilmesi konusunda aksaklıklar göstermektedir. Bu gereksinimlerin bir şekilde karşılanması için üretimi ve sunumu gereken bu çeşit malları/hizmetleri sadece devlet sunabilmektedir. Devletin toplumsal ihtiyacın giderilmesi adına kamuya arz ettiği bu mal ve hizmet türlerine kamusal mal ve hizmetler adı verilir. Literatürde iktisatçı bilim insanları mallar kavramını, özellikle tersi belirtilmediği sürece, mal ve hizmetler kavramı ile aynı anlamda kullanmışlardır (Holcombe, 2006: 90) Bir malı/hizmeti kamusal mal ve hizmet haline getiren yukarıda bahsetmiş olduğumuz temel unsurlardır. Kamusal hizmetlerde bahsedilen bu ana unsurlardan biri, birkaçı veya tamamı var olabilir. Bahsetmiş olduğumuz kamusal hizmetlerin bütün özelliklerini tam olarak barındıran mallara/hizmetlere tam kamusal mal ve hizmetler denir. O halde, faydaları bireyler arasında bölünemeyen, müşterek tüketim nedeniyle üretilen, tüketiminden ülke içindeki kimsenin mahrum edilemediği, pazarlanamayan, fiyatlandırılmayan, tüketiminde rekabet söz konusu olmayan, önemli dışsallıklara sahip, finansmanı bütçe yani vergiler olan toplumun ortak gereksinimlerini karşılamaya ‘kamusal iyiliğe’ yönelik hizmetler/mallar tam kamusal mallar/hizmetler olarak nitelendirilebilir (Savaşan, 2012: 150-151). Devlet tarafından merkez yönetim

birimleri vasıtasıyla gerçekleştirilen bu tam kamusal hizmetlerin en tipik örnekleri, adalet, güvenlik ve savunma hizmetleridir (Uysal, 2013: 7-8).

1.5.5.2. Yarı Kamusal Mal ve Hizmetler

Çoğunlukla kamu kesimi tarafından sunulan yarı kamusal mal/hizmetler, bazı alanlarda özel kesim tarafından da sunulmaktadır. Fakat özel kesim, çoğunlukla devletten bu mal/hizmet üretimi için ruhsat ya da özel izin almak durumundadır. Bu mal/hizmetler çoğunlukla toplumun bütününe değil, bireylere sunulmaktadır fakat toplum tarafından sağlanan fayda bireylerin sağladığı faydadan daha fazladır. Mesela, tıp eğitimi alarak doktor olan bir birey hayatını sürdürebilmek için gelir elde etmiş olur, fakat herhangi bir salgın hastalığa yakalanmış bir bireyi tedavi ederek toplumda yer alan diğer kişileri de korumuş olur. Toplumda yer alan birçok bireyi iyileştirerek sağlıklı bir hayat sürdürmelerini sağlamış olur. Dolayısıyla, birey tıp eğitimi alarak kendisi için bir fayda sağlarken toplum söz konusu kişinin eğitimi sayesinde daha çok fayda elde etmiş olur. O halde, çoğunlukla toplumun tamamına sunulmakta olan bu mal/hizmetlerin genel özellikleri **‘sağladıkları fayda bölünebilir; çünkü kimin ne kadar fayda sağladığı bellidir, fiyatlandırılmaları mümkündür;** fakat kimi zaman fiyatları yarar sağlanan mal ve hizmetin değerinden daha fazla, kimi zaman da daha düşüktür. Örnek vermek gerekirse, pasaport harçlarında fiyat, yarar sağlanan hizmetten daha yüksek, üniversite harçlarında ise yarar sağlanan hizmetten daha düşüktür. **Tüketimleri zorunlu tutulabilir;** örneğin aşı. **Talep meydana gelir;** bu mal ve hizmetlerin tüketiminde siyasi karar alma ve talep mekanizması etkin rol almaktadır. Örneğin, şahıslar eğitim alma tercihlerini ister özel ister devlet okulundan yana kullanabilirler. Özel okulda almayı talep ettiklerinde belli bir bedel ödemeyi kabul ederler. Devlet okullarında eğitim almak istediklerinde ise belli bir ücret ödememezler. Özel okullardan faydalanma isteklerini talep mekanizmasıyla sağlayan bireyler, devlet okullarında eğitim alma isteklerini ise siyasal karar mekanizması ile sağlarlar. **Bireysel ve kamusal fayda sağlanır;** örneğin sağlık ve eğitim hizmetleri bireylere özel, toplumun bütününe ise sosyal yarar sağlamaktadır. **Tüketildiklerinde rekabet ortaya çıkar;** örneğin, yükseköğrenim almak isteyen bireylerin üniversite sınavlarına girmek durumunda olmaları. Yarı kamusal mal ve hizmet üretiminin devlet tarafından yapılması için, marjinal sosyal faydanın marjinal özel faydadan yüksek olması gerekmektedir (Vural, 2007: 22).

1.5.5.3. Özel Mal ve Hizmetler

Bu mal/ hizmet türü çoğunlukla özel kesim tarafından sunulmakla beraber özel kesim tarafından yatırım yapılmayan ya da dışsalılık etkisinin söz konusu olduğu alanlarda kamu kesimi özel kesimin üretim alanına dahil olmaktadır. Bu mal/hizmet türünün faydası çoğunlukla bireyseldir, fakat bazı görüşlere göre bu mal/hizmetlerin sağladığı bireysel haz, toplumsal refahı da yükselttiği için kamusal etki de söz konusu olabilir. Kollektif tüketim değil bireysel tüketim konusu olan bu mal/hizmet türünde fiyat, arz-talep ilişkisi ile ortaya çıkmakta ve bu sayede piyasa mekanizması devreye girmektedir. Fayda bölünebilir, toplumdaki bütün bireyler faydalandığı özel mal/hizmet sayesinde toplu bir faydadan ziyade kişisel bir fayda elde eder, piyasa mekanizmasındaki fiyat belirlenmesi nedeniyle bireyler arasında rekabet ortaya çıkar, örneğin, talebi fazla olan ürünün fiyatı artar, talebi az olan ürünün fiyatı düşer. Fiyatı artan ürüne toplumdaki bütün bireylerin sahip olması mümkün olmadığından tüketim zorunluluğu yoktur. Giyecek ve gıda ürünleri özel mal/hizmetlere örnek teşkil etmektedir.

1.5.5.4. Doğal Tekel Mal ve Hizmetler

Doğal tekel mal ve hizmetler, yarı kamusal mal ve hizmetler gibi bölünebilmekte, fiyatlandırılabilen, pazarlanabilen ve bu yollar ile tüketicilere sunulabilmektedir. Bu mal ve hizmetleri ayırt eden özellik içsel ekonomileridir. Elektrik üretimi, havayolu ulaşımı, telekomünikasyon, demiryolu ulaşımı gibi içsel ekonomilere sahip olunan sektörlerde bir doğal tekelin meydana gelmesi sebebi ile doğal tekel niteliğindeki mal/hizmetlerin devlet eli ile sunulması talep edilmektedir. Rekabetin doğal tekellerde var olması, bu tarz sektörlerde firma ölçeğinin büyümesi nedeniyle marjinal maliyetler düşeceği için, dolayısı ile ortalama maliyetler düşeceğinden, bunun olması ile de sonunda üretimde tek firma kalacağından ekonomik etkinlik açısından uygun bulunmamaktadır (Vural, 2007: 24). Genel olarak devletin doğal tekel niteliğine sahip olan mal ve hizmet üretimine izin vermesi, iyi bir fikir olduğu yönünde destek bulmaktadır. Bu şekilde üretim maliyetleri olabilecek en düşük seviyelerde gerçekleşecektir. Yüksek maliyet nedeni ile düşük miktarda üretim yaparak, toplam çıktıyı paylaşmak durumunda kalan çok sayıda firmanın yerine, yalnızca bir ya da sınırlı sayıda firma bütün çıktıyı üretir ise, ortalama maliyetler düşmeye başlayacaktır (Söylemez, 2001: 20-21). Devlet, teknolojik gelişmelerin, sanayileşmenin ve şehirleşmenin giderek artmaya başlaması ile doğal tekel

niteliğine sahip olan mal ve hizmetleri yaygınlaştırmak durumunda kalmıştır (Yüksel ve Songur, 2011: 367).

1.6. Kamu Hizmeti Anlayışındaki Değişim Süreci

1.6.1. İktisadi Düşünce Yapısının Değişimi (Devlet Algısının Değişimi ve Yansıması)

Devlet kavramı var olduğundan bu yana bu terime yüklenen anlamın sürekli değişmesi ile birlikte, yapısı işlevi görevleri de süregelen değişkenlikler farklılıklar göstermiş, içinde var olduğu toplumdan topluma, politik sosyal ekonomik yapıya ihtiyaçlarına boyutuna göre şekillenmiştir. 1900'lerin ilk yarısındaki ekonomik kriz, ikinci dünya savaşı, keynezyen politikalar, refah devleti anlayışı gibi etmenler de 20.yy. da devletten beklentileri yükseltmiş, toplumların devlet olgusuna yükledikleri mana günden güne genişlemiş, bunun paralelinde devletin kamusal giderleri süregelen bir şekilde artış göstermiştir. 1970'li yıllardaki petrol krizinden sonra devletler tekrar eden bir durum halini alan bütçe açıklarının önüne geçilmesi gerektiğini fark edip, kamu hizmetlerini azaltmak, iktisadi ve ticari alanlarda daha geride durmak, hizmetlerin bir kısmını ücrete tabi tutmak, vergileri yükseltmek gibi radikal tutum içerisine girmişlerdir (Göküş,2011:32). Örneğin, yirminci yüzyılın bitişine doğru Amerika ve İngiltere'de devletin küçülmesini, serbest piyasa ekonomisinin oluşması gerektiğini, devletin yeniden yapılandırılması gerekliliğini, yasa koyucunun düzenleyici işlerliğinin öne çıkıp sosyal ve ekonomik faaliyetlerden kısıtlanmasını, serbest piyasa ekonomisini savunan politik liderler iktidara gelmiştir. Bu politikalar siyasi ekonomik sosyal alanlarda farklılıklar meydana getirmiş, devlete yüklenen anlam var olduğundan bu yana süregelen ekonomideki rolü, ağırlığı, yapısı tarih boyunca toplumların talep ve ihtiyaçlarının farklılaşmasıyla değişim gösteren devlet algısı küreselleşme ile birlikte yeni bir algı kazanmış üretici rolünden ziyade düzenleyici, kanun koyucu, koruyucu vasıflarıyla yeniden yapılandırılmıştır. Geleneksel rollere ek olarak küreselleşmenin ön plana çıkmasıyla yeni görevler üstlenen devlet, piyasa aksaklıklarının, adaletsizliklerinin önüne geçmek adına hukuki alt yapıyı oluşturmuştur (Aktan ve diğerleri, 2006: 39). Devletin rolünün daraltılmasıyla toplumların ekonomik refaha ulaşacağı baskıcı yapının son bulacağı düşünülmüş kamu gücünün topluma bırakılmasıyla devletin tek güçlü aktör olmaktan çıkacağı, karar veren, uygulayan merciinin toplum, yani hizmetten yararlananlar olacağı öne sürülmüştür (Göküş, 2011: 34).

Küreselleşme algısının ön plana çıkmasıyla devlet, en güçlü tek yapı olmaktan çıkmış, oluşturulan liberal politikalar piyasayı genişletmiş, teknolojinin gelişimiyle de kamu hizmetlerine erişim daha kolay imkan bulmuştur. Devletin en güçlü tek yapı olmaktan çıkması, sıradan halkın, sivil toplum örgütlerinin, özel kesimin, baskı grupları gibi aktörler politikalarını şekillendirme gücü elde etmiş, kendi çıkarları doğrultusunda hizmet sunabilme, gündemdeki politikaları eleştirebilme iyileştirip geliştirebilme fırsatını bulmuşlardır (Genç, 2010: 148). Hiç şüphe yok ki küreselleşmenin ortaya çıkmasıyla giderek bütünleşen dünyada tüm yapı ve tüm süreçlerde olduğu gibi devlet aygıtı da hem yapısal hem de işlevsel olarak hayati bir dönüşüm geçirmektedir. Kabul edilsin ya da edilmesin gün geçtikçe, yetkilerini kullanma, düzenleme, denetim yapmak gibi işlevlerini uygulama da giderek bağımsızlığını kaybetmektedir. Hem yerel hem ulusal hem uluslararası hem de global ölçekte boy göstermeye devam eden birçok aktör ile hakimiyetini paylaşmak durumunda kalmaktadır. Küreselleşmenin öne çıkmasıyla bütün yapı ve süreçlerin hızla değişimi ve dönüşümüyle küreselleşmenin doğurduğu gelişimlerden mümkün olduğunca faydalanıp, neden olacağı olumsuzluklardan kaçınabilmek için devlet algısında çok daha güçlü daha etkili bir yansıma ihtiyacı vardır (Göküş, 2011: 34-35).

Dünya çapında giderek artan sayıda devlet, vatandaşlarından gelen taleplere öncelik vermekte, yönetim anlayışını benimseyerek vatandaşları ile beraber karar almakta, vatandaşlarına hesap vermekte ve hizmet sunumu konusunda özel sektörün bir takım işleyiş tekniklerini benimsemektedir, dolayısı ile de söz konusu olan bu devletlerin vatandaş odaklı bir yapılanma süreci içinde bulunduğu gözlemlenmektedir (Uysal,2013:12).

1.6.2. Kamu Yönetimi Anlayışındaki Değişim ve Yansımaları

1980’li yıllarda gündeme gelen yeni kamu yönetimi düşüncesi çığır açarak mevcut sorunlara karşı yetersiz kalmaya başlayan geleneksel kamu yönetiminin yeniden dirileceğinin umudu olmuştur. Kamu yönetimi anlayışındaki etkinlik arayışı kavramına, geleneksel kamu yönetimi sisteminin ötesinde farklı bir açıdan yanıt arayan yeni kamu yönetimi oldukça hararetli tartışmalara neden olmuştur. Yeni kamu yönetimi özel sektörde uygulanan piyasa yöntemlerini, rekabetçi mekanizmaları kamusal örgütler içinde uygulamanın doğru olduğunu ve hatta gerekli olduğunu savunmuştur, fakat kamu

sektöründeki mevcut problemlere farklı çözümler sunan bu düşünceler, kamu yönetimi anlayışının dayanmış olduğu geleneksel değerler ile karşılaştığında uyuşamaması ve yeni kamu yönetimi uygulamalarının söz konusu paradigmalardan (değerlerin) çökmesine sebep olması nedeniyle, kamusal sektörde yer bulması çokta kolay olmamıştır (Arıkboğa, 2007: 42-43). Geleneksel kamu yönetiminin bu derece sarsılarak etkilenmesi üzerine, bu alandaki bazı akademisyenler kamu yönetimi disiplininin itibarının giderek düştüğü ve ya kamu yönetimi disiplininin bağımsız bir disiplin olarak varlığının tartışmaya açık olduğu biçiminde değerlendirme yaparken, bazıları da bu nedenle yeni kamu yönetimi hakkında ağır eleştirilerde bulunmuşlardır (Uysal, 2013: 17-18).

Peters ve Wright, klasik ile yeni kamu yönetimi arasındaki değişimleri altı başlık altında toplamaktadır. Bu değişimler şunlardır (1996: 38-630) (Aktaran: Arıkboğa, 2007: 45).

- Kamu yönetiminin kendine yetebildiği görüşünün yerini, kamu sektörünün ve özel sektörün bağımlı olduğu ve birbirlerini tamamladıkları düşüncesi oluşmaya başlamıştır.
- Hiyerarşik ve bürokratik örgütlenme biçimlerinin yerine sade düzenlemeler, alt kademelere yetki verme, takım halinde çalışma, toplam kalite yönetimi gibi yöntemler oluşmaya başlamıştır.
- Tekdüzelik ve merkezîyetçilik, yerini yerinden yönetime, farklılaşmaya ve esnekliğe bırakmıştır.
- Üstlere karşı olan görev ve sorumluluk yeterli olarak görülmeyle vatandaş memnuniyeti ve performans denetimi gündem olmuştur;
- Bireysel çabaların dışında memurun işgal etmiş olduğu pozisyona önem veren geleneksel personel rejimi, yerini bireysel performansa, başarılı olmayı veya başarısızlığı baz alan insan kaynakları yönetimine ve ücret politikalarına bırakmıştır.
- Bürokratların politikacılardan kesin bir biçimde tarafsız olmasını ve soyutlanmasını söyleyen modelin yerini siyasetçi-bürokrat etkileşimi almıştır.

1.6.3. Piyasaya Dönük Yeni Siyasi Açılımlar ve Yansımaları

Kamu hizmetlerindeki değişimin nedenlerinden biri de piyasaya dönük yeni siyasi uygulamalardır, bu yeni siyasi uygulamalar şunlardır; Yapısal Uyum Politikaları, Washington Uzlaşısı ve Post-Washington Uzlaşısı (Uysal, 2013: 31).

1.6.3.1. Yapısal Uyum Politikaları

Yapısal uyum politikaları kısaca; dünya ülkelerinde ortaya çıkmaya başlayan ekonomik bozulmaların ve istikrarsızlıkların yok edilmesi amacıyla, IMF ve Dünya Bankası gibi kuruluşların oluşturduğu ödünç verme programları ve bu sağlanan finansal desteklerin karşılığında ülkelere zorunlu kılınan serbest piyasa yönelimli ekonomi politikaları şeklinde ifade edilebilir.

IMF ve Dünya Bankası gibi kuruluşların iş birliği yaparak oluşturmuş olduğu yapısal uyum programları, ülkelerin içerisinde bulunduğu borç ve ödemeler konusundaki dengesizlik sorununa çözüm bulamadığı gibi, aksine denge ve yapısal uyum programı uygulanmaya başlanan ülkelerde gelir dağılımı konusundaki eşitsizlikler artmaya başlayarak yoksulluk yaygın bir hal almıştır. Piyasa başarısızlıkları artmıştır. Bu durumun pek çok sebebi vardır: kamu hizmetlerinin erişilebilirliğinin azalması, bedava kamu hizmetlerinin azalması, devletin sahip olduğu sosyal gücün zayıflatılması, sosyal amaçlı olan bütçe harcamalarının durdurulması, kamuya ait olan bazı sektörlerin özelleştirilmesi, düşük ücretli yeni işlerin artması, büyük ölçekli işten çıkartmalar nedeniyle kamu sektöründe işsizlik sorununun meydana gelmesi ve tarıma yeterince önem verilmemesi sebebi ile temel gıda ürünlerinde görülen kıtlık gibi sebepler bunlardan birkaçıdır (Uysal, 2013: 31-36).

1.6.3.2. Washington Uzlaşısı

İMF ve Dünya Bankası gibi uluslararası kuruluşların düşüncelerini yansıtan ve 1980’li yıllarda ilk defa Williamson tarafından dile getirilen bu kavram, yapısal uyum programları ile birlikte 1980’lerden sonra, İMF ve Dünya Bankası’nın kendi üyelerine uygulattığı politikalara verilen isimdir. Washington Konsensüsü, IMF, Dünya Bankası, AB ve ABD gibi tanınmış ekonomistler ve uluslararası kuruluşlar tarafından desteklenen geniş çapta serbest piyasa ekonomisi fikirlerine atıfta bulunmaktadır. Bu uzlaş, devletin küçülmesini kamu harcamalarının azaltılmasını ve sosyal korumadan insan sermayesine,

sosyal sermayeye gibi çeşitli sermaye türlerine kaydırılması gerektiğini savunmuştur (Tireli, 2010: 85). Yani, devletin görevi yalnızca makroekonomik yönetimi gerçekleştirmek (gereken hukuki çerçeveyi çizmek) ve kamusal mal ve hizmet sunumunu gerçekleştirmek olmalı, bunun dışındaki bütün ekonomik faaliyetler, özel sektör tarafından serbest piyasanın sahip olduğu rekabet koşulları ile sağlansın, düşüncesi savunulmuştur (Uysal, 2013: 39).

Washington Uzlaşısı, önemli birtakım eksikliklerinden ötürü çok fazla eleştiri alsa da, küreselleşme ile birlikte gözükmeye başlayan birçok temel politika yönelimlerini kısaca ifade etmeye çalışan bir kavramdır (Yay, 2009: 31).

1.6.3.3. Post-Washington Uzlaşısı

Washington Uzlaşması' nın başarısız olması üzerine ve kalkınma konusu ile ilgili yeni bir anlayış geliştirmek hedefi ile ortaya çıkan Post-Washington Uzlaşması, kalkınma ile ilgili ekonomik ve sosyal boyutları birleştirip piyasa serbestliği ve özelleştirme politikalarının yanında, piyasa ekonomisi için kurumsal dayanakların oluşturulmasını, dolayısıyla da kalkınma sürecinde devletin rolünün oldukça büyük olması gerektiğini savunmuştur. Bu yaklaşımın Washington Uzlaşması yaklaşımından farkı, kalkınma hedefi açısından hem kurumların hem de kurumlardaki değişimlerin büyük önem arz ettiğinin vurgulanmasıdır.

1.6.4. Küreselleşme Algısı ve Yansıması

Uzun bir geçmişe sahip olan küreselleşme, son yıllarda hızlanarak bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ile beraber ekonomiden siyasete, sosyal politikadan kültüre, neredeyse her alanda meydana gelen değişimi ifade etmek için kullanılan 'sihirli' bir sözcük haline gelmiştir (Bozkurt, 2000). Kavram olarak küreselleşmenin literatürde yoğun olarak kullanılmasına karşın henüz sınırları kesin çizgilerle belirlenmiş bir tanımı mevcut değildir (Yıldız, 2005: 24).

21. yy itibariyle küreselleşme süreciyle beraber bütün ülkeleri etkilemeye başlayan teknolojinin giderek artan gelişiminin etkisi, üretim ve dağıtım alanları, yönetim alanı, ekonomi, bilgi gibi alanlar başta olmak üzere hızla tüm alanlarda görülmeye başlamıştır. Hızla yayılan bu etki ülkelerde yeni ekonomik problem ve gereksinimleri de yanında taşımış kamu kesimlerinden talep edilen kamusal hizmetlerin önceliklerine etki ederek

değiştirmiştir. Kamu kesiminde en önde gelen karar merci konumundaki devletin, nicelik ve nitelik olarak değişkenlik göstermeye başlayan kamusal hizmetlere uyması gerekliliği kaçınılmaz bir hal almaktadır. Hızla değişikliğe uğrayan kamu hizmetlerinin yürütülmesini başarılı bir şekilde gerçekleştiremeyen devlet, toplumun talep ettiği beklentilerde aksaklığa neden olmakla beraber kamu kesiminin performansını da hiçte olumlu olmayacak şekilde etkileyebilecektir (Ener ve Demircan, 2008: 63).

Bilindiği üzere kamusal hizmetlerde en fazla görülen ve eleştiri alan durum kamusal mal ve hizmet üretimindeki kalitesizlik yetersizlik ve pahalılıktır. Bilim politika ekonomi ve teknoloji de son zamanlarda meydana gelen ve giderek artan değişim kamu yönetimini de etkilemeye başlamış ve kamu yönetiminin de tekrar düzenlenmesi gerekliliği üzerinde durulmuştur. Söz konusu olan bu düzenleme çalışmalarında amaç kamu hizmetlerinde kamu faydasını dikkate alarak verimli ve hızlı biçimde uygulanacak bir yapı ve sisteme çevirmek olarak hedeflenmiştir. Meydana gelen olumsuz durumların düzeltilmesinde birbirinden farklı çok fazla yol ve yöntem denenmiş ancak etkin bir başarı sağlanamamıştır. Bilgi çağına rağmen, kamu yönetiminin endüstri dönemi bürokrasisiyle yürütme uğraşısı temel problemidir (Akçakaya ve Yücel, 2007: 15).

Küreselleşme süreci ile birlikte, kitle iletişim ağlarının yaygınlaşması ile sosyal ekonomik kültürel ve siyasi değerler gibi etkileşimlerin akışı ulusal standartlardaki piyasalardan kabullenmiş olan siyasal sistemlere kadar pek çok konudaki dönüşümü ve benzerliği beraberinde getirmiştir. Bu şekilde neredeyse bütün ülkeler topluluklar ya da kişilerin kabullendiği bazı evrensel değerler oluşturulmuştur. Böylelikle bütün insanlık adına insan hakları, özgürlük, barış, demokrasi gibi nitelikler talep edilmiş ve desteklenmiştir. Bu süreç, insanların yaşamlarını şekillendirme, sahip oldukları hakları öğrenme ve talep etme kabiliyetini artırmış, sivil toplumun güçlenmesini sağlamıştır. Sivil toplumda oluşan bilinçlenme ve güçlenme toplumların yaşam kontrolünü ele geçirme ve gün geçtikçe daha iyiye götürme yönelimine, yeteneğine ve kararlılığına referans olmuştur. Bu durumların oluşmasına, eğitim fırsatlarındaki artış, kadınlar adına şartların iyileştirilmesi, iletişim olanaklarının artışı gibi etkenler de katkı sağlamıştır (Köse, 2010: 16-17) . Bu dönüşüm, katılımcılığı, toplumun talep ve arzularını, bireylerin memnuniyetini dikkate alan vatandaş odaklı, şeffaf bir kamu yönetimini ve kamusal hizmetlerin beklentisini de beraberinde getirmiştir. Kamunun ‘düzenleyici’ görevinin güç kazanması, sivil toplum ve

özel kesim ile iş birliği içerisinde olması söz konusu olmuş, kamusal mal ve hizmetlerin sunum ve üretiminde sivil toplumun kamu kesiminin ve özel kesimin rakip değil birbirleriyle tamamlayıcı nitelikte olması gerekliliği kabul görmeye başlamıştır. Halkın talep ve gereksinimlerinin söz konusu edilen bu temel organların dinamik etkileşimi ile giderilmesi için çaba harcanmıştır (Karataş, 2007: 86). Kamu hizmetinin sunum ve üretim anlayışında meydana gelen bu değişiklikler gerek hem nitelik hem de nicelik itibarıyla etkili olmuş, pek çok dünya ülkesinde genel kabul gören ‘yönetişim’ kavramı, dünya ülkelerinin sosyal ve ekonomik kaynaklarını yönetme biçimi üzerinde son derece etkili olmuştur. Yönetişim kavramı ile kamusal mal ve hizmetlerin sunumunda, kamu mali yönetiminde öne çıkan şeffaf katılımcı hesap veren bir kamu yönetim anlayışı ve bunun yansısıyla da kamu hizmetlerinin üretim ve sunumu sağlanmıştır (Ener ve Demircan, 2008: 64).

1.6.5. Bilgi ve İletişim Teknolojisinde Meydana Gelen Gelişmeler ve Yansımaları

İçinde bulunduğumuz yüzyılda dünya çapında pek çok alanda değişim, dönüşüm ve gelişmelerin yaşandığı görülmektedir. Bu değişim sürecine en kayda değer katkıyı Teknoloji alanında yaşanan ilerlemelerin sağladığını söylemek kaçınılmazdır. Bilgi ve iletişim teknolojisi alanında meydana gelen gelişmeler günlük hayatı sosyal kültürel ve ekonomik bakımdan etkileyerek gün geçtikçe hayatın neredeyse her alanına tesir ederek köklü değişimlere yol açmaktadır. Teknoloji kullanılarak yapılan işlerin çok daha kolay, verimli ve hızlı olması sebebi ile günümüz şartlarında bilgi ve iletişim teknolojileri olmaksızın herhangi bir alanda ilerleme sağlamak neredeyse imkansızdır

Küreselleşmenin etkisi ile bilgi ve eğitim teknolojisinde meydana gelen gelişmeler kamu sektörünü de etki altında almaktadır. Meydana gelen bu değişim ve gelişimler, sağlanan kolaylık ve çözümlerin özel sektörde kullanımları, bireyleri devletin sunmakta olduğu mal ve hizmetlerin kalitesi açısından da aynı beklentiye iterek aynı hassasiyeti kamu sektöründen de talep etmeye itmektedir. Diğer devletlerin sahip olduğu koşulları gören bireyler kamu sektöründen, öncesinde olduğundan daha etkin etkili ve kaliteli mal ve hizmetler talep ederek, erişilebilirliğin, alternatiflerin ve hızın artması konusunda beklenti içine girmektedir. Bireylerin talep ettiği değişim ve gelişimler devletin de değişmesine yol açmaktadır. Dolayısı ile de klasik kamu hizmeti sunum biçimleri değişikliğe uğramaktadır. Devletler içinde bulunduğu durumu güçlendirmek ve sürdürmek amacıyla

sundukları mal ve hizmetlerin kalitesini yükseltmeye daha kaliteli hızlı ve etkin hizmet sunabilmek amacıyla sunacakları hizmetleri modernleştirmeye çabalamaktadırlar. 1990'lı yılların sonunda meydana gelen teknolojik devrim sayesinde internet yolu ile hizmet sağlamanın mümkün hale gelmesi, devletin sahip olduğu fonksiyonların daha etkin, etkili, kaliteli ve hızlı değişim ve gelişim göstermesini sağlamıştır. Bu dönüşüm ile devletin sahip olduğu hantal ve bürokratik yapının yerini, daha vatandaş odaklı, çağdaş, şeffaf, kaliteli, demokratik, katılımcı, düşük maliyetli, hızlı, etkili, etkin çalışan bir yapı almaktadır (Uysal, 2013: 47-48).

1.6.6. Sivil Toplum Anlayışının Güçlenmesi

İkinci Dünya Savaşı sonrasında, dünya çapındaki sanayileşmiş ülkelerde meydana gelen gelişmelerden dolayı gerek istihdam açısından, gerek ücret açısından gerekse sosyal güvence bakımından önemli oranda tatmin düzeyini yakalayan insanlar, yaşamlarını maddi olmayan değerler üzerine kurmaya başlamışlardır. Örneğin, özgürlük alanlarının genişlemesi talebi, sahip oldukları etnik kökenlerinin tanınması, vatandaşlık hakkı alabilme, sahip olacakları yeni kimlikler ile (örneğin; eşcinsel, çevreci... vs.) kabul görmek gibi talepleri öne çıkmaya başlamıştır. İnsanlar iş sahibi olabilmek adına girdikleri mücadelenin ötesinde, 'kim oldukları, neyde ne kadar özgür oldukları, hangi değerlere sahip oldukları, gibi konuları önemsemeye başlamışlardır. Aynı zamanda sosyal devletin büyüyen hantal bürokrasisi de insanları bıktırmaya başlamıştır. Orta sınıflı vatandaş sayısındaki artış, gönüllü olarak gruplaşmayı ve bilinçlenmeyi beraberinde getirmiştir. Dolayısıyla da bu durum, gönüllü örgütlerin ortaya çıkması ve gelişmesi için itici güç oluşturmuştur. Ortaya çıkmaya başlayan bu gönüllü örgütlenmeler sayesinde, toplumsal problemleri çözebileceğine inanan ve hantal bürokrasinin yaptığı hatalardan yeterince bunalan toplulukların, devlete yüklemiş oldukları anlamlar da değişim göstermeye başlamıştır (Uysal, 2013: 54-57).

1980'li yıllardan beri, dünya çapında meydana gelen gelişime paralel olarak Türkiye'de de sivil toplumun geliştiğini görüyoruz. Bu süreçte, sivil toplum kuruluşlarının toplumda yaygınlaştığını, gün geçtikçe sayıca çoğaldığını, sivil toplumun daha fazla önemsendiğini, sivil toplum ifadesinin devlet aktörleri tarafından sürekli dile getirildiğini görmekteyiz. Sivil toplum kavramı, günümüzde çeşitli aktörler tarafından, Türkiye'nin demokratikleşmesi için gerekli olan ön-koşul biçiminde kullanılıyor. Bütün politikacılar

kendilerini demokrasinin destekçisi olarak gösterirken, sivil toplumun öneminden bahsederek sivil toplumu referans olarak vurguluyorlar. Devlet organları her zaman sivil toplumun yanında olduklarını ifade ederler. Hatta Sivil toplum, devletin demokratikleşmeyi başarabilmesinin, güçlü ekonomi programlarını oluşturması ve yürütmeyi başarabilmesinin, Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne dahil edilme süreci için oldukça önem arz eden bir faktör olarak vurgulanmıştır (Keyman, 2004: 12).

Sivil toplum kavramı, son zamanlarda gündelik hayatta, sohbetlerde, söylemlerde ve basın yayın organlarında sürekli karşılaşılan bir kavram olmaya başlamıştır. Sivil toplum ve devlet ayrımının tekrar gündeme gelmesi ve bu kavramlara duyulan ilginin tekrar canlanması hem dünyada hem de ülkemizde birbirleri ile uyuşan çeşitli faktörlerden dolayı ortaya çıkmıştır. Batı'da gelişmiş bir kavram olan sivil toplum kavramının günümüz modern dünyasından kullanımının geçmişi 1100'lü yıllar ile 1800'lü yıllar arasında Batı'da meydana gelen gelişim ve dönüşümlerin sonucu olduğunu söylemek mümkündür. Batı dünyasının düşünce tarihine baktığımızda 'sivil toplum' kavramının çeşitli anlamlara geldiğini görmek mümkündür. Bu kavramlar, toplumu birlikte tutan kurumlardan ve bu kurumları temellendiren anlayışlardan türetilmiştir. Sivil toplum kavramı, öncesinde devlet kavramı ile aynı anlamda kullanılmış, daha sonra 'devlet karşıtı' anlamında kullanılmış, daha sonrasında devletin üst yapı olduğu düşüncesi getirilerek, sivil toplum kavramına 'yardımcı konum' anlamı yüklenmiştir. Günümüzde sivil toplum kavramı, siyasi iktidarların uyguladığı otoriteden kurtularak kendi kurumlarını oluşturabilmiş toplum anlamında kullanılmaktadır. Sivil toplum, bu açıdan, katılımcılığı destekleyen, demokratik, siyasi iktidarların despot baskısından sıyrılabilmiş, bireylerin girişken ve kendi kararlarını kendileri veren iradede olmalarına imkan sağlayan bir toplumsal yapı olarak ifade edilebilir (Kaypak, 2012: 46).

Günümüz dünyasında, katılımcılığın gün geçtikçe daha çok önem kazandığı düşünüldüğünde, sivil toplum kuruluşlarının yükselişe geçmesi beklenen bir durumdur. Sivil toplum örgütlerinin etkisi hizmet sunumundan hizmet denetimine kadar bütün alanlarda görülmektedir. Günümüzde vatandaşlar, sivil toplum örgütleri vasıtası ile haklarını kullanmaktadırlar. Birey olarak, vatandaş olmanın gücünü bu örgütler ile birlikte keşfettiler denilebilir (Uysal, 2013: 55).

1.7. Türkiye’de Kamu Hizmeti İle İlgili Son Yıllarda Çıkarılan Politikalar ve Yapılan Çalışmalar

1.7.1. Altmış Beşinci Hükümet Programında Kamu Hizmeti Kavramının Değerlendirilmesi

, ekonomide, eğitim sistemi ve adalet sisteminde köklü değişimler yapılacağı, ülkemizi ‘yüksek gelir grubu’ ve ‘insani gelişmişlik seviyesi en yüksek ülke standartlarına ulaştırmanın hedeflendiği, bütün vatandaşların değerlerine, diline, inancına, kültürüne tarzına ve sahip olunan bütün farklılıklarına ‘farklılıklarımız zenginliğimizdir’ anlayışı ile saygı gösterileceği, insani kalkınma temel alınarak, vatandaşların hak ve özgürlük alanlarının genişletileceği belirtilmiştir. Bir reform ve icraat hükümeti olacağı belirtilen altmış beşinci hükümetin, dünyanın ve ülkenin değişen ve gelişen koşulları ve 2023 Vizyonu çerçevesinde insan odaklı bir anlayış ile; istihdam, üretim ve yatırım incelemeleri yapan refahın daha adil bir biçimde paylaştırılacağı bir Türkiye’ye ulaşmayı hedef almaktadır. Bu bağlamda, eğitim, reel ekonomide köklü değişim, demokrasi ve adalet, Öncelikli dönüşüm programları, Kamu maliyesi ve Kamu yönetimi olmak üzere 6 temel alanda çalışma yapılacağından bahsedilmektedir. Bireyler açısından olmazsa olmazlardan olan insan hakları ve hürriyetleriyle adaleti sağlamak ve daha ilerilere taşımak, ülkenin ekonomik ve sosyal gelişimi açısından olmazsa olmaz hedeflerdendir. Türkiye’nin genç ve dinamik nüfusu göz önünde tutularak eğitimde fırsat eşitliği ve eğitim olanaklarına erişim konusuna dair kayda değer mesafelerin kat edildiği, eğitim alanında uzmanlaşmaya ve kaliteyi yükseltmeye hız ve önem verileceği belirtilmiştir. Üreterek büyüyen, ihracatı ve istihdam oranı yükselen ülke olma yolunda reel sektörün daha güçlü ve rekabetçi duruma getirileceği üretim yapısında ve ihracatta daha ileri teknoloji ile yüksek katma değerli ürünlerin payının artırılacağı belirtilmiştir.

Kamu yönetimi ve maliyesinde halkın beklentileri ve ekonomi için gereksinim duyulan çalışmaların hızlandırılacağı, kamu alanında zaman yönetimini temel kabul eden etkin bir personel sisteminin, dolayısı ile de daha hızlı çalışan ve karar alan bir idari yapının oluşturulacağından söz edilmiştir. Yerel yönetimler konusunda, kamu kaynak kullanımında ülke ve millet menfaatlerini hedef alan düzenlemelerin hızla yapılacağı belirtilmiştir. Gençlere mesleki eğitim ve istihdam olanaklarının sağlanması en öncelikli görevlerden biri olarak kabul edilerek bilgi toplumu oluşturmak hedefi ile bilgi-iletişim

teknolojileri ilk sırada olmak üzere, ülkemizde dördüncü sanayi devrimine geçiş adına gereken çalışmaların hızlandırılacağı belirtilerek, özel sektör yatırımlarının daha fazla destekleneceği, özel sektörün ilgi alanına girmeyen bölgelerde kamu/özel sektör iş birliği ile istihdam ağırlıklı proje ve yatırımların öncelikli olacağı, bu sayede bölgesel kalkınma farklılıklarını en aza indirmek hedefi ile teşebbüslerin artarak devam edeceği belirtilmiştir (65. Hükümet programı, 2016).

1.7.2. Onuncu Kalkınma Planında Kamu Hizmeti Kavramının Değerlendirilmesi (2014-2018)

2013 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisine 64. Hükümet tarafından sunulan “Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)” taslağı 2023’ü hedef alan doğrultuda hazırlanmıştır. Kalkınma planının amaç ve ilkeleri, ülkeyi yenedünya düzeninde uluslararası kulvarda rekabet edebilecek noktaya yükselterek gelir düzeyi yüksek ülkeler arasına yerleştirmek ve yoksulluk sorununu kökten çözmeyi hedeflemektedir. Bu doğrultuda ekonomik açıdan yüksek ve istikrarlı büyümeyi öngören politikalar geliştirerek Türk vatandaşlarının refah ortamını genişletmek suretiyle standardı yükseltilmiş yaşam sahasında onurlu, kendine güvenen sağlıklı bireylerin oluşmasına olanak sağlamayı hedeflemektedir. Yine bu amaçlar doğrultusunda sanayileşme ve sermaye birikimi sürecine hız kazandırılarak ekonomik yönden ithalat bağımlılığı azaltılmış bir yapıya dönüştürülmesi sağlanacak ve yurtiçi tasarruf, üretken yatırımlar, üretim faktörlerinin verimlilik düzeyleri artırılarak cari açık kalıcı şekilde makul seviyelere çekilecektir. Ülke, dönüşümünü gerçekleştirdiği sahalarda devamlılık sağlamak adına bilim ve teknoloji alınındaki gelişmeleri yakından takip ederek, yenilik üretme kapasitesinin yükseltilmesi ve yeniliklerin mevcut üretim yapısıyla entegrasyonunu sağlayarak üretimde yapısal olarak dönüşümü hedeflemektedir (s.27). Amaçlanan planda, insan hakları ve bireysel özgürlükler adil ve sistemli çalışan bir hukuk sistemiyle garanti altına alınarak, etkili öngörülebilir ve kurumsallaşmış kamu politikaları ile halka fırsat eşitliğinin sunulduğu nitelikli kamu hizmetlerine erişim kolaylığıyla birlikte toplumsal ve idari bir yapının oluşturulması öngörülmektedir. Kalkınma anlayışının odağına insanı alan politika ile bireysel ve toplumsal niteliği yüksek yetkin bir toplum oluşturmak amaçlanmış ve sosyo- ekonomik yaşama bireylerin daha aktif katılımını sağlayarak yoksulluğu azaltmak ve toplumsal refahın yaygınlaşması esas alınmıştır. Kalkınma planı dâhilinde gelecek nesiller de düşünülmüş ve nitelikli nüfus

yapısına yönelik eğitim ve sağlık politikalarına ağırlık verilmek istenmiştir. Bu sayede bireylere değişime uyum sağlama yetkinliğinin kazandırılmasının yanı sıra yeni bilgi ve teknolojilerin yalnız kullanıcısı değil, aynı zamanda araştırmacısı ve üreticisi olması niteliği kazandırmak hedeflenmiştir. Tüm bu uygulamalar esnasında çalışma ve sosyal güvenlikle ilgili düzenlemelerle nesiller arası hakkaniyet düşüncesi gereği doğal kaynakların kullanımı hususuna önem verilerek kaynakların sürdürülebilirliği esası bilhassa göz önünde tutulmaya çalışılmıştır. Onuncu Kalkınma Planının temel amaçları arasında, kalkınma hedefine tam olarak ulaşılabilmesi, devamlılığı sağlamak ve refahın yaygınlaştırılması gibi olguların insanların bulundukları mekânlarda mümkün olacağından dolayı şehir ve kırsal alanların kendine has nitelikte daha iyi iş imkânları oluşturacak potansiyelini ön plana çıkarmayı öngörmektedir (s.28). Kamusal hizmetlere erişim kolaylığı, fırsat eşitliği ve istihdamın artırılmasıyla birlikte yoksulluğun önüne geçmek istenmiş ve toplumun tüm kesimlerine eşit fırsat olanağı tanıyan, demokratik, bütüleştirici, adil, sağlıklı ve kültürel çeşitliliği esas alan bir toplum öngören politikalara ağırlık verilmek istenmiştir (s.30). Böylelikle ülke genelinde sosyo-ekonomik uyum ve topyekûn kalkınma sağlanarak bölgesel gelişmişlik farkları azaltılacak bölgesel rekabet güçleri geliştirilecektir. Bu temel amaçlar doğrultusunda kalkınma sürecinin siyasi ve toplumsal normlarda sahiplenilmesi bütünselliği, insan merkezli, katılım, kapsayıcılık, hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkelerini kural olarak esas almaktadır (s.28).

1.7.2.1. Eğitime Yönelik Politikalar

Eğitimin yaygınlaşmasına yönelik hizmet planda öncelikle fırsat eşitliğinin dengelenmesi kapsamında ücretsiz ders kitapları ve taşınabilir eğitim uygulaması benimsenmiştir. Öğretmen istihdamı, hizmet içi eğitimde artış ve eğitime ayrılan kamu kaynağı artırılmıştır. Açılımı Fırsatları Artırma ve Teknolojiyi İyileştirme Hareketi olan ‘FATİH’ projesi hayata geçirilmiş, 12 yıllık zorunlu eğitim sistemi tesis edilmiş ve müfredat bu yönde yenilenerek eğitimde devamlılık hedeflenmiştir (s.30).

Eğitim sisteminin amacı, analitik düşünme, algılama ve problem çözme yeteneği gelişmiş, milli kültürü benimseyen, demokratik değer yargısına sahip, özgüven sahibi, bilgi ve teknoloji kullanımına yatkın, yenilikçi, üretken bireylerin yetişmesini sağlamaktır (s.31).

Eğitime y6nelik geliştirilen politikalar ise 6ocukların sosyal, zihinsel, duygusal ve fiziksel gelişimi a6ısından olumlu etkisi kanıtlanan okul 6ncesi eğitime yaygınlık kazandırmak, başta kız 6ocukları olmak 6zere okula katılımı destekleyen beşeri ve fiziki alt yapının iyileştirilmesi, İlk ve Orta 6đrenimde kız 6ocukları ve engelli 6đrencilere okula erişim olanağı sağlayarak okul terki ve sınıf tekrarının 6nlenmesi, 6zel eğitime ihtiya6 duyan engelli 6đrenciler ve 6zel yetenekli 6đrencilere eğitimlerini s6rd6rebilecekleri uygun ortamların tahsisine 6zen g6sterilmesi vs. gibi faaliyetlerden oluşmaktadır (s.32).

1.7.2.2. Sağlık İle İlgili Politikalar

Sağlık alanında ger6ekleştirilen atılımlar sayesinde; aile hekimliği, anne ve 6ocuk sağlığı, hastane ve hasta yatak sayıları, sağlık personeli, koruyucu sağlık, kurumsal yapılanma, bulaşıcı hastalıklarla m6cadele ve hasta hakları gibi muhtelif alanlarda yenilikler yapılmıştır (s.33).

Bu yeniliklerle her yaş kesiminden vatandaşın yaşam kalitesi ve s6resinin y6kseltilmesi, sağlık hizmetlerine erişimde kolaylık ve sağlık hizmetlerinin maliyetini vatandaşın gelirine paralel d6zeye 6ekmek ama6lanmıştır.

Sağlık y6n6nde yapılan reformları etkin kılmak adına ise koruyucu sağlık hizmetleri, sağlıklı yaşama teşvik, hasta ve sağlık 6alışanlarının g6venliği, bilin6li ila6 kullanma hususunda halkın bilin6lendirilmesi, 6niversite hastanelerinin eğitim ve araştırma hususunda sağlık hizmet sunumu, nitelikli tıp eğitimi ve yenilik6i araştırmalar yapılmasını sağlayacak yapılandırmalara ağırlık verilmesi, alternatif tıp denetim altına alınıp tıp eğitimine entegrasyonunun sağlanması, yeterli ve dengeli beslenme, sağlık hususunda uluslararası mukayeseyi temel alan politikalar esas alınmaya 6alışılmıştır.(s.34,35)

1.7.2.3. Adalet Y6nelik Politikalar

T6rk hukuku ve AB hukuku arasında uyumu sağlamak adına T6rk Bor6lar Kanunu, Hukuk Muhakemeleri Kanunu, T6rk Ticaret Kanunu ve Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu gibi temel kanunlar y6r6rl6kten 6ıkarılmıştır. 2010’da yapılan halk oylaması sonucu Anayasanın bazı h6k6mlerinde değişiklik yapılmış, idarenin işleyişi

sağlamak ve idari yargının iş yükünü hafifletmek amacıyla Kamu Denetçiliği Kurumu kurulmuştur. Temel hak ve özgürlükleri daha güçlü hale getirmek, adalet ve yargı hizmetlerini iyileştirmek ve etkili kılmak adına dört yargı paketi kanunlaştırılmıştır. Ceza infaz kurumlarında ve tutukevlerinde de önemli değişiklikler de bulunulmuş, modern ve yüksek kapasiteli ceza infaz kurumları ve tutukevleri inşa edilmiştir.

Tüm bu yeniliklerle evrensel hukuk normları, hukuk devleti ve hukukun üstünlüğü ilkeleri doğrultusunda yargının adil, etkin ve isabetli bir şekilde işlemesi ve yargılama süresinin hızlanması, iyi işleyen, etkili bir adalet sistemi amaçlanmıştır.

Yargıya ulaşılabilirliği kolaylaştırmak, savunma hakkı, adil yardım, koruyucu ve önleyici hukukun yaygınlaştırılması, bilirkişilik kurumu gözden geçirilerek etkin işleyen bir sistem oluşturmak, yargı mensuplarının etik ve davranış kuralları uluslararası kriterlere uygun hale getirmek ve adalet hizmetlerinin etkinleştirilmesi, adalet erişiminin artırılması için adalet ve yargı hizmetlerinde bilişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması öncelikli politikalar olarak belirlenmiştir. (s.35,36)

1.7.2.4. Temel Hak ve Özgürlükler

İnsanların fikir, inanç ve hareket özgürlüklerini etkin bir şekilde kullanabilmeleri hususunda önemli girişimlerde bulunulmuştur. Bu doğrultuda 2012 yılında Anayasa Mahkemesine bireysel başvuru hakkı getirilmiş, 2013’de çıkarılan bir kanunla Avrupa İnsan Hakları Mahkemesine (AİHM) yapılacak başvurular için iç hukuk yönetimi oluşturulmuştur. Adalet Bakanlığı bünyesinde İnsan Hakları Daire Başkanlığı kurulmuş, 2012 yılında Türkiye İnsan Hakları Kurumu Kanunu çıkarılmıştır. Toplantı ve Gösteri Yürüyüşleri Kanununda değişiklikler yapılmış, 2013 yılında ifade ve basın özgürlüğü hususunda kanun paketi kabul edilmiş yine bu doğrultuda Türkçe dışında dil ve lehçelerde kurs verilmesi yayın yapılabilmesi ve sanığın iddianamenin okunması ve sözlü savunmasını başka dilde yapmasına olanak sağlanmıştır. Çocuk hakları korunma altına alınmış ve Anayasada yapılan değişiklikle kadın erkek eşitliği ve pozitif ayrımcılığın önüne geçilmek istenmiştir. Siyasi Partiler Kanununu ile siyasi partilerin örgütlenmelerinde daha fazla olanak tanınmış ve memurlara ve diğer kamu görevlilerine toplu sözleşme hakkı tanınmıştır.

Böylelikle daha özgürlükçü, demokratik, inanç ve yaşam şekillerine saygılı cinsiyet, ırk, dil, din ve gelir ayrımının yapılmadığı bir toplumsal yapı oluşturmak hedeflenmiştir.

Tüm bu öngörülerini hedefine ulaştırmak için ise Temel hak ve özgürlükler evrensel ölçüt ve uygulamalar doğrultusunda Anayasal değişiklikler yapılması, Ekonomik ve Sosyal Konseyin uyum yasası çıkarılarak etkili bir şekilde çalışmasını sağlamak hususunda politikalar geliştirilmiştir (s.38,39).

1.7.2.5. Sivil Toplum Kuruluşları

Toplumsal yardımlaşmada önemli faaliyetleri olan STK'lara yönelik düzenlemeler yapılmış, dernek ve vakıfların daha aktif hareket etmesini sağlayacak vergi muafiyeti ve kamu kaynağı aktarımı gibi yasal düzenlemelerde bulunulmuştur. STK'larla işbirliği yapılarak Bakanlıklarca yürütülen projelere dâhil edilerek hibe programları vasıtasıyla STK'lara kaynak aktarımı sağlanmıştır.

Böylelikle daha güçlü çoğulcu bir sivil toplum için ortam oluşturulmaya, sosyal ve ekonomik kalkınmaya toplum fertlerinin etkin olarak katılımı sağlanması amaç edinilmiştir.

STK'ları kurumsal yönünü daha güçlü hale getirmek ve kalkınma planına daha fazla katkı sağlamak amacıyla yasal düzenlemeler yapılması ve vergi muafiyeti, teşvik edici vergi uygulaması nüans alınan en önemli politika olmuştur (s.39,40).

1.7.2.6. Sosyal Korumaya Yönelik Politikalar

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesinde, gelir dağılımında orantıyı yakalamak, yoksulluğun kalıtsal olarak devamına mani olmak, yardıma muhtaç kimsesiz çocuklar ve engelli vatandaşların refah seviyesini yükseltmek maksadıyla sevgi evleri ve engellilere evde bakım ve eğitim sistemi gibi birtakım yapılanmaya gidilmiştir.

Sosyal Koruma faaliyetleriyle toplum genelinde yoksulluk seviyesini asgari seviyeye çekmek, gelir dağılımında ve fırsat erişiminde daha eşit paydalardan faydalanılması, dolayısıyla adil bir gelir dağılımı elde ederek sosyal dışlanmışlığında önüne geçilmek amaçlanmıştır.

Fakirliğı azaltılıp nesiller arası aktarımını önlemek amacıyla Aile Sosyal Destek Programı (ASDEP) modelini uygulamak, bakıma muhtaç kimsesiz çocukları koruyucu aile formatıyla çocukların daha uygun koşullarda yetişmesi aynı zamanda ailelerin evlat edinmesini sağlamak, engelli vatandaşlara yönelik eğitim, istihdam, fiziksel koşulları iyileştirmek ve yaşlılara yönelik evde bakım hizmetleri sağlamaya yönelik politikalar geliştirilmiştir (s.43,44).

1.7.2.7. Sosyal Güvenlik

Sosyal Güvenliğe yönelik yapılan reformlar neticesinde sosyal sigortadan mahrum olmaya yol açan kayıt dışı istihdamı engelleyecek önlemler alınmış ve bireysel emeklilik teşvik edilmiştir.

Sosyal Güvenlik kapsamında yapılan reformlarla nüfusun tamamına yönelik adil, kaliteli ve mali yönden sürdürülebilir bir yapıya kavuşmak amaçlanmıştır.

Sosyal Güvenlik Politikaları çerçevesinde kişilerin hak ve yükümlülüklerden haberdar olmaları, güvenlik mevzuatını sade ve anlaşılır yapıya dönüştürmek ve emekli maaşı hesaplamada kişilerin daha fazla çalışma hayatında kalmasını teşvik edecek düzenlemelerde bulunulmuştur (s.47,48).

1.7.2.8. Diğer Politika ve Çalışmalar

Güvenlik: Terör ve terörün finansmanı ile mücadele etmek amacıyla 2010 yılında Kamu Düzeni ve Güvenliği Müsteşarlığı, 2013 yılında ise Terörizmin Finansmanlarının Önlenmesi Hakkında Kanun çıkarılmıştır. Asayiş suçlarıyla mücadele ve bilişim dünyasındaki ilerlemelerden faydalanarak siber suçlarla etkin bir şekilde mücadele etmek amacıyla Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde özel birimler kurulmuştur. Tüm çıkarılan bu kanun ve oluşturulan güvenlik birimleriyle toplumsal düzenin korunması ve halkın kanunlarla emniyet altına alınan hak ve özgürlükleri, güvenli bir iş ve yaşam alanı oluşturulması amaçlanmıştır. Güvenlik hizmetleri sunan kuruluşlarla işbirliği kurmak ve güvenlik birimlerine ilişkin mevzuat iyileştirilerek hizmet sunumunda kurumlar arasında daha etkin koordinasyon sağlanması, güvenlik personellerinin profesyonel manada fiziki ve teknolojik donanımına sahip hale getirilmesi ve vatandaşların kamu düzeni ve güvenliğine duyarlılığının artırılması yine uluslararası güvenlik stratejilerine paralel

olarak, birey, kurum ve devlete tehdit oluşturan siber suçlarla etkin bir şekilde mücadele etmek temel politika olarak benimsenmiştir (s.36,37).

Aile ve Kadın: Kalkınma planı doğrultusunda ailelere yönelik eğitim programı, danışmanlık hizmeti, yoksul ailelere sosyal yardımlar başlatılmış ve pozitif ayrımcılık ilkesi dâhilinde TBMM’de Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu kurularak kadının iş gücüne katılımı sağlanmıştır. Bununla cinsiyet eşitliği, kadının gücünden pozitif anlamda faydalanma ve ailenin merkezini oluşturan kadının sosyal, kültürel ve ekonomik yönden daha güçlü bir konuma yükseltilmesi amaçlanmıştır. Ailenin ve kadınların korunmasına yönelik aile içi eğitim programlarının yaygınlaştırılması, iletişim araçlarının aile üzerine negatif etkilerine yönelik tedbirler geliştirilmesi, aile danışman merkezlerinin çoğaltılması, kadına yönelik şiddetin önüne geçebilmek amacıyla en erken yaştan itibaren eğitim vasıtasıyla bilinç oluşturma ve Toplumsal cinsiyet farkındalığı oluşturmak adına örnek uygulamalar geliştirmek temel alınan politikalar olmuştur. (s.40,41)

Çocuk ve Gençlik: Toplumun genç ve çocuk nüfusunu oluşturan kitleler arasında adaletli bir hizmet dağılımı için sağlık sigortasının kapsamı genişletilmiş, zorunlu eğitim ve sağlık yardımları, ücretsiz kitap, taşınabilir eğitim sistemi, okul öncesi eğitime ağırlık verilmiştir. Gençlerin eğitim dönemlerini daha refah şartlar altında sürdürmesine olanak sağlamak adına burs, kredi, barınma imkânları gençlik merkezleri vasıtasıyla kamplar ve sosyal, kültürel aktiviteler gerçekleştirilmiştir. Toplumların geleceğini oluşturan çocukların ve gençlerin maddi imkânsızlıktan kaynaklanan sorunlarını asgariye düşürerek, gelecek nesilleri bilgi toplumunun gerekleriyle donanmış, öz güveni yüksek, becerikli milli hisleri gelişmiş ve ülke ekonomisine katkı sağlanması yönünde etkin rol alacak bireyler olarak yetiştirmek amaçlanmıştır. Çocukların ve gençlerin ülke geleceğinde etkin bir rol almalarına yönelik kalkınma planında benimsenen politikalar, daha kaliteli eğitim ve sağlık hizmetleri almaları, temel yeteneklerinin gelişimi, yaşam standartlarının kaliteli bir seviyeye yükseltilmesi, kimsesiz çocukların sosyal ve kişisel yönden rehabilitasyonu sağlanarak topluma kazandırılması, çocuk işçiler hususunda düzenlemeler yapılması ve gençlerin kötü alışkanlıklara yönelmesini engellemek adına spor, sanat ve kültürel faaliyetlere yönlendirilmesi yönünde olmuştur (s.41,42).

Kültür ve Sanat: Kültürel mirasın korunmasına yönelik restore faaliyeti, kültür ve sanatın yaygınlaştırılması, sinema ve tiyatro sektörüne destek sağlanması ve ülkenin

tarihi mekânlarını dünya kültür mirası sıralamasında daha üst noktalara taşıyacak faaliyetlerde bulunulmuştur. Tarihi dokuyu restore çalışmaları ile hem kültürel zenginliği ve çeşitliliği korumak hem de yeni nesillere aktarımı sağlamak ve sanatsal faaliyetlere ağırlık vererek milli kültür ve ortak değerler etrafında toplumsal olarak bir bütünlük oluşturmak hedeflenmiştir. Kültür ve tarihi geçmişe sahip olunan ülkeler başta olmak üzere dünya ülkeleriyle kültür turizmi ve kültür endüstrisine yönelik atılımlarda bulunmak, geleneksel sanatlara yönelik desteği sağlamak ve kültürel değerlerimiz olan tarihi şahsiyetleri, olay ve kahramanları tanıtıcı filmler yapmak, Türk sinemasını dünya sinemasıyla yarışır hale getirmek için yaptırımlarda bulunmak ve Türkçenin bozulmasını engellemek amaçlı eğitim kurumlarına ağırlık vererek Türkçeyi çok konuşulan dillerin arasına sokmayı hedef alan politikalar geliştirilmiştir (s.45,46)

BÖLÜM 2: ENGELLİ KAVRAMINA YÖNELİK AÇIKLAMALAR VE ENGELLİLERİN KAMUSAL HİZMETLERDEN BEKLENTİLERİ

2.1. Engellilik Kavramına Yönelik Açıklamalar

2.1.1. Engellilik Kavramı

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nun 9 Aralık 1975 tarihli toplantısında kabul gören 3447 Sayılı Sakat Kişilerin Hakları Bildirgesi, engelli kavramını 'Normal durumda olan bir insanın kişisel veya sosyal hayatında tek başına yapabileceği işleri, bedensel ya da ruhsal kabiliyetlerindeki doğuştan gelen veya daha sonradan oluşan herhangi bir eksiklik sonucu yapamayanlara engelli denir' şeklinde tanımlamış ve engelli bireylerin üretken kişiler olarak toplum içerisine dâhil olması gerektiğini vurguladığı kadar, toplumun engellilere karşı sorumluluklarını da saptamıştır (Çelik, 2016: 230). Dünya Sağlık Örgütü engellilik kavramı için, noksanlık, özürlülük, maluliyet gibi hastalık-sağlık yönlü bazı tanımlama ve sınıflandırmalarda bulunarak kavramı ifade etme yoluna gitmiştir. Dünya Sağlık Örgütü'ne göre (Şişman, 2012: 73).

- Noksanlık (Impairment): fiziksel yapı veya işlevlerdeki eksik ya da dengesiz bir durumu,
- Özürlülük (Disability): Herhangi bir eksiklikten dolayı, normal denebilecek bir kişiye kıyasla bir işi gerçekleştirebilme kabiliyetinin yitirilmesi ve kısıtlanması halini,
- Maluliyet (Handicap): Bir kişide, eksiklik ya da sakatlıklardan dolayı oluşan ve bireyin yaş, cinsiyet, sosyal durum ve kültürel durumuna göre normal olarak kabul edilebilecek faaliyetlerini sürdürme becerisini engelleyen ve sınırlandıran olumsuz bir hali, ifade eder.

7.7.2005 tarihinde yürürlüğe giren 5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanun'a göre; 'Doğuştan gelen bir nedenden ötürü ya da sonradan oluşan herhangi bir sebepten dolayı bedensel, zihinsel, ruhsal, duysal ve sosyal kabiliyetler farklı derecelerde yitirmesi sebebiyle toplumsal hayata uyum gösterme ve günlük ihtiyaçlarını giderme güçlüğü yaşayan ve korunma hizmeti, bakım hizmeti, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine gereksinim duyan kişi 'engelli' kavramı ile tanımlanmıştır. Kanunun amacı; engelli kişilerin temel hak ve özgürlüklerden yararlanmalarının, engelli olmayan kişilerle

eşit şartlarda toplumsal hayata tam olarak ve etkin bir şekilde katılım göstermelerinin sağlanması ve engelliliği önleyici önlemlerin alınabilmesi amacıyla gerekli olan düzenlemelerin yapılması olarak belirtilmiştir (5378 Sayılı Kanun).

2.1.2. Engelliliğin Tespiti ve Ölçülmesi

5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanun'a göre; engelli kişinin engel durumu ve engellilik sebebi ile gerek duyulan özel gereksinimlerini belirleyen derecelendirmeler, sınıflandırmalar ve tanılamaların belirlenmesinde uluslararası temel yöntemler esas olarak alınmaktadır. Engel durumunun tespit edilme ve uygulama esasları, ÇSGB ile MEB'in fikirleri alınarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Maliye Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı tarafından birlikte oluşturulan yönetmelik ile belirlenmektedir (5378 Sayılı Kanun).

2.1.3. Engelliliğin Sebepleri

Engellilik durumu, ailede var olan kalıtsal hastalıklar, kromozom rahatsızlıkları, akraba evlilikleri, annenin sahip olduğu hastalıkları, anne adayında hamilelik boyunca oluşan hastalıklar, hamilelik sürecinde anne adayının başından geçen enfeksiyon rahatsızlıkları, anne adayının yaşı, beslenme bozuklukları, planlı olmayan hamilelik gibi doğum öncesi sebeplerden kaynaklanabileceği gibi doğumun beklenilenden geç veya erken olması ya da güç olması gibi doğum anında oluşan sebeplerden de oluşabilir. Doğuştan engellilik durumunun en önde gelen sebepleri genetik ve çevresel sebeplerdir. Genetik olarak süregelen birtakım hastalıklar dışında diğer birçok sebebe engel olunabilir ya da kontrol edilebilir durumlardır. Doğumdan sonra meydana gelen engellilik durumu ise; beslenme bozuklukları, çeşitli rahatsızlıklar, kazalar, çevre kirliliği, savaş ve terör, psiko-sosyal örselenmeler, yaşlılık, iş kazaları, meslek hastalıkları, doğal afetler gibi sebepler nedeniyle oluşabilir (Karaaslan, 2014: 9).

Dolayısı ile engellilik durumunun birçok sebepten ötürü meydana gelebildiği söylenebilir, ancak bu sebepler içerisinde kalıtım, beslenme, sakıncalı çevre-ortam, hastalık, gelenek-görenek, kazalar ve eğitimsizlik daha yoğun bir biçimde görülmektedir (Öztürk, 2011: 20).

2.1.4. Engelliliğin Önlenmesi

Engelliliğin önlenmesi; bozuklukların meydana gelmesini önlemeyi, bozuklukların sebep olduğu noksanlığı azaltmayı ve engelin engellilik durumuna dönüşmesini önlemeyi, hedefleyen tüm önlemleri içermektedir. Engelliliği önleme; hem sosyal, hem mesleki, hem eğitimsel, hem yasal hem de diğer bütün müdahale durumlarını kapsamaktadır. (Karaaslan, 2014: 9). Örneğin; engellilik durumu ile bağıntılı olan sağlık sorunlarının önlenememesi tam bir kalkınma problemidir. Beslenme, önlenebilen rahatsızlıklar, güvenle içilebilir su ve hijyen, yol güvenliği, iş güvenliği, işyeri güvenliği gibi çevre ile ilgili unsurlara önem verilerek engelliliğe neden olan sağlık sorunlarının görülme sıklığı önemli derecede azaltılabilir. Engelliliğin önlenmesi durumunun çok boyutlu bir strateji şeklinde düşünülmesi gerekir (Dünya Engellilik Raporu, 2011: 8-9).

2.1.5. Engellilik Çeşitleri (Engel Grupları)

2.1.5.1. Ortopedik Engelli

Kas ile iskelet sisteminde yetersizlik, noksanlık ve işlev kaybı yaşayan kişi ortopedik engellidir. Parmak, el, ayak, kol, bacak ve omurgalarında, uzunluk, kısalık, noksanlık, fazlalık, yokluk, hareket ettirme kısıtlılığı, biçim bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik rahatsızlığı olan kişiler, felçli kişiler ve spastik kişiler bu gruba dahil edilmektedir. (Karaaslan, 2014: 3) Hastalıklar, kalıtsal sorunlara ve kazalara bağlı olarak, sinir sistemi, eklemler, kaslar ve iskeletin görevlerini yapamaması sebebi ile meydana gelen harekete bağlı yetersizliklerdir. Bağımsız hareket sınır ya da sınırlılıklar neden olur. Aktif olma yerine pasif kalma durumunu tercih ederler.

2.1.5.2. Dil ve Konuşma Engelli

Herhangi bir sebepten ötürü konuşamayan ya da konuşabilen ancak konuşma eyleminin hızında, akıcılığında ya da ifadesinde problem yaşayan ya da seste problem yaşayan kişidir. Konuşma eylemini gerçekleştiremeyen gırtlaklı alınan kişiler, kekemeler, konuşmak için alet kullanan kişiler ve dil-dudak-damak-çene yapısında bozukluğa sahip olan kişiler bu gruba dahil edilmektedir (Öztürk, 2008: 14).

2.1.5.3. Görme Engelli

Tek gözünde ya da her iki gözünde tam olarak ya da kısmen görme kaybı veya görme bozukluğu yaşayan kişilerdir. Görme kaybı ile beraber göz protezi kullanan kişiler, renk körlüğü ve gece körlüğü problemi yaşayan kişiler bu gruba dahil edilmektedir. (Öztürk, 2008:14) Bu engel grubuna dahil kişiler, jest ve mimiklerini konuşurken az kullanır ya da hiç kullanmazlar denilebilir. Dokunarak öğrendiklerinden ötürü özel materyallere gereksinim duyarlar. Eksik Görme duyusuna sahip olduklarından diğer duyu organları ile eksikliği tamamlamaya çalışırlar. Nesneleri tanımak için ellerini kullanırlar. İnce motor becerisi gerektiren işleri yapmada zorluk yaşarlar. Uzun süre aynı noktaya bakarlar (MEB, 2017).

2.1.5.4. İşitme Engelli

Tek ya da her iki kulağında tam olarak ya da kısmi işitme kaybı yaşayan kişilerdir. İşitme cihazı kullanan kişiler de bu gruba dahil edilmektedir (Karaarslan, 2014: 4). İşitme engelli bireylerde motor gelişimleri normal seyirlerdedir. Ancak merkezi sinir sistemine bağlı şekilde vücut dengesini sağlamakta ve denge alanlarında bazı sorunlar yaşamaktadırlar. Bilişsel açıdan gelişimde dilin rolü oldukça önemlidir. İşitsel yönden engelli bireylerde işitsel girdinin küçük olması veya hiç olmaması, dilin gelişimini dolayısı ile de bilişsel gelişimi olumsuz yönde etkilemektedir. Konuşma engelli bireylerde ise; sözel olarak iletişim kurmada farklı seviye ve şekillerde meydana gelen aksaklık ve düzensizlikler sebebi ile dili kullanma, konuşma yeteneğini kazanma ve İletişimdeki güçlüklerin, kişinin eğitim performansı ile sosyal uyum durumunu olumsuz açıdan etkilemesi durumudur (Aktaran: Hacıbebekoğlu ve diğerler, 2015: 13).

2.1.5.5. Zihinsel Engelli

Zihinsel engellilik; genel zihinsel fonksiyonlarda önemli oranda normalaltı yetersizliğin yanında uyum gerektiren davranışlarda da yetersizlik oluşma durumudur (Kuralay, 2014: 38). Zihinsel açıdan engellilik; eğitilebilir, öğretilbilir ve ağır zihinsel engellilik olmak üzere üçe ayrılır (Öztürk, 2008: 14). Zihinsel engellilik durumu; doğum öncesi, doğum esnasında ve doğum sonrası süreçte çeşitli sebeplere bağlı olarak, genel zihinsel fonksiyonlarda normalden önemli ölçüde geriliğin yanı sıra uyum isteyen davranışlarda da yetersizlik oluşma durumu olarak ifade edilmektedir (MEB: 2017).

2.1.5.6. Süreğen Hastalık

Bireyin iş görme kapasitesi ve işlevlerinin engellenmesine sebep olan, sürekli olarak bakım ve tedavi isteyen hastalıklardır. Örneğin; kan, kalp-damar, sindirim sistemi rahatsızlıkları, üreme organı ile idrar yolları rahatsızlıkları, cilt ve deri rahatsızlıkları, kanser hastalıkları, endokrin ve metabolik rahatsızlıklar, ruhsal bozukluklar, sinir sistemi rahatsızlıkları, HIV gibi. Süreğen hastalık olarak adlandırılan rahatsızlıklar engel grupları içerisinde daha çok alt başlık olarak değerlendirilmektedir, toplam engellilik oranına dahil edilmekte ancak nitelikleri değerlendirilirken, diğer engel çeşitlerinden ayrı tutulmaktadır (Öztürk, 2008: 15). Bir başka deyişle; uygun görülen rehabilitasyon ve tedaviye rağmen hastalığın veya engel durumunun düzeltilememesi sonucunda hastalığın süreklilik göstermesidir. Bireyin iş görme kapasitesi ve işlevlerinin engellenmesine sebep olan, devamlı olarak bakım ve tedaviye ihtiyaç duyulan hastalıklardır (MEB: 2017).

2.1.5.7. Yetersizlik

Sapma veya zedelenmelerden ötürü, normal bir birey için normal koşullarda normal olarak kabul gören bir etkinlik veya hareketliliğin engellenmesi ya da sınırlanması durumu yetersizlik olarak ifade edilmektedir (Karaaslan, 2014: 4). Yetersizlik engeli yaşayan kişi zedelenme veya sapma sonucu hayatında birtakım zorluklar ile karşılaşır ve birtakım güçlükleri yenmede yetersiz kalır. Bireyin bacaklarının olmaması veya fiziksel açıdan engelli durumda olması, yürüyememe, yürüyerek yapılan aktivitelerde kişinin yetersiz kalmasına sebep olmaktadır (Besiri, 2009: 357).

2.1.5.8. Otistik Engelliler (Otizm)

Konuşma eyleminin gelişmemesi ya da gecikme olarak gerçekleşmesi, sağlıklı bireyler ile iletişim kurma isteği yerine cansız objelere ilgi duyma, akranları ile oyun oynamaya ilgi duymama ve yineleyen basmakalıp tutum ve davranışlar ile kendini belli eden gelişimsel bir bozukluktur otizm. Otistik engelli insanların, tam olarak hepsinin aynı belirtileri göstermemelerine karşın, sosyal duygusal ve iletişimsel alanlarda tutum ve davranışlarına etki eden problemleri bulunmaktadır. Genel olarak üç yaşından önce başlayan otizmin görülme sıklığı binde bir oranındadır. Cinsiyet olarak incelendiğinde kızlara oranla erkeklerde görülme sıklığının yaklaşık dört kat kadar daha fazla olduğu görülmektedir (Besiri, 2009: 359).

2.2. Kamu Hizmeti İlkeleri Açısından Engellilik

2.2.1. Süreklilik İlkesi ve Engellilik

Toplumsal gereksinimlerin sürekliliği sebebi ile kamu hizmetlerinin sürekli ve düzenli biçimde işleyiş göstermesi önemli bir durumdur. Toplumun herhangi bir engele sahip olmayan bireylerinin gereksinimlerine cevap vermesinin yanında, toplumda özellik arz eden engelli kişilerin gereksinimlerini gidermesi açısından süreklilik göstermesi oldukça önem teşkil etmektedir. Bilhassa engelli bireyler için bakım hizmetleri, eğitim gibi engelli kişilere hayat boyu sürekli ve düzenli bir biçimde sunulması gereken hizmetler zaruridir. Fakat devlet söz konusu hizmetleri sunarken, örneğin engelli kişilere yönelik hizmetlere bazen yaş sınırı gibi kriterler koyarak, hizmetleri sunacağı süreyi azaltmaya dönük politikalar yürütebilmektedir. Mesela; zihinsel engelli kişilere dönük eğitim hizmeti sunumunun, bireyler bütün hayatları boyunca aynı ya da benzer bir hizmete gereksinim duyacaklarından yaşam boyu devam etmesi, süreklilik arz etmesi gerekmektedir. Eğitim ihtiyaçları hayat boyu sürecektir.

Zihinsel engelli kişilere sunulan eğitim hizmetlerinden yararlanma hakkını sınırlayan bir yönetmelik maddesi ile ‘yirmi bir yaş sınırı’ koyulmuş, sonrasında bu yönetmelik maddesi Danıştay’ın verdiği karar ile iptal edilmiştir. Danıştay’ın söz konusu kararında, ‘yaşları kaç olursa olsun, zihinsel engelli kişilerin bilinçli, sistematik bir eğitim ve bakıma gereksinim duyulduğu gerçektir. Söz konusu durumun aksi bir durumun kabulü, bu kişilerin toplumdan itilmesine, hem engelli aileleri hem de parçası bulundukları toplum için birer sorun durumuna gelmelerine sebep olacağı gibi hem çıkarılan yasanın hedefine hem de Anayasa’daki eğitim hakkı, sosyal güvenlik ve öğrenim hakkı ile ilgili bulunan düzenlemeler açısından da aykırılık teşkil edeceği, diğer bir deyişle, bu tarz bir düzenleme ve uygulamanın hali hazırda Anayasa’da güvence altına alınmış olan hakların ihlal edilmiş olduğu sonucunu doğuracağı son derece açıktır’ düşüncesi bulunmaktadır. Buradan anlaşıldığı üzere, Danıştay engelli kişiler için kamu hizmetlerinin sunumu bakımından ‘süreklilik’ ilkesine vurgu yapmakta, sunulan hizmetin yürütülmesi esnasında, ne olursa olsun getirilecek sınırlamaları (örneğin yaş gibi) hukuki açıdan aykırılık teşkil edeceğini savunmaktadır. Kamusal hizmetlerin kesintisiz bir biçimde süreklilik özelliğini taşıması engelli kişiler için oldukça önem arz etmektedir. Anayasamızda yer alan sosyal adalet ve sosyal devlet anlayışının gerektirdiği üzere, söz

konusu Danıştay kararında amaç, bu bireylerin toplumdan itilerek ailelerine birer külfet durumuna getirilmeleri değil, toplum hayatına asgari düzeyde bile olsa katılım göstermelerini başarabilmektir.

2.2.2. Eşitlik İlkesi ve Engellilik

Kamu hizmeti sunumu konusunda devlet dilediği kişilere dilediği hizmeti sunmakta özgür olmadığı gibi, eşit durumda eşit olanaklara sahip kişilere eşit biçimde sunma yükümlülüğüne sahip olup, farklı konum ve olanaklara sahip kişilere de farklı şekilde sunma yükümlülüğündedir. Başka bir söylemle, matematiksel değil bireylerin içerisinde oldukları durumlara göre eşitlik anlayışı geçerlidir. Bu nedenle engelli kişiler içerisinde oldukları özel durumlar sebebi ile kamusal hizmetlerden faydalanırken diğer kişilerden farklı olarak bazı pozitif ayrıcalıklara sahip olacaklardır. Anayasamızın 2., 50., 61. ve 73. Maddelerinde söz konusu pozitif ayrıcalıkların temeli atılmıştır. Örneğin 2. Maddede yer alan ‘sosyal devlet’ ifadesinden sonra; devletin, bireyin doğarak sahip olduğu onurlu bir hayatı devam ettirme ve bu yönde maddi manevi açıdan varlığını geliştirme hak ve yetkisinin kullanılmasına imkan verilmesinin sosyal adalet anlayışı gereği zorunluluğu ifade edilmiştir. Yine 50. Maddede, çalışma şartları açısından küçükler, kadınlar, bedenen ve ruhen yetersizliği bulunan bireylerin özel olarak korunduğu hükmü, 61. Maddede yer alan, sakatları korumak ve toplum hayatına dahil olmalarını sağlamak için devletin önlem alma yükümlülüğünün olduğu hükmü ile 73. Maddedeki, kamusal ihtiyaçlarını gidermek üzere, maddi gücüne göre herkesin vergi ödemekle yükümlü olduğu, hükmü engelli bireylere tanınmış olan bir takım hak ve pozitif ayrıcalıkların temelini oluşturmaktadır.

2.2.3. Değişkenlik İlkesi ve Engellilik

Kamusal Hizmetlerin sürekli değişen koşullara ve toplumda yer alan bireylerin ihtiyaçlarına uygun bir biçimde gelişim ve değişiminin gözetilmesi gerekmektedir. Zaman içerisinde Engel sahibi kişilere yönelik sunulan hizmetlerde de farklı ihtiyaçlar gözükülebilmektedir.

Ülkemizde de Bakıma Muhtaç Özürlülerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmeliğin 11. Maddesinin a bendinde yer alan bakım hizmetleri “...gerçek veya özel hukuk tüzel kişilerine ait özel bakım merkezlerinde veya bakıma muhtaç özürünün ikametgâhında verilir.” Düzenlemesi ile engelli bireylerin

mümkün olduğunca sosyal yaşam içerisinde hizmet almaları ve böylece toplumdan soyutlanmamaları hedeflenmiştir. Burada ki bakım merkezleri veya bakıma muhtaç engellinin ikametgahında' ifadesi kamu hizmetinin değişen koşullara ve kamunun gereksinimlerine göre uyarlandığını göstermektedir.

2.2.4. Bedelsizlik İlkesi ve Engellilik

Bazen kamusal hizmetlerden yararlanma anında ya da daha sonrasında herhangi bir parasal karşılık ödenmemektedir. Ancak kamu hizmetlerinin hiçbirisi tamamen karşılıksız (bedelsiz) değildir. Bireyler sunulan kamusal hizmetlerin finansmanını vergiler, sigorta primleri gibi yollarla doğrudan ya da dolaylı bir şekilde üstlenmektedir (Artantaş, 2016: 50). Bir diğer söylemle, parasız sunulan kamusal hizmetlerin bedelini vergi veren bireyler ödemektedir. Engellilere sunulan kamusal hizmetlerin karşılıksız olarak sunulması ise Anayasa'da yer alan sosyal devlet olma ilkesinin bir gereği olarak ihtiyaç sahibi ve engelli durumda bulunan herkesin sunulan kamusal hizmetlerden eşit ölçüde faydalanması gerektiği şüphesizdir (Çınarlı, 2008: 37).

2.3. Dünyada Engellinin Durumu

Çağlar boyunca her toplumda dezavantajlı özel gruplara karşı bazı toplumsal kurallar, tutum ve davranışlar oluşturulmuştur. Örneğin; Yoksul insanlara destek olmak, fakir ve kimsesiz çocuklara eğitim olanağı sunmak, yaşlı, evsiz ve hasta insanlara yardım etmek ve faydalanmaları için bazı kurum ve kuruluşlar tesis etmek tarihin ilk zamanlarından bu yana var olmuştur. Fakat Avrupa'da 1800'lü yıllarda sanayi devrimi ile beraber insanları birbirleriyle yardımlaşmaya yönlendiren dini kurumlar ve geleneksel yardımlaşma kurumlarının etkinliklerini önemli oranda yitirmesi, özel dezavantajlı grupların umursanmayıp kendi hallerine bırakılmalarına neden olmuştur (Küçükali, 2014: 61).

Dünyada ve ülkemizde engelli gruplar ile ilgili iyi yönlü gelişmeler, hukuki düzenlemeler ile sağlanabilmiştir. Bilhassa 1900'lü yıllar itibariyle hem ulusal örgütler hem de uluslararası hükümetler konuyu çok daha ciddiye almaya başlamışlardır. Gerek ulusal gerek ise uluslararası politikalar oluşturarak hukuki düzenlemeler ile özel dezavantajlı grupların bilhassa da engelli bireylerin yaşama dört elle bağlanmaları, temel insan haklarından faydalanabilmeleri, en önemlisi de çok daha mutlu, üretken kişiler olarak ülkenin kaynaklarına katkı sağlayan bireyler haline gelmelerini sağlamak uygar

toplumların hükümetlerin, önde gelen anayasal ilkeleri arasında yer almaya başlamıştır (Blau, J. ve Abramovitz, 2003: 282).

Son yıllarda tüm dünyada engel sahibi grupların önemsenmesi gerektiğine dair farkındalıklar başlamış ve konuya ilişkin pek çok çalışma yürütülmeye başlanmıştır. WHO başta olmak üzere BM, hükümetler ve STK'lar bu oldukça geniş çerçeveli olduğu söylenebilen çalışmaları yürüten kuruluşların başlıcalarıdır. Engelli bireylerin toplam nüfus içerisindeki sayısı/oran, engel grubu, derecesi, topluma uyum problemleri, sebepleri, yöntemleri, eğitim durumları, yoksulluk ile başa çıkma yolları, negatif ayrımcılığın ortadan kaldırılması gibi pek çok konuda söz konusu çalışmalar yürütülmüştür (WHO: 2011).

Bütün Avrupa ülkelerinde, başta İskandinav ülkelerinde, engellilik ile ve engellilerin hak ve özgürlükleri alanlarına yönelik farkındalıklar oluşmaya başlamış ve engelli gruplara yönelik çeşitli yasa ve düzenlemeler gün geçtikçe artmaya başlamıştır. Engelli bireylerin toplumdan dışlanmadan, negatif ayrımcılığa maruz kalmadan kabul edilmeleri, diğer bireyler ile eşit ölçüde eğitim ve iş imkanlarından faydalanabilmeleri ve böylelikle toplumda bağımsız biçimde yaşamlarını sürdürme hakkına sahip olabilmeleri en önde gelen konulardır (Ertem, 2010: 8).

Son yirmi senedir AB'de engellilik ve engelli kavramları ile ilgili farklı bir algı oluşmaya başlamıştır. Bu yeni yaklaşımda engelli kişiler yardıma ihtiyacı olan, pasif kişiler olarak değil, bir parçası olduğu toplumda yer alan diğer kişiler ile eşit hak ve özgürlüklere sahip ve bunların bilinciyle toplum ile bütünleşmek amacıyla olan bir grup olarak düşünülmektedir. Bu yaklaşımın sebebi önceki zamanlarda Avrupa'da genellikle kamuya ait büyük bakımevlerinde hayatını sürdürmek durumunda kalan engelli kişilerin, başta engelli gruplara ilişkin sivil toplum örgütleri ile birlikte pek çok kurum ve kuruluşun bu bakımevlerinin kabul edilemez olduğu konusunda hem fikir olmaları ve burada kalan engelli kişilerin hem toplumdan hem de sosyal hayattan soyutlandıklarını savunmalarıdır. Buradaki insan hakları ihlalleri ve son derece kötü koşulların var olduğu konusunda hazırlanmış çok fazla rapor bulunmaktadır. AB'de engelli bireylerin yasal haklarına ilişkin gelişmeler incelendiğinde ilk önce 1983–1996 arası tarihlerde hazırlanan Engelli Programları göze çarpar. Bu tarihlerde yapılan çalışmalarda amaç, bilhassa bilgi alışverişini sağlamak ve kamuoyunun ilgisini çekmek olmuştur. Engelli bireyler için

fırsat eşitliği sağlamak, AB'nin engelli gruplara yönelik en önemli amaçlarından biridir. Hedeflediği bu stratejiye yönelik yapılan çalışmalar ve alınan tedbirler gerek ekonomik anlamda gerekse sosyal açıdan, engelli kişilerin kapasitelerine göre topluma tam anlamı ile katkıda bulunmalarını sağlamaktır (Çınarlı, 2008: 23-25).

Günümüzde dünyada yaklaşık 1 milyar farklı engel gruplarına sahip engelli birey bulunmakta ve bu bireylerin yaklaşık %80'inin Çin veya Hindistan gibi henüz gelişme sürecinde olan ülkelerde yaşadığı öne sürülmektedir. WHO, gelişmekte olan ülkelerde görülen hastalık ve kalıcı sakatlıkların temel sebebinin fakirlik, kötü barınma koşulları, sağlık sisteminin yetersizliği ve eksik/yanlış beslenme olduğunu savunmaktadır. Örneğin; kemik kırılması, Batının gelişmiş ülkeleri için basit sıradan bir yaralanma rahatsızlığı iken, bu imkanlara ulaşamayan gelişmekte olan ülkelerde bu durum çoğunlukla kalıcı sakatlıklara sebebiyet vermektedir (Giddens, 2008: 332). Bu ülkelerin birçoğunda devletin engelli bireyler için tahsis ettiği bütçe, işsizlik tazminatı için tahsis ettiğinden daha fazla olmasına rağmen engelli gruplar bu ülkelerde yaşamını sürdüren en mağdur, dezavantajlı durumda olan gruplardan biri olarak görülmektedirler. Engelli insanların büyük oranı gelişmekte olan ülkelerde hayat mücadelesi vermektedir (Giddens, 2008: 334). Dünyadaki engellilik oranlarının tespiti ile ilgili yapılan ilk araştırma WHO tarafından 1974 yılında yapılmıştır. Çalışmanın verilerine göre, gelişme sürecindeki ülkelerde nüfusun %12'sini, gelişmiş ülkelerde ise %10'unun farklı engel gruplarına sahip engelli bireylerin oluşturduğu tespit edilmiştir (Yıldız ve diğerleri, 2016: 255).

Dünya çapında bakıldığında, nüfusun %15'ini oluşturmakta olan engelli grupların ekonomik ve sosyal hayata dahil olması gerektiği düşüncesi tüm dünyanın vurguladığı bir konudur. Araştırmalar, tüm dünyada, engelli nüfusun oldukça büyük bir kısmının toplumun yoksul kesimlerinden olduğunu ve fakirlik içinde yaşam sürdüklerini göstermektedir (Karaaslan, 2014: 25-27). Birleşmiş Milletler'in yaptığı araştırmalara göre, dünyada 1 milyardan fazla engelli yaşamakta, WHO'ya göre, nüfusun yaklaşık 1/4'ü doğrudan veya dolaylı bir şekilde bir tür engel ile yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bir başka araştırma verilerine göre ise; dünya çapında, engelli nüfusun %80'i düşük gelirli ülkelerde hayatını sürdürmekte ve gereksinim duydukları temel hizmetlere ulaşamamaktadırlar (True ve Türel, 2013: 1-16).

Dünya Bankası ve Dünya Sağlık Örgütü'nün iş birliği ile 2011'de yayınladıkları Dünya Engellilik Raporu'na göre; Engelli bireylerin işsiz kalma olasılığı daha fazladır ve engelli olan bireyler istihdam edildiklerinde dahi çoğunlukla daha az kazanç sağlarlar. WHO'nun elde ettiği veriler, nüfusun %65'ini kapsayan engelli olmayan erkeklere ve %30'unu kapsayan engelli olmayan kadınlara oranla, nüfusun %53'ü olan engelli erkeklerin ve %20'si olan engelli kadınların daha az istihdam edildiklerini ortaya çıkartmaktadır. OECD'nin yakın tarihlerde yapmış olduğu bir araştırma, 27 farklı ülkede, istihdam edilebilir yaştaki, herhangi bir engelli grubuna dahil olan bireylerin, işgücü piyasasında çok fazla olumsuz duruma maruz kaldıklarını ve herhangi bir engel durumu olmayan bireylere oranla daha kötü sonuçlarla karşılaştıklarını ortaya koymuştur. Ortalama olarak %44 oranındaki engelli bireylerin istihdam edilme durumları, herhangi bir engeli olmayan bireylerin yarısından (%75) daha fazladır. Engelli bireylerin iş piyasasının dışında kalması, engelli olmayan bireylere kıyas ile 2,5 kat daha fazladır. (sırası ile %49'a %20) (Dünya Engellilik Raporu Yönetici Özeti, 2011: 5).

2.4. Türkiye'de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Ülkemizde Cumhuriyet'in kurulması ile beraber uluslararası gelişmelere paralel olarak engellilik ile ilgili birtakım çalışmalara başlanmıştır, 1924 senesinde Mustafa Kemal Atatürk tarafından imzalanan, engelli çocukları da kapsayan çocuk haklarına yönelik ilk belge olan Cenevre Çocuk Hakları Bildirgesi, Cumhuriyet döneminin bu bağlamdaki ilk adımını oluşturmuştur.

1976 senesinde 2022 Sayılı Kanun'un çıkarılması ile bazı yaşlı vatandaşlarla birlikte engelli durumda olan vatandaşlara bir takım sosyal ve parasal yardımlar yapılmaya başlandıysa da engellilere yönelik gelişmeler dünyada olduğu üzere Türkiye'de de seksenli yıllar itibarıyla hız kazanmıştır. 1981 senesinde Engelli bireylere yönelik hizmetlerin düzenlenmesi ve takibinin sağlanması hedefi ile Sakatları Koruma Milli Koordinasyon Kurulu kurulmuştur. Hemen akabinde kabul edilmiş olan 82'Anayasasında; engelli vatandaşlara sağlanacak sosyal hizmet ve yardımların ne şekilde yapılabileceğine dair son derece açık ifade edilmiş hükümlere yer verilmiştir (2013-2017 Stratejik Planı, 20-38).

Türkiye'de engelliler yönelik yapılan ve TBMM tarafından 1996 senesinde oybirliği ile kabul görmüş olan hukuki anlamda ilk köklü hareket, 4216 Sayılı Yetki Kanunu ile

başlatılmıştır. 1997 senesinde bu kanuna dayanan bir KHK ile adı geçen bu koordinasyon kurulu kapatılıp hem ulusal hem de uluslararası koordinein sağlanması, engelli bireylere yönelik ulusal politika oluşumuna katkıda bulunmak, sorunlarını belirlemek, çözüme kavuşturmak adına araştırmalar yapmak, engel sahibi bireyler için sunulan hizmetlerin etkin bir biçimde sunulmasını sağlamak amacı ile ÖZİDA kurulmuştur. Kuruluşunun hemen arkasından mevzuatta yapılan çeşitli düzenleme ve yenilikler ile engelli vatandaşlara yönelik değişiklikler yapılmıştır. Örneğin; 573 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile özel eğitim alanındaki önemli boşluklar doldurulmuştur. 2005 senesinde yürürlüğe giren 5378 sayılı Engelliler Kanunu ile engelliler için yeni bir dönem başlamıştır. Keza kanun, engelli bireylerin talepleri önemsenerek hazırlanmış, ayrımcılığı önlemek, engellilere yönelik destek, hizmet ve haklar konusunda yeni düzenlemeler içermektedir. 2005 senesinde yürürlüğe giren Cumhuriyet tarihinin ilk engelliler kanunu ve buna yönelik mevzuatla evrensel standartlar ve uluslararası kurallar doğrultusunda yaklaşık 1.500 maddelik ‘Engelliler Hukuku’, o tarihten günümüze değin engellilerin yaşadığı problemler konusunda hayati çözümler sunan ciddi bir kilometre taşı olmuştur (2013-2017 Stratejik Planı, 20-38).

2.5. Türkiye’de Engellilerin Mevcut Durumu ve Sorunları

2.5.1. Türkiye’de Engellilerin Mevcut Durumu

Günümüzde ekonomik bakımdan bağımlı olan engelli, eğitim seviyesinin düşük olması, yeterli düzeyde mesleki eğitim hizmetlerinden fayda sağlayamama, negatif ön yargı gibi sebeplerle işgücü piyasasında tercih edilmeyen gerek fiziksel gerekse seksüel gerekse psikolojik baskı ve istismarla karşı karşıya kalan dezavantajlı bir grubu oluşturmaktadır (Osunluk & Uğurlu, 2006). Engelli birey gerek kendi ailesinden gerekse parçası olduğu toplumdan çok fazla destek görememekte ve gereksinim duyduğu rehabilitasyon, eğitim gibi temel hizmetlere erişimde zorlanmaktadır. Türkiye’de, 2005 yılı itibari ile engellilere yönelik sunulan eğitim, ulaşım, sağlık ve istihdam alanında yaşanan yetersizliklerin giderilmesine dair gelişmeler söz konusudur. Yürürlükte olan mevzuat düzenlemeleri ve taraf olunan uluslararası sözleşmeler bu gelişmelerin kaynağını oluşturmaktadır. Erişim konusundaki problem en büyük sorunlardan biri olma niteliğindedir (Toplumsal Haklar ve Araştırmalar Derneği, 2013).

Ülkemizde engellilere yönelik yasal düzenlemelere genel olarak 1960 yılından sonra rastlanılmakla beraber, Anayasal anlamdaki düzenleme ilk olarak 1982 Anayasası ile yapılmıştır (Çınarlı ve Kocakoç, 2014: 127). Anayasanın 61. maddesinde engelli hakları güvence altına alınarak, Devlet tarafından, engellilerin korunmaları ve toplumla bütünleşmelerini sağlayıcı önlemler alınacağı ve bu hedefler doğrultusunda gerekli olan düzenleme ve tesislerin kurulacağı ya da kurdurulacağı belirtilmiştir.

7.7.2005 tarihinde yürürlüğe giren 5378 Sayılı Engelliler Kanunu'na göre; 'Doğumla ya da doğduktan sonraki yaşamının herhangi bir sürecinde, herhangi bir sebepten ötürü, bedensel, zihinsel, ruhsal ve sosyal kabiliyetlerinden herhangi birini, bir yada birden çoğunu, çeşitli oranlarda yitirmesi sebebi ile toplumsal hayata uyum göstermede ve günlük ihtiyaçlarını gidermede zorlanan ve danışmanlık, bakım, rehabilitasyon, korunma ve yardım hizmetlerine gereksinimi olan birey' engelli kavramı ile tanımlanmıştır. Kanunun amacı; engelli kişilerin temel hak ve özgürlüklerden yararlanmalarının, engelli olmayan kişilerle eşit şartlarda toplumsal hayata etkin bir şekilde ve tam olarak dahil olmalarının sağlanarak engelliliği önleyici önlemlerin alınabilmesi için gereken düzenlemelerin yapılması olarak belirtilmiştir (5378 Sayılı Kanun).

TÜİK tarafından 2002 yılında yapılan araştırma sonuçlarına göre, ülkemizde nüfusun %12,29'unu herhangi bir engel grubuna dahil engelli bireyler oluşturmaktadır (TÜİK). Buna göre ülkemizde yaklaşık 10 milyon birey engelli olarak yaşamını sürdürmektedir (Yıldız ve diğerleri, 2016: 257). Söz konusu araştırmanın bazı demografik verileri tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1
Kayıtlı Olan Özürlü Bireylerin Cinsiyet, Yerleşim Yeri, Özur Oranı, Yaş Grubu ve Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Cinsiyet								
	Görme	İşitme	Dil ve konuşma	Ortopedik	Zihinsel	Ruhsal ve Duygusal	Süreğen hastalık	Çoklu Özürlülük
Erkek	58,6	67,0	57,5	67,0	56,2	61,1	67,9	56,2
Kadın	41,4	33,0	42,5	33,0	43,8	38,9	32,1	43,8
Yerleşim Yeri								
	Görme	İşitme	Dil ve konuşma	Ortopedik	Zihinsel	Ruhsal ve Duygusal	Süreğen hastalık	Çoklu Özürlülük
Kent	62,4	59,2	67,1	70,6	59,8	61,1	61,0	64,6
Kır	37,6	40,8	32,9	29,4	40,2	38,9	39,0	35,4
Engel Oranı								
	Görme	İşitme	Dil ve konuşma	Ortopedik	Zihinsel	Ruhsal ve Duygusal	Süreğen hastalık	Çoklu Özürlülük
%20-%39	15,2	28,3	16,6	52,3	33,8	6,7	12,3	17,1
%40-%69	42,4	28,1	78,8	37,1	49,4	43,3	25,8	40,0
%70 ve üstü	42,4	43,6	4,6	10,5	16,9	50,0	61,9	43,0
Yaş Grubu								
	Görme	İşitme	Dil ve konuşma	Ortopedik	Zihinsel	Ruhsal ve Duygusal	Süreğen hastalık	Çoklu Özürlülük
0-6	4,9	1,4	9,6	25,1	3,7	7,4	2,0	3,6
7-14	16,2	5,1	17,4	37,1	5,1	36,1	10,5	4,6
15-24	17,2	16,1	20,9	14,9	13,1	27,5	9,3	9,2
25-44	27,7	36,2	32,4	11,7	39,2	23,3	49,5	23,6
45-64	18,9	25,5	12,0	7,5	22,1	4,9	22,1	33,1
65 +	15,2	15,8	7,7	3,7	16,7	0,8	6,6	25,9
Eğitim Durumu (6 ve daha yukarı yaştakiler)								
	Görme	İşitme	Dil ve konuşma	Ortopedik	Zihinsel	Ruhsal ve Duygusal	Süreğen hastalık	Çoklu Özürlülük
Okur-yazar değil	41,6	32,1	31,6	33,6	26,4	57,5	24,0	32,2
Okur-yazar olup bir okul bitirmeyen	18,2	11,8	23,0	38,6	10,9	28,9	12,7	12,8
İlkokul	22,3	29,0	17,9	10,7	32,9	4,6	33,0	34,9
İlköğretim/ortaokul ve dengi	10,3	12,5	16,4	11,0	13,4	8,2	15,2	10,2
Lise ve daha üstü	7,7	14,6	11,1	6,1	16,4	0,7	15,1	9,9

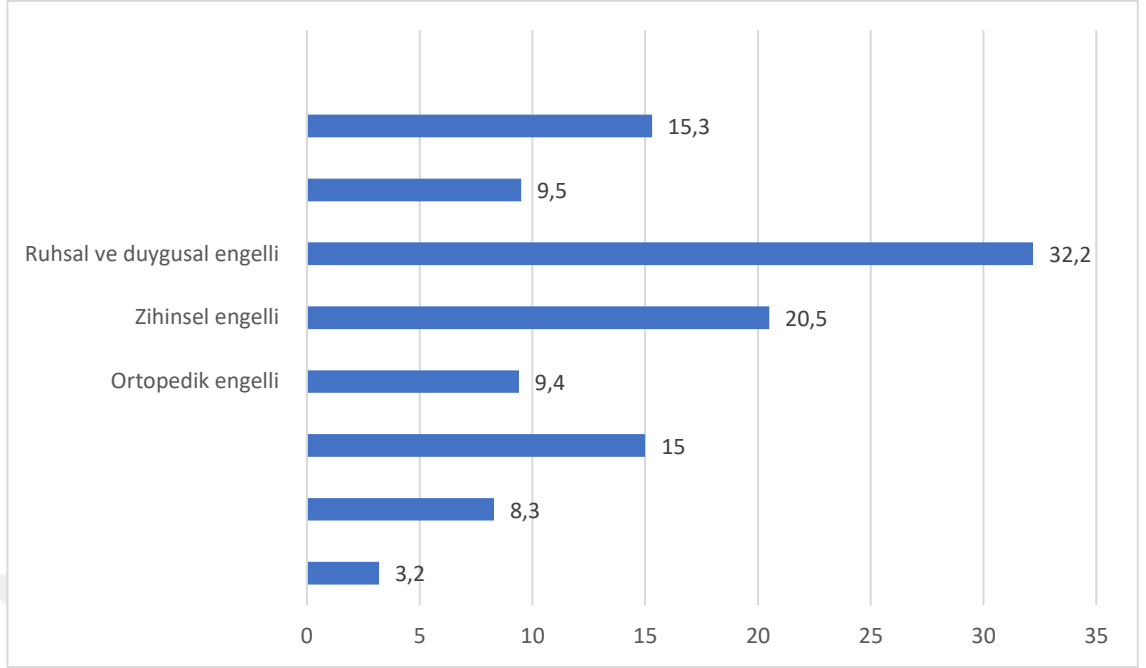
Kaynak: TUİK- Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması-2010

Tablo 1’de sunulduğu üzere; ulusal engelliler veri tabanında kaydı bulunan engelli kişilerin, yüzde58,6’sı erkek, yüzde41,4’ü kadın olmak üzere, kayıtlı olan engellilerden; 0-6 yaş grubunda olanlar yüzde4,9, 7-14 yaş grubunda olanlar yüzde16,2, 15-24 yaş grubunda olanlar yüzde17,2, 25-44 yaş grubunda olanlar yüzde27,7, 45-64 yaş grubunda olanlar, yüzde18,9, 65 ve üzeri yaş grubunda olanlar yüzde15,2’dir. Yerleşim yerine göre, yüzde62,4’ü şehirlerde, yüzde37,6’sı köy ve kırlarda yaşamını sürdürmektedir. Engelli

bireyler içerisinde engellilik oranı %20 ile %39 arası olanlar yüzde15,2, engellilik oranı %40 ile %69 arası olanlar ile engellilik oranı %70 ve üstü olanlar yüzde42,4'tür. Kayıtlı engellilerin yüzde29,2'si zihinsel, yüzde25,6'sı süregelen hastalık, yüzde8,8'i ortopedik, yüzde8,4'ü görme, yüzde5,9'u işitme, yüzde3,9'u ruhsal ve duygusal, yüzde0,2'si dil ve konuşma engellidir. Engelli bireylerin %18'i birden fazla engele sahiptir (TÜİK, 2010).

Yine, TÜİK tarafından 2011 yılında yapılan, 3 ve daha yukarı yaştaki nüfusu kapsayan ve engelli nüfus oranı hesaplanırken; ilgilendiği aktivitelerde bulunurken çok zorluk yaşadığını ve söz konusu faaliyetleri hiç yapamadığını belirtenlerin toplam nüfus göre payı dikkate alınan, 2011 yılında yapılan Nüfus ve Konut Araştırması'nda elde edilen verilere göre; görme, duyma, akranlarına kıyasla öğrenme, konuşma, basit matematiksel hesaplar yapma, yürüme, merdiven çıkma, merdiven inme, bir şey taşıma ya da tutma ve herhangi bir şeyi anımsama ya da odaklanma faaliyetlerinden herhangi birini, bir ya da birden fazlasını yaparken oldukça zorluk yaşadığını ya da bu aktiviteleri hiç yapamadığını ifade edenlerin sayısı 4 milyon 882 bin 841'dir. Diğer bir ifade ile 2011 senesinde genel nüfusun %6,6'sının asgari bir engele sahip olduğu ve asgari bir fonksiyonda zorlandığını veya hiç yapamadığını ifade edenlerin %42,8'inin erkek, %57,2'sinin ise kadın olduğu tespit edilmiştir (TÜİK, Dünya Nüfus Günü İstatistikleri: 2015).

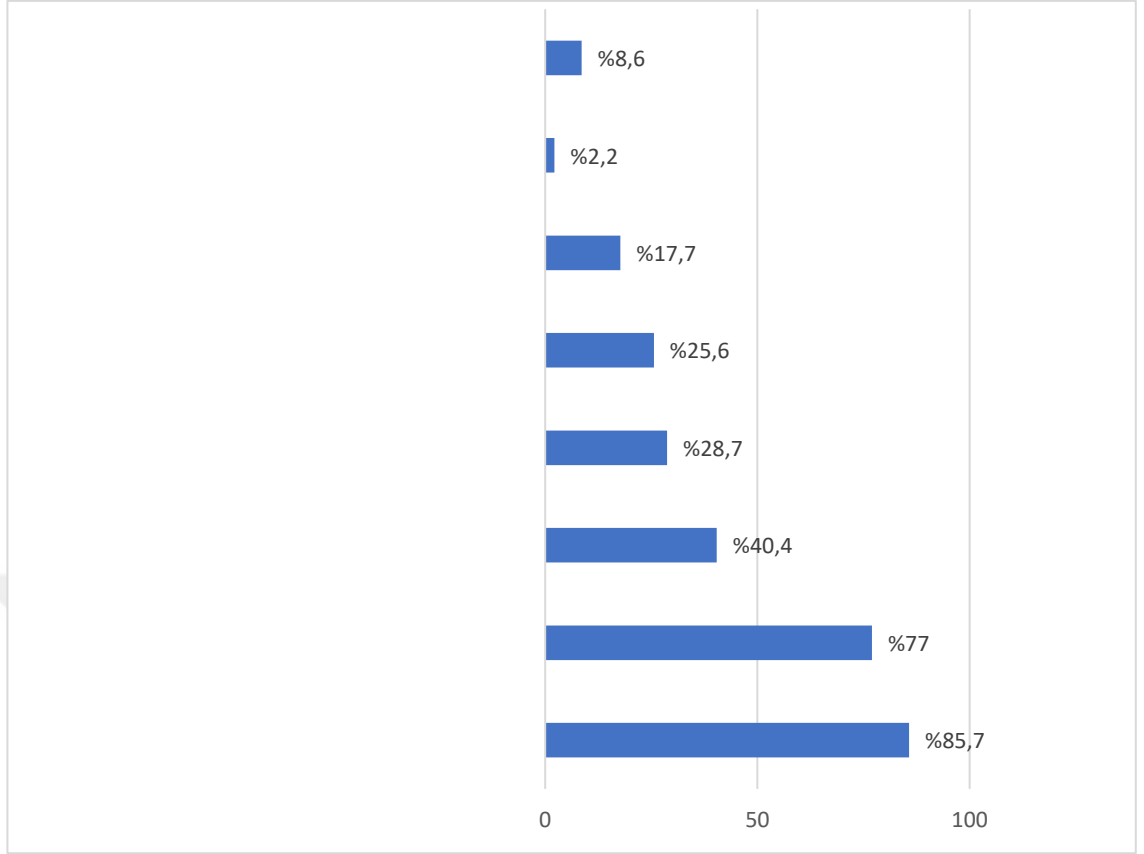
Anayasamızın 10. maddesinde, dili, dini, ırkı, mezhebi, rengi, cinsiyeti, siyasi düşüncesi, felsefi inancı ne olursa olsun, herkesin yasalar karşısında eşit olduğu belirtilmiştir. Fakat engelliler bu maddeden yeterince faydalanamamaktadır. Ülkemizde engelli bireyler toplumla bütünleşme konusunda sorun yaşamaktadırlar. Yaşamlarının pek çok aşamasında karşı karşıya kaldıkları problemler ve bu problemlerin çözüme kavuşmasında meydana gelen sıkıntılar toplum yaşantısına katılım konusunda engel oluşturmaktadır. Bu problemler, ilk sırada eğitim olmak üzere, ayrımcılık, işsizlik ve bunun doğurduğu yoksulluktur. Toplumun engellilere yönelik tutumu, var olan sıkıntıların üzerine olumsuzluklar eklenmesine buda sıkıntıların büyümesine sebep olmaktadır. Genel bir bakışta, engelliğin Türkiye'deki durumuna bakıldığında; 2010 senesinde TÜİK tarafından yapılan 'Engellilerin Sorun ve Beklentileri' isimli araştırmaya göre engelli vatandaşların ülkedeki mevcut durumunu gösteren, göze çarpan bazı istatistikler şekil 1-6'da görüldüğü üzeredir



Kaynak: TÜİK- Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması-2010

Şekil 1: Sağlık ve Rehabilitasyon Hizmetlerinden Yararlanan Engel Türüne Göre Kayıtlı Engelli Bireyler

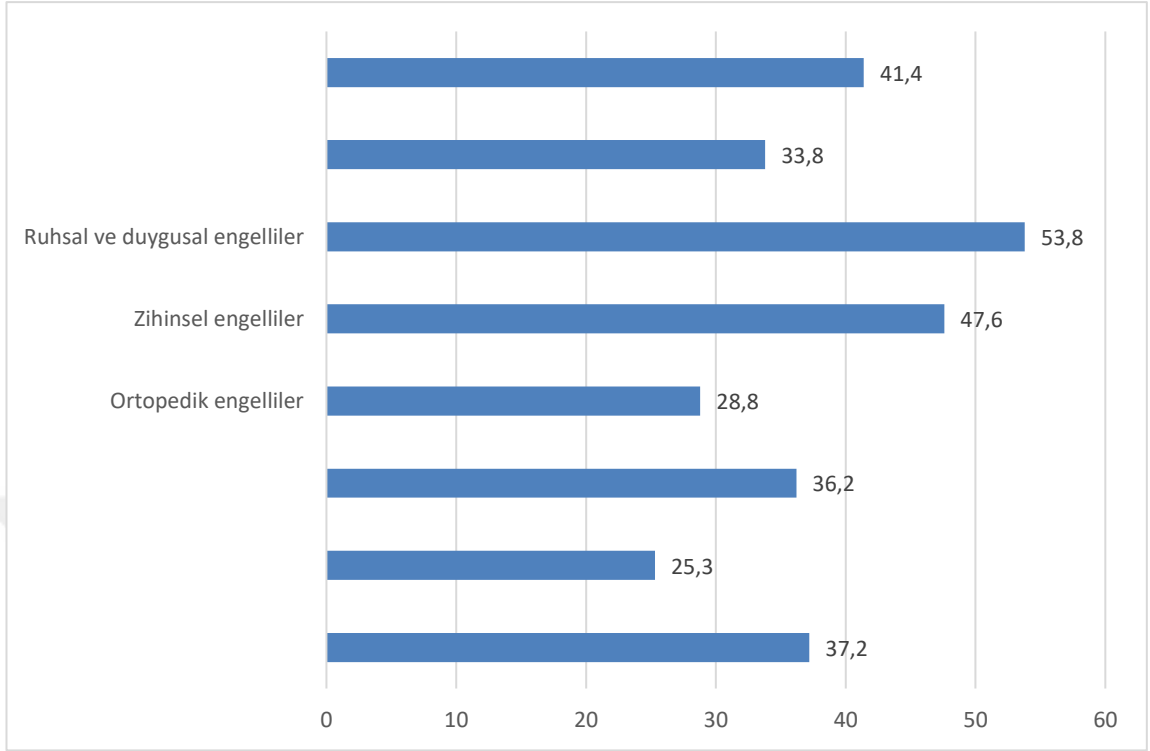
Araştırmaya katılan engelli bireylerin toplamda %14'ü sağlık ve rehabilitasyon hizmetlerinden faydalandığını dile getirmiştir. Söz konusu hizmetlerden yararlandığını ifade eden bu %14'lük oranı oluşturan katılımcılar içerisinde, şekil 1'de sunulduğu üzere; görme engelli bireylerin %3,2'si işitme engelli bireylerin %8,3'ü, dil ve konuşma engelli bireylerin %15'i, ortopedik engelli bireylerin %9,4'ü, zihinsel engelli bireylerin %20,5'i, ruhsal ve duygusal engelli bireylerin %32,2, süregen hastalığı olan bireylerin %9,5'i ve çoklu engeli bulunan bireylerin %15,3'ü sağlık ve rehabilitasyon hizmetlerinden yararlandığını belirtmiştir.



Kaynak: TÜİK- Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması-2010

Şekil 2: Kayıtlı olan Engelli Bireylerin kamu Kurum ve Kuruluşlarından Beklentileri

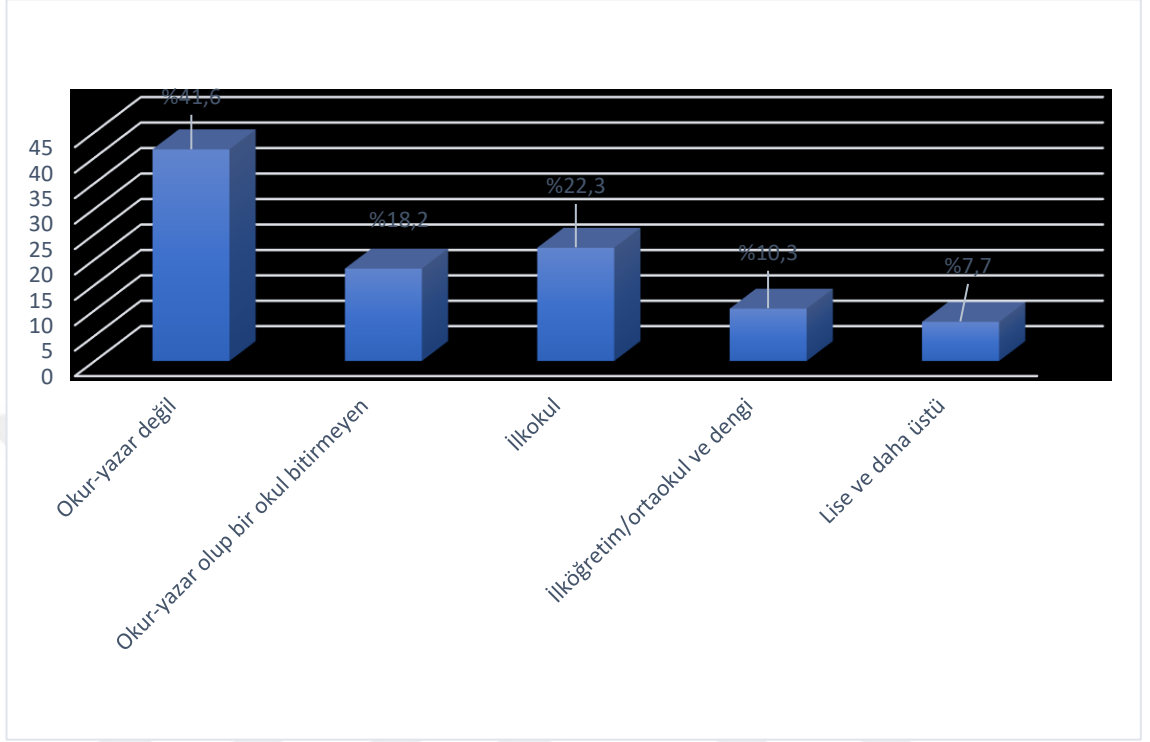
Şekil 2’de görüldüğü gibi kayıtlı olan engelli vatandaşların %85,7’si sosyal yardım ve desteklerin artırılması, %77’si sağlık hizmetlerinin iyileştirilmesi, %40,4’ü bakım hizmetlerinin iyileştirilmesi ve yaygınlaştırılması, %28,7’si iş bulma olanaklarının artırılması, %25,6’sı eğitim olanaklarının artırılması, %17,7’si fiziksel çevre ve ulaşım imkanları konusunda düzenlemelerin yapılması konusunda ve %8,6’sı diğer konularda kamu kurum ve kuruluşlarından beklentileri olduğunu vurgulamıştır. Katılımcıların %2,2’si hiçbir beklentileri olmadığını dile getirmişlerdir.



Kaynak: TÜİK- Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması-2010

Şekil 3: Sosyal Yardımlardan Düzenli Olarak Yararlanan Kayıtlı Engelli Bireyler

Şekil 3'te yer aldığı üzere; 2010 verilerine göre sosyal yardımlardan düzenli bir biçimde yararlanan toplam engelli oranı %38,4'tür. Tablodaki veriler engel gruplarının bu yüzdelik dilim içindeki payıdır. Sosyal yardımlardan yararlananlar içinde; %27'si engelli aylığından, %11,2'si Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü'nün engelli vatandaşlara sunduğu ayni ve nakdi yardımlardan, %6,3'ü Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu'nun ayni ve nakdi yardımlarından düzenli şekilde yararlandıklarını ifade etmişlerdir. Araştırma da ayrıca engelli durumda olan bireylerin yerleşim yerine göre kıyaslaması açısından da inceleme yapılmış ve bu inceleme sonucunda kırdaki yaşamını sürdüren engelli vatandaşların sosyal yardımlardan yararlananların oranı kentte yaşayanlara kıyasla daha yüksek çıkmıştır. Kırdaki ikamet eden kayıtlı olan engelli bireylerin %50,5'i, düzenli şekilde ayni ve nakdi sosyal yardımlar aldığını ifade etmiştir.

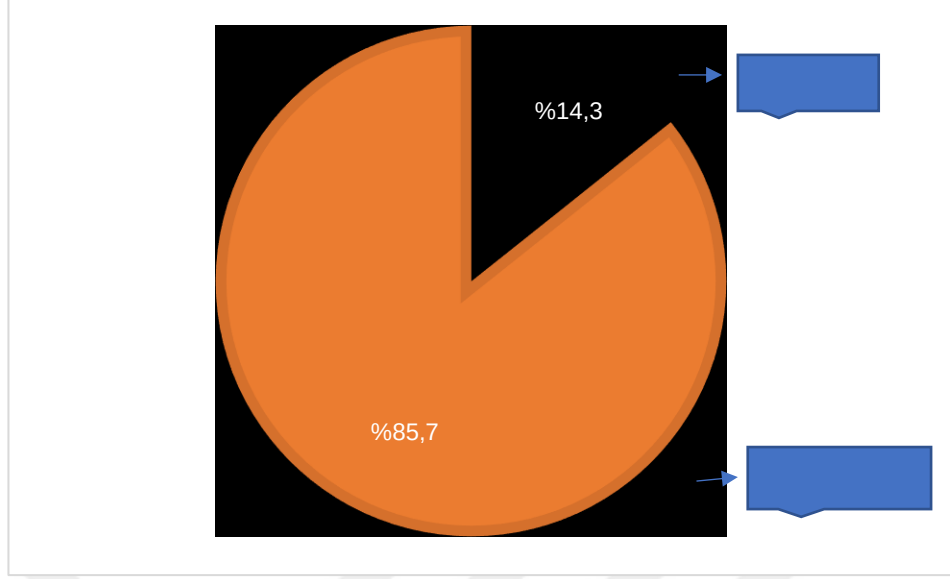


Kaynak: TÜİK- Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması-2010

Şekil 4: Kayıtlı Engelli Bireylerin Eğitim Durumu

Not: Grafikteki rakamlar yuvarlamadan dolayı toplamı vermeyebilir.

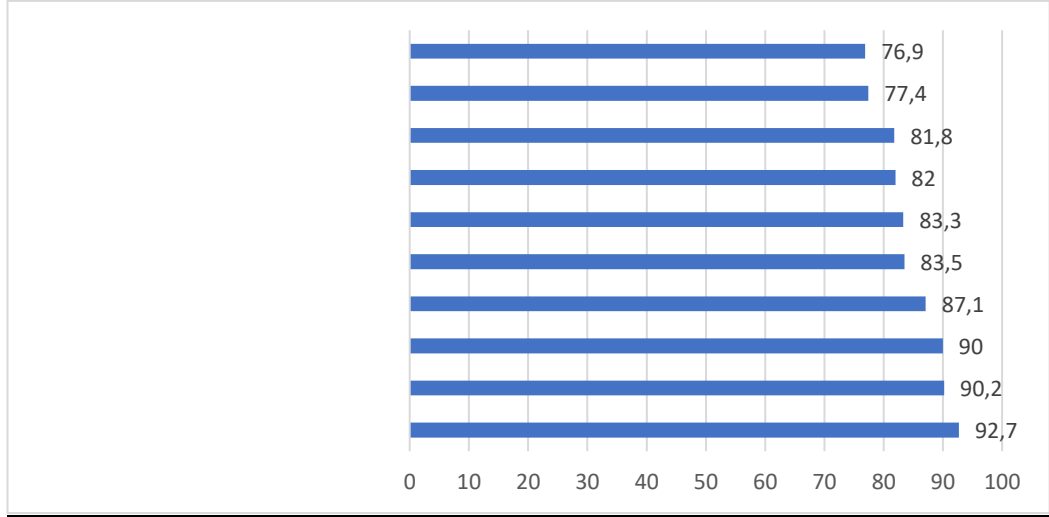
Şekil 4’de yer alan, kayıtlı engelli bireylerin en son bitirdikleri okula göre eğitim seviyeleri yüzdeleri incelendiğinde; bireylerin %41,6’sının okur-yazar olmadığı, %18,2’sinin okur-yazar olup bir okul bitirmediği, %22,3’ünün ilkokul mezunu olduğu, %10,3’ünün ilköğretim mezunu olduğu ve %7,7’sinin lise ve daha üstü okullardan mezun olduğu tespit edilmiştir.



Kaynak: TÜİK- Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması-2010

Şekil 5: Kayıtlı Olan Engelli Bireylerin İstihdam Durumu

Kayıtlı engellilerin çalışma durumu incelendiğinde, şekil 5’de sunulduğu üzere; bireylerin %85,7’sinin herhangi bir yerde ya da işte çalışmadığı, %14,3’ünün çeşitli iş ve mesleklerde çalıştığı tespit edilmiştir. Toplam çalışanların %77,4’ü ücretli, maaşlı ya da yevmiyeli çalışan, %15’i işveren ya da kendi hesabına çalışan, %7,6’sı ücretsiz aile işçisidir. Çalışmayan bireylerin çalışmama ya da iş aramama sebeplerine bakıldığında; kayıtlı olan engellilerin %51,4’ü çalışamayacak derecede ağır engelli, %29,2’si emekli, öğrenci, ev işleri ile meşgul ya da yaşlı olması sebebi ile çalışmadığını ifade etmiş, %16,6’sı engelli durumda olması sebebi ile engelinden ötürü kendisine iş verilemeyeceği düşüncesiyle çalışmadığını, %3,3’ü ise çalışmak için ailesinden izin alamadığını belirtmiştir.



Kaynak: TÜİK- Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması-2010

Şekil 6: Belediye Sınırları İçinde Yaşayıp Belediye Hizmetlerinden Yararlanmayan/ Yararlanmak İsteyen Kayıtlı Engelli Bireyler

Not: Grafikte yer alan her bir hizmetin ayrı bir soru olarak sorulmuş olması sebebi ile sütun toplamaları 100'ü vermemektedir.

Şekil 6'da görüldüğü gibi; 2010 verilerine göre ulusal engelliler veri tabanında kaydı bulunan engelli kişilerin %92,7'si sağlık hizmeti desteği, %90,2'si alışveriş fatura yatırma vb. destekler, %90'ı su ücreti indirimi, %87,1'i rehberlik ve danışmanlık hizmeti, %83,5'i engellilere uygun belediye tesisleri, %83,3'ü ev temizliği iase desteği, %82'si evde bakım desteği, %81,8'i sosyal, kültürel ve sportif aktiviteler, %77,4'ü engelli aracı ile taşıma hizmeti ve %76,9'u toplu taşıma ücreti indirimi talep etmiştir.

2.5.2. Türkiye'de Engelli Sorunları

2.5.2.1. Yoksulluk Sorunu

Araştırmalara göre; dünyanın her yerinde, çok büyük sayıda engelli, toplumun yoksul kesimlerinden gelmekte ve fakirlik içinde yaşamaktadır. Bu saptama, sadece gelişmekte olan ülkeler için değil gelişmiş/endüstrileşmiş ülkeler için de geçerli olan bir belirlemedir. Toplam nüfusun 1/4'ü açlık sınırının altında yaşam sürerken, herhangi bir engel grubuna dahil olan engellilerin 2/4'ü açlık sınırının altında yaşam sürdürmektedir. Şüphesiz yoksulluk, kişilerin içinde bulundukları toplum ile bütünleşerek yaşamalarını zorlaştırmaktadır. Temel gereksinimlerini gideremeyen kişilerin engel durumlarından dolayı oluşan bakım, sağlık ve sosyal problemlerinin üstesinden gelmesi oldukça güçtür.

Bu sorunun varlığı, bir ekonomik kaynaktan yararlanmayı gerekli kılar. Örneğin; sabit gelirli, engelli bir çocuğa sahip bir ailenin, engelli bir çocuğa sahip olmayan sabit gelirli bir aileye göre 4-5 kat daha fazla harcama yapma zorunluluğunun olduğu söylenebilir. Buda yoksul değilse dahi, engelli çocuğu olan ailenin, hızla yoksullaşması ihtimalinin yüksek olduğu anlamına gelir. Engelli durumunda olan bir çocuğun aldığı eğitimin özel eğitim olması gerekmektedir. Buna sağlık masrafları da ilave edilince durum, çoğunlukla, gittikçe büyüyen ekonomik bir problem haline gelmektedir. Ayrıca çoğu engel grubuna dahil kişilerin ihtiyaç duydukları bazı araç gereçler vardır ki bu araç ve gereçler engelli birey açısından son derece önem arz etmekte, adeta hayati önem taşımaktadır. Bunlar engellinin hareket kabiliyetini artıran niteliktedir. Bu durum da, toplum ile daha fazla kaynaşmayı, bütünleşmeyi ifade etmektedir (Öztürk, 2011: 24). Fakat engelli bireyin söz konusu araç/gereçleri elde etmesi gerek engelli kişileri gerekse engelli ailelerini maddi bakımdan zor duruma koyabilmektedir (Karakaya, 2014: 114).

Son dönemlerde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı yapmış olduğu bir takım düzenleme ile bazı araştırmalar yapılmış ve bu araştırmalar neticesinde, herhangi bir engel grubuna dahil olan engelli kişilerden özel eğitim almaya gereksinimi olanlar tespit edilerek, ailesine her ay, belli kriterlere göre uygun görülen miktarda ödeme yapılmaktadır.

2.5.2.2. Eğitim Sorunu

1739 Sayılı Milli Eğitim Kanunu'na göre; ayırım yapmaksızın eğitim kurumları herkesin hizmetine açıktır. Engelli bireylerin eğitim alma hakkına engel olunamaz (md.4), Eğitim hizmetinde imkan eşitliğini sağlayabilmek için gerekli özel önlemler alınır (md.8), Eğitimde hizmetinin amaçlarından biri de ortak bir yetişme ortamı sağlamaktır (md.20) (1739 Sayılı Kanun). Araştırmalara göre; genel eğitim sisteminin geçerli olduğu eğitim kurumlarında okumak, engelli bireylerin dış dünyayı tanımaları, sahip oldukları potansiyellerin farkındalığı ve geliştirmeleri bakımından oldukça önem arz etmektedir

Engelliler için en temel problem eğitimidir. Engelli bireylerin eğitimsizliği, toplum ile kaynaşmalarının, bütünleşmelerinin önüne geçen en temel problemlerden biri olarak görülmektedir (Öztürk:2011, 23). Gerekli derecede ve nitelikli eğitim alamayan engelliler yaşamlarında karşılaştıkları sorunlar ile mücadele etmekte zayıf kalmaktadırlar. Bu durumda ise gelir seviyelerinde artış olmamak ile beraber çoğunlukla yoksulluk önüne geçilmez bir sonuç olarak kendini gösteriyor. Genel eğitim kurumlarının engelli olmayan

kişiler için planlanmış olması sebebi ile engellilerin, eğitim imkanlarından, engelli olmayan sağlıklı kişiler gibi tam anlamı ile faydalanması çoğu zaman mümkün olmamaktadır. Bu sebep ile eğitime erişim konusunda gerek genel eğitim kurumları gerekse özel eğitim kurumları ile ilgili yaşanan olumsuzluklar engelli kişilerin eğitim alanında karşılaştıkları sıkıntılar arasındadır. Diğer bir problem ise şüphesiz maddi sıkıntılar içerisinde olmalarıdır (Hacıbebekoğlu ve diğerleri, 2015: 21).

2002 senesinde TÜİK' in yapmış olduğu araştırma verilerine göre; ülkemizde okuma yazma bilmeyen engelli nüfusun oranı %36, herhangi bir okul okumadan okuma yazma bilen engelli nüfusun oranı %14, sadece ilkokulu bitiren %31, ilköğretimi/ortaokulu bitiren engelli oranı %6,5, lise+lisans+lisansüstü mezunu olan engelli oranı ise %8,3 olarak belirlenmiştir (TÜİK, Engelli İstatistikleri, 2002). 2010 senesinde engellilerin sorun ve beklentilerini saptamak amacı ile yaptığı araştırmaya göre ise; okuma yazma bilmeyen engelli nüfusun oranı %41,6, herhangi bir okul okumadan okuma yazma bilen engelli nüfusun oranı %18,2, yalnızca ilkokulu bitiren %22,3, ilköğretimi/ortaokulu bitiren engelli oranı %10,3, lise+lisans+lisansüstü mezunu olan engelli oranı ise %7,7 olarak tespit edilmiştir (TÜİK, Engelli İstatistikleri, 2010). Farklı yıllarda yapılan bu iki çalışma, ülkemizdeki dezavantajlı gruplardan biri olan engelli bireylerin eğitim hizmetlerine erişim konusunda sıkıntılarının devam ettiğini ortaya koymaktadır.

2.5.2.3. Rehabilitasyon, Habilitasyon Sorunu

5378 Sayılı Engelliler Kanunu'nda; herhangi bir sebeple meydana gelen engel durumunun etkilerini olabildiğince asgari düzeye düşürmeyi ve engelli bireyin bağımlı olmaksızın yaşamına devam etmesini sağlamayı hedefleyen fiziksel, sosyal, zihinsel ve mesleki yetenekleri geliştirmeye ilişkin hizmetler, 'rehabilitasyon' biçiminde tanımlanmıştır. Habilitasyon ise, 'Engelli kişinin kişisel ve toplumsal gereksinimlerini giderebilmesini ve hayatını bağımlı olmaksızın sürdürebilmesini sağlamayı hedefleyen fiziksel, sosyal, zihinsel ve mesleki yetenekler kazandırmaya ilişkin hizmetler' biçiminde tanımlanmıştır. Her ikisinde de temel amaç, bağımlı olmaksızın yaşamının ve toplum hayatına katılımın sağlanmasıdır (5378 Sayılı Kanun, 3.md.)

Rehabilitasyon ve araç/gereç ihtiyaçlarının yeterli düzeyde giderilememesi engellilerin toplum ile kaynaştırılmasına engel olan büyük faktörlerden biridir. Belirtildiği üzere rehabilitasyon genel ifade ile, kaybedilen bir becerinin tekrar kazandırılması veya onun

yerini alabilecek başka bir becerinin kazandırılmasıdır. Herhangi bir sebep ile engelli olan kişi daha önce yapabildiği işlerini artık yapamıyor ise, tekrar yapabilecek duruma gelmesi için ‘yetenekleri yeniden kazandırılmalı’, ‘rehabilite’ edilmelidir. Böyle bir durumda, rehabilite edilmeyen kişi hem kendi ailesine hem topluma yük olmaktan kaçınamayacaktır (Öztürk, 2011: 23).

Engeli olan bireylerin engel durumlarına ilişkin bir eğitim almaları ve rehabilitasyon imkanından faydalanmaları kişileri toplumsal hayat ile bütünleştiren çok önemli bir faktördür. Ancak günümüzde, gelişmişlik seviyesine göre toplumdan topluma değişkenlik gösterse de dezavantajlı gruplardan olan engelli grupların büyük çoğunluğu bu imkanlardan faydalanamamaktadır. Anayasa’da yer alan eşitlik ilkesinin, engelliler için oluşturulacak rehabilitasyon programları için en önemli rehber olduğu söylenebilir. Eşitlik ilkesi gereği, engel grubu ve engel derecesi ne olursa olsun hiçbir birey ihmal edilmemelidir. Rehabilitasyon hizmeti olarak sunulan eğitim programının kapsamına; değerlendirme, danışmanlık, kişisel kapasitenin artırılması ve rehberlik hizmeti gibi konular girmektedir. Bu hizmetlerin hedef kitlesine sadece engelli bireyler değil, engelli aileleri, toplum, engellilik ile ilgili kuruluşların çalışanları ve medya da girmektedir. Bu programlar engellilerin, engelli ailelerinin ve engelli örgütlerinin desteği ve katılımı ile hem nicelik hem de nitelik olarak engellilerin ihtiyaçlarını giderecek yetkinlikte olmasına özen gösterilerek geliştirilebilir.

2.5.2.4. Erişilebilirlik, Ulaşılabilirlik Sorunu

Kanunda erişilebilirlik kavramı, engellilerin güven içinde ve bağımlı olmaksızın ulaşım hizmetlerini, binaları, bilgi edinme hizmetlerini, açık alanları ve iletişim teknolojilerini kullanabilmesi şeklinde tanımlanırken, erişilebilirlik standartları konusunda ise, TSE’nin erişilebilirliğe ilişkin yayımladığı standartların kabul edildiği belirtilmiştir (5378 Sayılı Kanun). Ulaşılabilirlik kavramı ise, hayatın her alanı ile ilişkili hak ve hizmetlere ulaşabilmek ve bunlardan faydalanabilmek biçiminde ifade edilmektedir (Ulaşılabilirlik Stratejisi ve Ulusal Eylem Planı, 2010-2011: 1).

Hayatın her aşamasında karşılaştıkları türlü güçlükler ile başa çıkmak durumunda kalan engelli bireylerin, mücadele etmeleri gereken en önemli problemlerden birisi de hizmetlere erişim konusundaki engeldir. Erişilebilirlik ifadesini en geniş çerçevede kavramlaştıran ilk ve aynı zamanda en yakın tarihli sözleşme olan BM Engelli Hakları

Sözleşmesi'nde erişilebilirlik; engelli kişilerin engelli olmayan bireyler ile eşit ölçüde ulaşım fiziksel çevreye, bilgi ve iletişime tam ve etkin bir şekilde erişimlerinin sağlanması, biçiminde ifade edilmiştir (Bulgan, 2015: 103).

Engellilerin kentsel yaşama katılım konusundaki gereksinimleri, engelli olmayanlar ile farklılık gösterse de benzerlikleri de vardır. Engelli kişileri, toplumdan ayırıştırarak ifade etmektense, onları, içerisinde bulundukları toplumun bir parçası olarak algılamak ve yaşanılan yerlerde de buna imkan tanımak niyeti ile fiziksel çevreye ulaşılabilirlik sağlanmalıdır. Herkes gibi, engelli bireyler de ulaşım hizmetlerinden eşit şartlarda faydalanarak gitmeyi arzu ettikleri yerlere engelli olmayan kişilerin kullandığı yollar ve taşıtları kullanarak gidebilmelidir. Yerel yönetimler altyapı yatırımları ile toplumsal mekanların oluşturulması, biçimlendirilmesinde önemli bir rol oynar. Kentlerdeki açık alan ve yapıların, ulaşım hizmetlerinin engellilerce ulaşılabilir olmasının yerel yönetimler tarafından sağlanması, engellilerin sosyal hayata katılım göstermeleri konusunda fırsat eşitliği oluşturan en önemli faktördür (Öztürk, 2011: 26-27).

2005 yılında çıkarılan engelliler ile ilgili kanun ile toplumun kullanımına açık her türlü yapının ilgili kurum ve kişilerce en geç sekiz yıla kadar erişilebilir duruma getirilmesi şartı getirilmiştir. Aynı kanun ile büyükşehir ve ilçe belediyeleri tarafından hizmete sunulan veya denetimi yapılan toplu taşıma araçlarının, belediyeler ve hizmet sunanlar tarafından en geç sekiz yıla kadar erişilebilir duruma getirilmesi şartı getirilmiştir. Böylelikle hem belediyelerin hem de ilgili diğer kurumların düzenlemeler yaparken erişilebilirliği dikkate almaları ve toplu taşıma araçlarının erişilebilir olması sağlanmıştır. 2012 yılında adı geçen kanunda yapılan bir düzenleme ile erişilebilirliğin takip ve denetimi için Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na yetki verilerek erişilebilirliğe ilişkin ilk denetleme faaliyetleri başlatılmış, idari para cezası getirilerek, erişilebilirlik görevini yapmayanlara ceza kesileceği belirtilmiştir (Engelli Hakları Rehberi, 2014: 59).

2.5.2.5. Ulaşım, Fiziksel Çevre, Konut Sorunu

Fiziksel çevre, fiziksel işlev bozuklukları/yetersizlikleri ve bu durumun sebep olduğu kısıtlamalar nedeni ile ciddi önem taşımaktadır. Engeli olan bireylerin toplum ile bütünleşmelerini engelleyen büyük sorunlardan bir diğeri de konut, fiziksel çevre ve ulaşım sıkıntısıdır. Toplumsal yaşam alanları tasarlanırken, toplumun yaşam süreceği fiziksel çevreyi de yaşayan herkes göz önüne alınarak tasarlanmalıdır. Kamu binaları,

parklar ve bahçeler, yollar, okullar, içinde yaşanılan konutlar, kaldırımlar, ulaşım araçları ve benzeri birçok fiziksel çevre unsuru, engellilerin toplumla bütünleşmesinin, kaynaşmasının önünde büyük birer engel olmaktadır. Engeli sebebi ile hareket kabiliyeti kısıtlanmış bireylerin bu ve bunun gibi nedenler ile yaşadıkları sorunlara yenileri eklenmektedir (Öztürk, 2012: 19).

Dünya'nın her yerinde insanlar çoğunlukla tedavisi yapılamayan, çeşitli fonksiyonları yapabilme becerilerinin yitirildiği veya engellendiği fizyolojik eksiklikler ile yaşamlarına devam etmek durumunda kalmaktadır. Engelli bireyler, yaşadıkları konutlarda diğer bütün toplumsal mekanlar da ve bu yerlere ulaşım sürecinde çok fazla sayıda engel ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu engeller, kişilerde işlevsizlik, performans yetersizlikleri ve değişik sorunlar oluşturmakta, türlü psikolojik ve sosyal problemlerin meydana gelmesine sebep olmakta ve yaşam kalitelerini düşürmektedir. Engelli kişilerin problemleri, küresel insan hakları problemidir ve ülkemizde de bilhassa toplum ile bütünleşme konusunda ciddi sıkıntıların yaşandığı son derece açıktır. Hayatın her alanına yayılan bu sıkıntılar engelli insanların yaşadıkları toplum ile fonksiyonel bir bütünlük içerisinde yaşam sürmelerini zorlaştırmaktadır. Oluşan bu sosyal sıkıntının giderilebilmesi için toplumsal mekanlara erişilebilirlik sağlanmalı ve engelli insanlar buralardaki sosyal ortamlara katılabilmelidir (Erkal ve Şahin, 2012: 2).

Engellilerin sorun ve beklentilerini tespit etmek adına, 2010 senesinde yapılan bir araştırmaya göre; kaldırım, yaya yolu ve geçitlerini kullanıma uygun bulmayan engelli oranı %66,9, yaşadığı binayı uygun bulmayan %66,3, gereksinim duydukları market, mağaza ve lokantaları söyleyen %59,5, kamu binalarını uygun bulmayan %58,4 ve postane, banka gibi yerlerin kullanıma uygun olmadığını söyleyenlerin oranı %55,4 olarak belirlenmiştir(TÜİK, 2010).İlgili araştırmanın ortaya koyduğu ayrıntılı istatistiki bilgiler Tablo 2' de yer almaktadır.

Tablo 2

**Kayıtlı Olan Engelli Bireylerin Yaşadıkları Yerdeki Fiziksel Çevre
Düzenlemelerinin, Engelli Bireyin Kullanımına Uygun Olup Olmadığı Hakkındaki
Düşüncelerinin Engel Türüne Göre Dağılımı**

Fiziksel çevre düzenlemeleri Engeli	Görme	İşitme	Dil ve konuşma	Ortopedik	Zihinsel	Ruhsal ve Duygusal	Süreğen hastalık	Çoklu Özürlülük
Oturduğu bina (katlara ulaşma, bina içinde hareketlilik)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Evet, uygun	27,2	34,1	41,6	25,4	31,3	33,5	26,5	27,6
Hayır, uygun değil	69,2	59,5	51,7	70,8	62,6	59,1	69,5	68,3
Fikri Yok	3,7	6,4	6,7	3,8	6,1	7,4	4,0	4,1
Kaldırım, yaya yolu ve yaya geçidi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Evet, uygun	19,2	31,3	37,9	19,3	26,5	28,6	21,5	20,9
Hayır, uygun değil	71,3	59,8	54,1	71,9	62,5	59,1	69,8	69,7
Fikri Yok	9,6	9,0	8,0	8,8	11,0	12,3	8,7	9,5
Kamu binaları	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Evet, uygun	19,7	27,5	30,1	20,2	22,0	24,3	22,1	20,6
Hayır, uygun değil	62,8	54,1	48,1	63,8	53,5	56,2	60,9	60,0
Fikri Yok	17,5	18,4	21,8	16,1	24,5	19,5	17,1	19,5
Postane ve bankalar vb.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Evet, uygun	18,7	25,5	29,2	19,8	19,8	22,6	19,7	17,3
Hayır, uygun değil	60,8	52,1	44,9	60,6	49,9	54,2	58,5	56,6
Fikri Yok	20,5	22,5	25,9	19,7	30,3	23,2	21,8	26,1
Dükkan, market, mağaza ve lokantalar	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Evet, uygun	18,5	27,8	33,4	19,6	22,6	23,3	20,5	18,1
Hayır, uygun değil	64,3	54,3	49,5	63,7	55,5	56,8	61,9	61,0
Fikri Yok	17,2	18,0	17,2	16,7	21,9	19,9	17,6	20,9
Spor tesisleri	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Evet, uygun	9,6	15,6	20,9	8,0	11,5	11,7	8,6	6,4
Hayır, uygun değil	37,6	36,5	34,2	41,5	38,1	40,6	39,1	37,0
Fikri Yok	52,7	47,9	45,0	50,5	50,4	47,7	52,3	56,6
Sinema, tiyatro vb. yerler	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Evet, uygun	7,8	12,5	20,2	7,7	9,8	10,0	7,5	5,3
Hayır, uygun değil	33,6	33,4	31,4	36,4	32,3	32,6	34,8	31,7
Fikri Yok	58,7	54,1	48,4	55,9	57,9	57,4	57,7	63,0
Park ve yeşil alanlar	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Evet, uygun	19,4	29,1	36,4	22,2	24,7	23,8	20,4	20,0
Hayır, uygun değil	46,2	40,0	38,5	48,2	40,7	43,4	45,2	42,4
Fikri Yok	34,3	30,9	25,2	29,7	34,7	32,8	34,4	37,6
Tatil yerleri ve oteller	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Evet, uygun	7,0	13,2	16,7	6,2	8,0	8,1	7,6	4,5
Hayır, uygun değil	28,4	25,5	27,0	30,6	26,9	29,8	29,6	26,9
Fikri Yok	64,7	61,4	56,3	63,1	65,1	62,1	62,8	68,7

Kaynak: TÜİK, Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması, 2010

Not: Tablodaki rakamlar yuvarlamadan dolayı toplamı vermeyebilir.

2.5.2.6. Ayrımcılık Sorunu

Belirli bir özelliği sebebi ile bir insanı mağdur duruma düşürmek olarak tanımlanan ayrımcılık, bir toplum veya herhangi bir gruptaki bazı kişilerin veya kişinin, diğeri veya diğelerine sağlanan hak ve imkanlardan faydalanmasına engel olması olarak da tanımlanmaktadır. Engelliliğe ilişkin, doğrudan ve dolaylı olmak üzere iki çeşit ayrımcılık olmaktadır. Engelli bir bireyin engelli olmayan bir bireyden daha az ilgi görmesi doğrudan ayrımcılık olarak ifade edilirken, engelli bireylerin sosyal eşitlik anlayışının dışında bırakılarak dışlanması ve haksızlığa maruz kalması dolaylı ayrımcılık olarak tanımlanmaktadır (Demir, 2011: 770).

Tarih boyunca devam eden ortak yaşam kültürü, koruma, dayanışma geleneğinin yanı sıra din kurumları tarafından engelli insanlar, merhamet edilmesi öğütlenen dezavantajlı insan grupları olarak gösterilmiştir. Bu acıma duygusu ve engelli insanın aciz olduğu algısı, engelli bireylere karşı yapılan ayrımcılığın ve ayrımcı düzenlemelerin örtbas edilmesine, birçok durumda fark edilmemesine yol açmıştır. Bu algıya göre engelli insan, güçsüz, muhtaç, başkasının yardımına ihtiyacı olan, acınması, merhamet edilmesi gereken bir varlıktır. Dolayısı ile de yetenekleri sınırlı olduğundan toplumun engelli kişiden bir beklentisi olmamalı, engelli kişinin hayatını idame ettirmek için yüklenmesi gereken sorumlulukları, görevleri üstlenmelidir, algısı benimsenmiştir. Genellikle, bilinç düzeyinden çok bilinçaltında zemin oluşturan bu algı, iletişimsizlik, bilgisizlik ve önyargıyla beslenerek, ötekileştirmeye ve dışlamaya dönüşmüş, bunun uzantısı ile de ayrımcılık ortaya çıkmıştır. Engelli birey fiili kısıtlılığı nedeni ile sosyal güvence, eğitim, seyahat, istihdam, toplum hayatına dahil olma gibi temel haklarından faydalanmasının imkansızlaştırıldığı bir dünyaya itilmiştir. Kamu hizmet binaları, Sokaklar, yollar, ulaşım araçları engelli ihtiyaçları dikkate alınarak tasarlanmamış, engelli istihdamından kaçınılmış veya istihdam edilseler dahi vasıfsız işlere yerleştirilmiş, daha az kazanç elde etmişlerdir (Akbulut, 2017: 1-15).

Türkiye’de engelli hakları konusunda milat kabul edilen 2005 senesinde çıkartılan ve engelli bireylerin yasal haklarına ilişkin pek çok düzenlemeyi içeren 5378 Sayılı Kanun, engellilere yönelik negatif ayrımcılığı suç olarak kabul etmiştir. Hemen sonrasında, BM tarafından 2007 senesinde imzaya açılan ve 2008 senesinde Türkiye tarafından kabul edilen engelli haklarına ilişkin uluslararası sözleşme, iç hukukun bir parçası haline

getirilmiştir. Fakat bu gelişmeler engellilere yönelik yapılan ayrımcılığı ve ayrımcılık içeren uygulamaları sonlandırmamıştır (Köten ve Erdoğan, 2014: 24). 2010 senesinde yapılan ‘Türkiye’de Özürlülüğe Dayalı Ayrımcılıkla Mücadele Projesi’ne göre ülkemizde engellilerin %65’i hiç tanımadıkları insanlar için alay konusu olduklarını, %42,7’si kamu çalışanlarının kötü muamelesine maruz kaldıklarını, %46’sı istihdam, yüzde 51’i eğitim, %39’u sağlık, alanlarında, %40’ı adalete erişim konusunda, %51,3’ü de toplumsal hayata dahil olma konusunda negatif ayrımcı uygulamalara maruz kaldıklarını ifade etmiştir.

2.5.2.7. Çalışma ve İstihdam Sorunu

2002 yılı verilerine göre oldukça düşük seviyedeki %21,7 iş gücü katılım oranı ile Türkiye, engelli istihdamı en düşük olan ülkeler arasında yer almaktadır. Kayıtlı olan engellilerin yalnızca %14,3’ünün çalıştığı belirtilmektedir (TÜİK). Kanun’da engelli bireylerin istihdamına yönelik negatif ayrımcılık içeren uygulamalar yasaklanmış, engelleri azaltıcı tedbirlerin alınması, engelli bireyler göz önünde bulundurularak işyeri fiziksel koşullarının düzenlenmesi, rehberlik hizmeti, mesleki danışmanlık gibi hizmetlerin geliştirilmesine yönelik tedbirlerin alınması gerektiği belirtilmiştir (5378 Sayılı Kanun). 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nda kamu kurumlarında %3 oranında engelli kişinin istihdam edilmesi, yardımcı araç/gereçlerin istihdam edildikleri kurumlar tarafından sağlanması ve engelli bireyler için ayrı bir merkezi sınav yapılması gerektiği belirtilmiştir (657 Sayılı Kanun). Öyle ki; 2002 yılında engelli kontenjanında çalıştırılan memur sayısı 5,777 iken, 2014 senesinde 36.165’e çıkmıştır. Diğer bir yandan özel sektörde çalıştırılan engelli kişi sayısında da 2,5 kattan daha fazla yükseliş tespit edilmiştir. Fakat hala daha engelli bireyler için ayrılan kontenjanların tamamına istihdam sağlanamamıştır. 2014 senesinde engelli bireylerin istihdamına teşvik konusunda yeni düzenlemeler yapılmıştır. İşverenlerin engelli birey istihdam etme konusuna, belirlenen kontenjan ve teşvik uygulamasına olumlu baktığı tespit edilmiştir. Engellilerin çalışma hayatında yer almaları ve ekonomik bağımsızlıklarını kazanabilmeleri için çeşitli projeler uygulamaya sokulmuştur. Engelli bireylerin etkin bir şekilde çalışma hayatında yer alabilmeleri için yeterli sayıda ve nitelikte yasal düzenleme bulunmakla beraber, konuya dair sıkıntılar da bulunmaktadır. Bu doğrultuda, mesleki rehabilitasyon ile ilgili düzenleme ve faaliyetler önem arz etmektedir. Fiziksel tıp ve rehabilitasyon uzmanlarının ergonomi konusundaki çalışmaları engellilik durumunun önlenmesi ve engelli kişilerin

çalışma koşullarının kolaylaştırılması konusundaki işverenlerin eğitimi bakımından yararlı olduğu gözlemlenmektedir (Oral ve diğerleri, 2016: 90-92).

2.6. Türkiye’de Engellilere Yönelik Başlıca Kamu Hizmetleri

2.6.1. Sağlık Hizmetleri

Engelli kişiler, toplumda yer alan diğer bireylere kıyasla sağlık hizmetlerine daha yüksek oranda gereksinim duyarlar. Öyle ki, 2002-2004 yıllarını ve 51 ülkeyi kapsayan WHO’nun yürüttüğü ‘Dünya Sağlık Araştırması’, engelli kişilerin aldığı sağlık hizmeti oranlarının (yataklı ya da ayakta tedavi) engelli olmayan bireylere kıyasla daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Akbulut ve diğerleri, 2014: 264).

Ülkemizde sağlık hizmetlerinin ne şekilde sunulacağına ilişkin kurallar, 1963 senesinde uygulamaya girdiğinden bu yana ülkemizdeki sağlık politikasının bel kemiği olma özelliğindeki 224 sayılı ‘Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Hakkındaki Kanun’da yer almaktadır. Sağlık hizmetlerinin sunumu konusunda engelli kişilere sağlanan en köklü gelişmeler, 5378 sayılı EHK ve Sağlık Uygulama Tebliği’nin (SUT) yürürlüğe girmesi ile olmuştur.

224 Sayılı Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Hakkındaki Kanun’da hizmet sunumunun sürekli ve kapsamlı olması, ihtiyacı olan herkese yer ve zaman önemi olmaksızın sağlık hizmeti verilmesi, toplumdaki bireylerin yaşam sürdürdüğü her yere hizmet götürülmesi, devletin sorumluluğu altında tutulmuş, ayrıca söz konusu hizmetlere müracaat etmeyen ya da ulaşamayan kişilere de hizmet götürülmesi devletin sorumluluğunda tutularak engellilik ile mücadele konusunda devlete oldukça ciddi ödevler verilmiştir. Aslında, Türkiye’de yürütülen çalışmalar da özellikle engelli bireylerin en fazla faydalandığı hizmetin sağlık hizmeti olduğunu ortaya koymuştur. Fakat bu hizmete dahi erişim sağlayamayan pek çok engelli bulunurken, bilhassa hizmetin, hizmete ulaşamayanlara götürülüyor olması son derece önemli bir düzenlemedir (Çınarlı, 2008: 219).

Toparlamak gerekirse; engelli kişiler için stratejik önem kaydeden sağlık hakkı; koruyucu/önleyici tedavi hizmetleri, ve ilgili kurum ve kuruluşlarda verilen tıbbi bakım hizmetlerini kapsayan ‘tedavi ve bakım hizmetlerini’, rehabilitasyon/habilitasyon hizmetlerini kapsayan ‘rehabilitasyon hizmetlerini’ ve ilaç, yardımcı cihazlar, sağlık

yardımları, tıbbi tedavi ve bakım destek yardımlarını kapsayan toplumsal hayata katılımın ön koşulu olan ‘tıbbi-medikal destekleri’ kapsamaktadır (Akbulut ve diğerleri, 2014: 265).

2.6.2. Eğitim Hizmetleri

Engelli olmak bir nevi, hayat boyu engelle beraber yaşam sürmektir. Çoğunlukla toplumsal hayattan soyutlanmış bir biçimde yaşamını sürdüren ve öz bakımlarında yeterli olamayan engelli bireylere kapsamlı bir eğitim hizmeti sunulması önem taşımaktadır. Engelli bireylere sunulan eğitim hizmeti amacına uygun, programlı bir biçimde, aile ile iş birliği içinde olarak ve ailenin aktif katılımı ile yürütülmelidir (Ulutaşdemir, 2007: 119-130).

1950’lere kadar engellilere yönelik yürütülen faaliyetler, çoğunlukla tıbbî bakım olarak sürdürülürken, durumun eğitim ve rehabilitasyon kısmı çok önemsenmeyip ihmal edilmiştir. 1951 senesinde politika değişikliğine gidilerek düzenlenen bir kanunla, öncesinde Sağlık Bakanlığı’na bağlı yürütülen özel eğitim hizmetleri Milli Eğitim Bakanlığı’na devredilmiştir. Çıkarılan bu kanun engelli bireylerin tıbbi bakımdan çok eğitim ile rehabilite edilmesine ve toplumsal hayata kazandırılmasına ilişkin uygulamaların önünü açmıştır (Küçükali, 2015: 105).

2.6.2.1.Özel Eğitim

Modern sosyal devlet, ayırım yapmaksızın bütün vatandaşlarına yasal bir hak olarak eğitim hizmeti sunan devlettir. Dolayısı ile engelli durumda bulunan bireylerin de eğitim hakları güvence altındadır. Bilhassa doğuştan engelli olan bireylere eğitim olanağı sağlanması bireylerin geleceği açısından son derece önem teşkil etmektedir. Kaynaştırmalı eğitim yöntemiyle engelli çocukların engelli olmayan çocuklarla beraber eğitim almaları, toplumsal hayata adapte olmalarını sağlamak adına gereklidir. Fakat engel durumları sebebi ile bütün engelli bireyler genel eğitim olanaklarından yararlanamazlar. Tam da bu tarz durumlarda, engelli vatandaşın eğitim hakkını gözetmek amacıyla özel eğitim hizmetleri devreye sokulmaktadır (Orhan ve Genç, 2015: 115).

222 sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu’nda belirtilen ‘ilköğretim yaşında olup zihnen, fiziken, ruhen ve sosyal açıdan engelli durumunda bulunan çocuklara özel eğitim ve öğretim hizmeti sunulur’ biçimindeki ifade, Anayasa da bulunan hükümlere göre

düzenlemiştir. Fırsat eşitliğini sağlamanın en temel şartı budur. Maddi durumu her ne olursa hem engelli durumunda bulunan çocuklar hem de engelli çocuğa sahip ailelerin devlete ihtiyacı vardır. Zira maddi sıkıntı yaşamayan aileler dahi, devletin bu konuya ilişkin yapacağı düzenlemeler ile özel eğitim hizmeti sunacak kurumları kurmasını ve bu kurumlarda ihtiyaç duyulan özel eğitimcileri yetiştirecek kurumları açmasını beklemek durumundadır (Çınarlı, 2008: 165).

Özel eğitim okul ve kurumları ile rehberlik ve araştırma merkezleri MEB tarafından açılmaktadır. Özel eğitim hizmetine gereksinim duyan bireylerin eğitim ve öğretimleri için hem gerçek hem de tüzel kişiler özel okul veya kurum açabilmektedir. Resmi ve özel; yaygın eğitim kurumları, okul öncesi, ilk ve ortaöğretim okulları çevrelerinde bulunan özel eğitime gereksinim duyan kişilere özel eğitim hizmeti sunmak ile yükümlü kılınmıştır. Okul öncesi ve ilköğretim çağındaki özel eğitime gereksinim duyan kişilerden eğitim öğretim kurumlarından doğrudan faydalanamayacak durumda bulunanlara evde eğitim hizmeti sunulmaktadır.

Özel eğitime ihtiyacı olan kişilerin eğitimlerinin, eğitimlerine ek olarak destek eğitim hizmetleri de sağlanarak engelli olmayan yaşlılarıyla beraber kaynaştırma yolu ile sürdürülmesi esas kılınmıştır. Engelli durumunda olan bu öğrenciler yaşlılarıyla beraber aynı sınıfta eğitim alabilecekleri gibi resmi ya da özel okulların bünyesinde hizmet veren özel eğitim sınıflarında da eğitim alabilirler. Özel eğitim sınıflarında aynı engel grubuna dahil olan bireyler eğitim alırlar. Özel eğitim ve kaynaştırma sınıflarında eğitim alan öğrencilere başarısız olmalarından ötürü sınıf tekrarı yaptırılmaz.

Sağlık kurulu raporu ile en az %20 engelli olduğu belirlenen ve özel eğitim değerlendirme kurullarınca da değerlendirilerek 5580 Sayılı Özel Eğitim Kurumları Kanunu kapsamında açılan özel eğitim okullarıyla özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri tarafından sunulan destek eğitim hizmetini almaları uygun bulunan; görme engelli, işitme engelli dil ve konuşma engelli, spastik engelli, zihinsel engelli, ortopedik engelli veya ruhsal engelli kişilerin; eğitim masraflarının her yıl maliye bakanlığı tarafından belirlenmekte olan tutarı, MEB bütçesine bu amaç ile koyulan ödenekten tahsis edilir.

2.6.2.2. Mesleki Eğitim

3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu'na göre MEB, özel eğitime ihtiyacı olan bireylere, çalışma hayatına hazırlayacak özel meslek kursları düzenlemek ile görevlendirilmiştir. Kurslar, ihtiyacı olan bireylerin ilgi, ihtiyaç ve kabiliyetlerine göre düzenlenmek ve uygulanmak zorundadır. Kurslara katılan ihtiyaç sahibi bireyler, kursa devam ettikleri süre boyunca ilgili kanunun çırak ve öğrencilere tanıdığı haklardan yararlanma hakkına sahip olacaklardır (3308 Sayılı Kanun, 39.md.).

İlköğretim eğitimini tamamlamayan, genel ve mesleki ortaöğretim eğitimlerini sürdüremeyecek durumda bulunan 21 yaşından gün almamış özel eğitime gereksinim duyan kişilerin temel yaşam kabiliyetlerini geliştirmek, toplum hayatına adapte olmalarını sağlamak, iş ve mesleğe hayatına ilişkin bilgi ve yetenekler kazandırmak hedefi ile resmi ve özel iş okulları açılmaktadır. Bu okullarda verilmekte olan akademik bilgi ve yeteneklerin yanı sıra iş eğitimi programlarının da bulunduğu eğitim programı uygulanır. Eğitim süresi dört senedir. Eğitimin ilk yılında kişilere akademik bilgi ve yeteneklerin yanı sıra uygulamalı iş eğitimi ile atölyelerde gereken temel bilgi ve yeteneklerin kazandırılması hedeflenmektedir. Sonraki yıllarda ise akademik bilgi ve yeteneklerin aktarıldığı dersler ile uygulamalı atölye dersleri aktarılmaktadır. Dönem sonlarında karne verilip programı bütünü ile bitiren kişilere iş okulu diploması verilmektedir. Verilen diplomalar yükseköğretim okullarına gitme hakkı tanımaz. Fakat, işe başlarken ortaöğretim kurumlarından mezun olan bireylere tanınan haklara sahip olmayı sağlar. Eğitimi tamamlamayan kişilere işe ve mesleğe, yaygın eğitim programlarına gitmeleri yönünde yönlendirmeler yapılır. Zorunlu öğrenim çağında olmayan ve genel eğitim programlarından faydalanamayacak durumda bulunan özel eğitime gereksinim duyan kişiler için; temel yaşam kabiliyetlerini geliştirmek, toplum hayatına adapte olmalarını sağlamak ve iş ve mesleğe ilişkin yetenekler kazandırmak hedefi ile yaygın eğitim kurumları tarafından, farklı konularda ve farklı süreli resmi/özel meslek kursları verilmektedir. Programların süresi eğitimin içeriğine göre değişmekle beraber en az bir öğretim yılı, en çok üç öğretim yılı sürmektedir. Programını tamamlayan bireyler 'bitirme belgesi' almaya hak kazanır. Fakat bu kurslarda verilen belge mesleki eğitim merkezlerinde verilmekte olan diplomalara denk değildir. Eğitimi tamamlayan

kişilere diğer yaygın eğitim programlarına iş ve mesleğe gitmelerine ilişkin yönlendirmeler yapılır (Karaarslan, 2014: 13).

MEB bünyesinde ayrıca, işitme engelli bireylere yönelik çok programlı liseler, ortopedik engellilere yönelik meslek liseleri, zihinsel engelli bireylere yönelik mesleki eğitim merkezleri ve yetişkin zihinsel engelli bireyler için iş eğitim merkezleri düzenlenmektedir.

2.6.2.3. Engelli Bireye Sahip Ailelerin Eğitimi

Aile eğitimi, özel eğitime gereksinimi olan kişilerin, eğitimine destek olması amacı ile kişilerin anne, baba ve kardeşleriyle bakım ve eğitimleriyle yükümlü diğer bireylere verilmekte olan rehberlik ve danışmanlık hizmetlerini kapsamaktadır.

Ailelere verilen eğitim programlarını, özel eğitim hizmetleri kurulu planlayıp koordine etmektedir. Aile eğitim hizmetleri, kurumlarda (RAM'lar, kaynaştırma uygulaması yöntemiyle eğitim veren okul/kurumlar, özel eğitim okul/kurumları) yürütülür. Fakat ihtiyaç durumunda evlerde de hizmet verilebilmektedir. Özel eğitim okullarında/kurumlarında verilen yaygın eğitim hizmetlerine katılan özel eğitime ihtiyaç duyan kişiler ile bu okulların aile eğitimi kurslarına katılan öğrencilerin birinci derecede yakınlarının tüm eğitim masrafları, MEB tarafından karşılanmaktadır. Engelli bireylerin eğitiminde, ailelerin çok önemli bir faktör olmalarının yanı sıra, engelli çocuklarının eğitimi için ailelere verilen eğitim hizmetinin, devlet tarafından karşılanması da oldukça önemli ve gerekli bir düzenlemedir (Çınarlı, 2008: 186).

2.6.3. İstihdam Hizmetleri

4857 Sayılı İş Kanunu'na göre; elli ve daha fazla işçi çalıştırılan işyerlerinde, özel sektörde %3, kamu sektöründe ise %4 engelli bireyin, mesleki, fiziki ve ruhi durumlarına uygun işlerde çalıştırılması zorunludur. Aynı il sınırlarında birden fazla işyerine sahip işverenin, istihdam etmekle yükümlü olduğu engelli işçi sayısı, toplam işçi sayısı dikkate alınarak hesaplanır. Bu kapsamda istihdam edilecek çalışan sayısının belirlenmesinde belirli ve belirsiz süreli iş sözleşmesine göre istihdam edilen çalışanlar dikkate alınır. Kısmi süreli iş sözleşmesine göre istihdam edilenler, çalışma saatleri esas alınarak tam süreli çalışmaya dönüştürülür. Oranın belirlenmesinde yarıma kadar olan kesirler dikkate

alınmadan, yarım ve daha fazla olan kesirler tam sayıya tamamlanarak hesaplama yapılır. İşyerinin çalışanıyken engelli duruma düşenler önceliklidir (4857 Sayılı Kanun, 30.md.).

İşverenler istihdam etmek ile yükümlü bulundukları kişileri Türkiye İş Kurumu vasıtasıyla alırlar. İstihdam edilecek kişilerin nitelikleri, ne tür işlerde hangi alanlarda istihdam edilebilecekleri, genel hükümler dışında işyerlerinde bağlı oldukları özel çalışmayla mesleğe yönlendirilmeleri, mesleki açıdan işveren tarafından ne şekilde işe alınacakları, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın görüşü alınarak Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından çıkarılacak yönetmelik ile belirlenir. Engelli bireyler yer altı ve su altı işlerinde istihdam edilemez, dolayısı ile işyerlerinde istihdam edilecek işçi sayısının belirlenmesinde yer altı ve su altı işlerinde çalışan kişiler dikkate alınmaz.

Ayrıca 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda belirtildiği üzere; bu Kanun'a göre istihdam edilen kadrolarda %3 oranında engelli personel istihdam etmek zorunludur. Engelli personel istihdam etme yükümlüğünün takip edilmesi, denetlenmesi ve bu bireylerin Devlet memurluklarına görevlendirilmesi Devlet Personel Başkanlığı'nın yükümlülüğündedir (657 Sayılı Kanun, 53.md.).

Gerek kamu sektörü gerekse özel sektörde işverenler, işyerlerini engelli çalışanların çalışmalarını kolaylaştıracak ve işlerin engelli bireye uygunluğunu sağlayacak şekilde hazırlamak, sağlık durumları için gerekli olan genel önlemler almak, sahip oldukları mesleğe göre ya da o mesleğe yakın işlerde istihdam etmek , yaptıkları işlere yönelik bilgi ve becerilerini geliştirmek, gerekli olan araç ve gereçleri temin etmek ile yükümlüdürler (Karaarslan, 2014: 293).

Yükümlü oldukları halde, belirtilen oranlarda engelli bireyi istihdam etmeyen kurum ve kuruluşlar maddi olarak cezalandırılmaktadırlar. Engelli çalıştırmayan işverene, istihdam etmediği her ay için, her bir engelli kişi başına para cezası kesilmektedir. Söz konusu olan bu maddi ceza bütün kamu kuruluşlarını da kapsamaktadır (Gökbay ve diğerleri,2011:3).

2.6.4. Bakım Hizmetleri

Engelli bireylerin öncelikli olarak yaşadıkları çevrede bağımlı olmaksızın yaşam sürdürebilmeleri için mevcut durumlarına uygun olarak ihtiyaç duyulan psikososyal destek ve bakım hizmetleri verilir. Bu hizmetler ailesi de gözetilerek, bireyin biyolojik, fiziksel, kültürel, sosyal, psikolojik ve manevi gereksinimleri dikkate alınarak sunulur.

Sunulan hizmetlerin yaygınlaştırılması, geliştirilmesi ve standartlarının belirlenmesi için gereken çalışmalar Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından yürütülür (5378 Sayılı Kanun, md.6).

2828 Sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu'nda bakıma gereksinimi olan engelli, resmi sağlık kurulu raporu ile engellilik durumu belirlenmesinde, ağır engelli olduğu belgelendirilenlerden, günlük yaşamın sıradan gereksinimlerini önemli derecede yerine getirememesi sebebi ile yaşamını başkasının desteği ve bakımı olmaksızın sürdüremeyecek ölçüde düşük olan birey, olarak ifade edilmektedir, buradaki ağır engellilik kavramı; ilgili yönetmelikte, engel durumuna göre engel oranı %50 ve daha fazla olduğu belirlenen, başkalarının destek ve bakımı olmaksızın günlük hayat aktivitelerini gerçekleştiremeyeceği engelli sağlık kurulunca onaylanan bireyler, olarak belirtilmiştir (2828 Sayılı Kanun, 3.md.)

Hangi isimle olursa olsun bütün gelirleri toplamı dikkate alınmak koşulu ile kendisi veya bakmak zorunda olduğu kişi sayısına göre kişi başı ortalama aylık gelirleri bir aylık net asgari ücretin 2/3'ünün altında kalan bakıma ihtiyacı olan engellilere, resmi ya da özel bakım merkezlerinde veya gerek duyulması halinde ikametgahlarında bakım hizmeti sunulmaktadır (Karaarslan,2014: 292). Bu hizmetler bakıma ihtiyacı olan engelli kişiye yönelik kişisel bakım hizmetleri ile psiko-sosyal yardım ve destek hizmetlerini içerir. Bakıma ihtiyacı olan engellilere sağlanacak bakım hizmetinin kişi başı aylık bakım ücreti tutarı, iki aylık net asgari ücret tutarını geçemez. Bakım hizmetleri, ilgili bakım raporu doğrultusunda, kişinin ikamet ettiği ildeki ilgili bakım merkezlerinde ya da kişinin ikametgahında verilebileceği gibi, engelli bireyin yaşadığı ilin dışındaki bakım merkezlerinde de verilebilir.

2.6.5. Erişilebilirlik Hizmetleri

Kişinin toplumsal faaliyetlere katılım göstermekte engel teşkil etmeyen özrü, ulaşılabilirliği ve kullanılabilirliği sınırlı toplumsal yaşam alanları sebebiyle bir engele dönüşmektedir. Dolayısı ile engelli bireylerin engel durumu bulunmayan bireyler ile eşit fırsatlarda toplum hayatına dahil olmalarının sağlanmasında hem bireysel yaşam alanları hem de toplumsal mekanlarda düzenlemeler yapılması oldukça önem kaydetmektedir. Yaşadığı konutta dahi yaşamını sürdürmekte zorlanan engelli bireyin, çeşitli fiziksel kısıtlamalar sebebi ile erişilebilirliği sağlanamadığından dolayı bakım, sağlık, ulaşım,

istihdam, eğitim gibi pek çok hizmet türünden mahrum bırakılarak ekonomik bağımsızlığa erişememekte ve toplumda adeta tüketici durumunda kalmaya zorlanmaktadır. Engelli bireylerin yaşadığı çevrede kentsel olanaklardan ve ulaşım hizmetlerinden faydalanabilmeleri amacıyla ülkemizde pek çok yasal düzenleme oluşturulmuş, standartlar belirlenmiştir. Bu konuda getirilen önemli yasal düzenlemelerden biri 3194 Sayılı İmar Kanunu'yla oluşturulmuştur (Karaarslan, 2014: 43). Kanun'un ilgili maddesinde; Engelli bireyler için fiziksel çevrenin erişilebilir ve yaşanılabilir hale gelmesi için, her türlü kentsel düzenlemelerin imar planlarında TSE'nin ilgili standartlarına uyulması zorunlu kılınmıştır (İmar Kanunu, Ek-1).

Kentsel hayatın engelli bireyler için erişilebilir ve yaşanabilir hale gelmesi için uygun düzenlemeler oluşturulması yasal olarak zorunludur. Bu kapsamda bazı yasalar düzenlenmiştir. Bunların birkaçına değinmek gerekirse;

-İmar Kanunu'nda ve yönetmeliklerde belirtilen, engelli bireyler için fiziksel çevrenin erişilebilir ve yaşanılabilir hale gelmesi için, her türlü kentsel düzenlemelerin imar planlarında TSE'nin ilgili standartlarına uyma zorunluluğunun yanında ayrıca; Engelliler Hakkında Kanun'da da; engelli durumunda bulunan bireylerin erişilebilirliğine uygun bir şekilde kentsel yaşamın düzenlenmesi amaçlıdır. Kanunda erişilebilirlik kavramı, engellilerin güven içinde ve bağımlı olmaksızın ulaşım hizmetlerini, binaları, bilgi edinme hizmetlerini, açık alanları ve iletişim teknolojilerini kullanabilmesi şeklinde tanımlanırken, erişilebilirlik standartları konusunda ise, TSE'nin erişilebilirliğe ilişkin yayımladığı (engelliler ve hareket sınırlılığı olan kişiler için binalarda ulaşılabilirlik gerekleri, ulaşılabilirlik için yaya geçidi ve kaldırımlarda yapılacak işaretleme tasarımları ve alınabilecek yapısal tedbirler, raylı taşıma sistemlerinin engellilere göre tasarlanması, görme engelli, az gören ya da görme ve işitme engelli bireyler için hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri, sesli ve hissedilebilir yaya trafik ışıkları, engelli bireyler ve hareket sınırlılığı olan bireyler için toplu taşıma sistemlerinde erişilebilirlik gerekleri... gibi) standartların kabul edildiği belirtilmiştir (3.md.).

-Bilgilendirmeye yönelik sunulan hizmetler ve bilgi-iletişim teknolojisinin engel durumu bulunan bireyler için erişilebilir olması sağlanır. Yapılı çevrede; planlama, tasarım, inşaat, imalat, ruhsatlandırma ve denetleme süreçlerinde erişilebilirlik standartlarına uygunluk sağlanır. Özel ve kamusal, dokuz ve üzeri yolcu koltuğu olan toplu taşıma

araçlarının engelli bireylerin erişebilirliğine uygunluğunun sağlanması zorunlu kılınmıştır (7.md.).

- Kamu kurum ve kuruluşlarına bağlı mevcut durumdaki resmî yapılar, yeşil alanlar, yay geçidi, kaldırım, yol, spor alanları gibi sosyal alanlar ve gerek gerçek kişiler tarafından gerekse tüzel kişilerce oluşturulmuş ve topluma hizmet sunan bütün mekanların ilgili kanunun çıktığı tarih itibari ile sekiz sene içerisinde engelli kişilerin erişebilirliğine uygunluğu sağlanır (geçici 2.md.).
- Büyükşehir belediyeleri ve belediyeler, şehir içinde hizmet sunduğu veya denetlediği 9 ve üzeri sayıda yolcu koltuğu olan araçlar ile sunulan toplu taşıma hizmetlerinin erişilebilirliğe uygunluğunun sağlanması için gerekli önlemleri almaktadır. Hali hazırda var olan söz konusu özel ve kamusal toplu taşıma araçları ile sunulan toplu taşıma hizmetlerinin uygunluğunun sağlanması için kanunun çıktığı tarih itibari ile sekiz yıl, turizm taşımacılığı için kullanılan araçlar ile sunulan taşıma hizmetleri, şehirlerarası toplu taşıma hizmeti sunan araçlar ve yolcu gemilerinin engellilerin erişebilirliğine uygunluğunun sağlanması için ise 7.7.2018 tarihine kadar mühlet verildiği belirtilmiştir (geçici 3.md.).
- Kat Mülkiyeti Kanunu'na göre ise; oluşturulan yasal düzenleme ile apartman, site gibi ilgili kanundaki koşulları sağlayan konutlarda yaşamını sürdüren bireylere engel durumuna uygun, kanunda belirtilen koşullar doğrultusunda tadilat yaptırma imkanı sağlanmıştır.

2.6.6. Sosyal Haklar ve Hizmetler

2.6.6.1. Engelli Aylığı

Engelli aylığı, 2022 Sayılı Kanun'a göre düzenlenen ve üç ayda bir ödenen bir sosyal yardımdır. Bu Kanun'da, engel durumuna göre toplam vücut işlev kaybı oranı, %40 ile %69 arasında olan kişiler 'engelli', %70 ve daha fazla işlev kaybı olanlar ise 'başkalarının desteği olmadan yaşamını sürdüremeyecek biçimde engelli' olarak sayılmaktadır (2022 Sayılı Kanun). Kanun'un yürürlüğe girdiği zamanlarda engel oranının kaç olduğunun önemi olmaksızın, kanunda belirtilen koşulları sağlayan bütün yaşlı ve engellilere eşit miktarda aylık ödenmekte idi ancak, daha sonra 5378 Sayılı Kanun'a eklenen ilave bir madde ile;

- 18 yaşını doldurmuş, kanunda belirtilmiş olan koşulları sağlayan engellilere, yaşlılar için belirlenmiş aylık tutarın iki katı,
- 18 yaşını doldurmamış, kanunda belirtilmiş olan şartları sağlayan fakat ‘başkalarının desteği olmadan yaşamını sürdüremeyecek derecede engelli’ olanlara, yaşlılar için belirlenmiş aylık tutarın üç katı,
- 18 yaşını doldurmamış, fakat ilgili kanunda belirtilmiş olan şartları sağlayan engellinin, kanunen bakmak yükümlülüğünde olduğu yakınına fiilen bakım ilişkisi gerçekleşmesi şartı ile yaşlılar için belirlenen aylık tutarın iki katı, aylık ödenmesi biçiminde hükme varılmıştır.

2.6.6.2. Muhtaç Aylığı

Vakıflar Genel Müdürlüğünce ödenmekte olan muhtaç aylığı ilgili yönetmeliğin hükümlerine göre, 18 yaşından büyük engelli kişilere ve 18 yaşın altında engelli çocuğa sahip olan anne-babalara ve henüz 18 yaşından gün almamış annesiz ya da babasız olan yetim çocuklara ödenmektedir. Muhtaç aylığı, %40 ve daha fazla oranda engeli olan ihtiyaç sahibi bireylerin; sosyal güvencesinin bulunmaması, herhangi bir gelirin olmaması ya da aylık almaması, bakım hizmeti alacağına dair herhangi bir kanun ya da mahkeme kararının olmaması, gelir sağlayan herhangi bir taşınır ya da taşınmaza sahip olmaması veya sahipse eğer bunlardan sağlayacağı ortalama aylık gelirin ilgili yönetmelik ile düzenlenen muhtaç aylığı miktarını aşmaması, durumunda bağlanır.

2.6.6.3. Vergisel İndirim ve Muafiyetler

Engelli durumda olan vatandaşların yaşadıkları zor koşulların giderilmesine katkı sağlamak ve engelli olanlarla engelli olmayan bireyler arasındaki rekabet eşitsizliğinde adaleti sağlamak amacı ile Türk vergi hukukunda çeşitli düzenlemeler yapılmıştır.

2.6.6.3.1. Gelir Vergisinde Engellilik İndirimi

Engellilik indirimi, gelir vergisini ödemekle yükümlü olan ücretli çalışan veya serbest meslek çalışanı olan engellilerle, engellinin ailesinde ücretli çalışan veya serbest meslek çalışanı olan, bakma yükümlülüğü bulunan engelli bireyin yakınlarının yanı sıra basit usul ile vergilendirilen engelli bireylerin yararlandığı, bireyin engel derecesi esas alınarak aylık belirli miktarda paranın gelir vergisi matrahından düşülmesi ile uygulanmakta olan dolaylı maddi kazançtır (Kavaklı ve Özkara, 2012: 69). Bu uygulama sayesinde hem

engellinin kendisi hem de yakınları normal koşullarda ödemekle yükümlü bulundukları miktardan daha düşük miktarda ödeme yaparlar. Ücretli çalışanlarda brüt maaştan kesilen miktarı düşürerek net maaşın daha fazla olmasını sağlar iken serbest meslek çalışanın da yıllık ödeyeceği gelir vergisi miktarını düşürmektedir (Yayman ve Çımat, 2012: 301).

Engelli olarak kabul edilen bireylerin çalışma gücü kayıp oranları esas alınarak belirlenen 2017 yılı, aylık indirimi tutarları tablo 3’de görüldüğü gibidir. Engel dereceleri dikkate alınarak belirlenen aylık tutarlar, hizmet erbabının ücretinden düşürülür. Engellilerin beyan edilen gelir vergisine tabi yıllık kazançlarına, engellilik derecelerine karşılık gelen aylık tutarların 12 ile çarpılması sonucu bulunan tutar engellilik indirimi olarak uygulanır (193 Sayılı Kanun)

Tablo 3
Engellilik İndirimi Tutarları

	2017
Birinci Dereceden Engelli bireyler İçin Aylık Tutar (Çalışma Gücünün en az %80’ini yitirmiş olan kişiler)	900 TL
İkinci Dereceden Engelli Bireyler İçin Aylık Tutar (Çalışma Gücünün en az %60’ını yitirmiş olan kişiler)	460 TL
Üçüncü Dereceden Engelli Bireyler İçin Aylık Tutar (Çalışma Gücünün en az %40’ini yitirmiş olan kişiler)	210 TL

Kaynak: <http://www.gib.gov.tr>

Engellilik derecelerinin ne şekilde/neye göre tespit edildiği ve uygulama ile ilgili esas ve usuller Maliye Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından konu ile ilgili ortak hazırlanan bir yönetmelik ile belirlenmekte olup indirim tutarları, Maliye Bakanlığı tarafından yeniden değerlendirilerek artırılarak her sene değişmektedir (Engelliler İçin Vergi Rehberi, 2016: 5).

2.6.6.3.2. Gümrük Vergisinde Muafiyet ve İstisna

4458 Sayılı Gümrük Kanunu’nun 167.maddesinde malul ve engelli bireylerin kullanımına özel eşyalar gümrük vergisinden muaf tutulmuştur (4458 Sayılı Kanun). Engelli vatandaşlar tarafından kullanılan yurt dışından alınacak araç ve gereçler Gümrük Bakanlığınca vergi yükümlülüğünün dışında bırakılmıştır. İthal edilen eşyalar, engelliler ile engelli olmayan bireyler arasındaki dezavantajı yok etmek amacıyla engelli kişilerin

yararına, bizzat engelli kişiler tarafından veya kamunun iyiliği için çalışan dernek veya buna benzer kuruluşlar tarafından getirilebilmektedir. Muaf tutularak ithal edilmesine izin verilen araç ve gereçler; kişinin engel durumuna özel üretilen, kanunda belirtilen özellikleri taşıması gereken eşyalardır (İşleyen, 2010: 157). Söz konusu eşyalara ait ve eşyalar ile beraber getirilmiş olan parça, yedek parça ve aksesuarlar ya da bu eşyaların bakım, kontrol veya onarımı için ihtiyaç duyulan aletler de kanunda geçen belli koşullar dahilinde istisnaya tabidir.

2.6.6.3.3. Emlak Vergisinde Uygulanan Muafiyet

Malul ve engellilere yönelik vergi konusunda sağlanan olanaklardan bir diğeri emlak vergisinde yer alan ‘indirimli bina vergisi oranı (sıfır)’ uygulamasıdır. İlgili kanunun değiştirilmiş olan 8. maddesinde; Ülke sınırları dâhilinde brüt 200m²’yi aşmayan tek meskene sahip ya da tek meskende hissesi olan engelli kişilerin, bu uygulamadan faydalanarak emlak vergisi ödemeyecekleri belirtilmektedir (1319 Sayılı Kanun) Ayrıca, ülke içerisinde 200 m² aşmayan tek meskene sahip malul ve engellilerin emlak vergisinden muaf olmaları için, düzenli bir gelire sahip olmamaları koşulu veya engellilik oranının belirli bir derecenin yukarısında olma koşulu aranmamakta, belirlenen prosedür ile engelliliğin belgelendirilmesi yeterli olup başvuruda düzenlenen evrakların her yıl yenileme zorunluluğu bulunmamaktadır (1319 Sayılı Kanun).

2.6.6.3.4. Katma Değer Vergisinde İstisnalar

KDV muafiyeti, 3065 Sayılı Kanun’a göre; Gelir İdaresi Başkanlığınca engel derecesi ve engel türünün ne olduğunun önemi olmaksızın, tüm malul ve engelli kişilere eğitim, meslek ve günlük hayatları için onlara özel üretilen araç ve gereçler, onların toplumsal yaşama katılımını arttıracak ve engel durumunun oluşturduğu dezavantajı yok etmeye yönelik ürünlerin alınması halinde katma değer vergisinin ödenmemesi şeklinde uygulanan bir vergi istisnasıdır. Burada önemle belirtilmesi gereken durum, katma değer vergisinden engellinin satın alacağı bütün malların istisna edilmemiş olmasıdır. Yalnızca engel durumuna uygun biçimde üretilmiş olan araç ve gereçlerin satın alımında katma değer vergisi muafiyeti uygun görülmüştür (3065 Sayılı Kanun,17.md.).

Örneğin, ortopedik engelli bireylerin kullandığı ortez-protez ve benzeri cihazlar ile özel bilgisayar programları; görme engeli bulunan kişilerin ihtiyaç duyduğu, yazı makinesi,

sesli kitap, kabartma klavye, baston gibi eşyalar katma değer vergisinde istisna kapsamındadır (Ozansoy, 2012: 65).

2.6.6.3.5. Motorlu Taşıtlar Vergisinde Muafiyet

197 Sayılı Kanun'un 'İstisnalar' başlıklı 4.maddesinde belirtildiği üzere, engel oranı %90 ve üzerinde olan malul ve engelli kişilerin üzerine kayıtlı olan taşıtlar ve engel oranı %90'nın altında olan malul ve engelli kişilerin engellilik durumlarına uygun olarak hazırlanmış taşıtlar motorlu taşıtlar vergisinden istisna tutulmuştur (197 Sayılı Kanun,4.md.).

Engel oranı %90 ve üzerinde olan malul ve engelli kişilere ait taşıtların vergiden muaf tutulması için, taşıtta özel tertibat şartı aranmaksızın taşıt vergiden muaf tutulur. Engel oranı %90'ın altında olan malul ve engellilere ait taşıtların istisna uygulamasında ise, taşıtın özel tertibatlı olması ya da özel tertibatlı hale getirilmiş olması şartı aranmaktadır (Işık, 2013: 7).

2.6.6.3.6. Özel Tüketim Vergisinde Muafiyet

Engellilere yönelik ÖTV uygulamasında; engellilik nedeni önemli olmaksızın, dil ve konuşma, görme, işitme veya ortopedik olabileceği gibi zihinsel engelliler ya da böbrek rahatsızlığı olanlar gibi tüm engel gruplarına dahil kişiler, kanunda belirtilen koşullar dahilinde bu istisnadan faydalanabilmektedir. Taşıtın ilk satın alımında ÖTV istisnasının uygulanması için, malul ve engelli kişilerin taşıtı bizzat kullanması ya da kullanamaması şartı aranmamaktadır. Dolayısı ile satın alınan taşıt, bizzat malul veya engelli bireyin kendisi tarafından da kullanılabilir (4760 Sayılı Kanun).

Bu istisna kapsamında her beş yılda yalnızca bir taşıt istisnasından yararlanılabilir. Sonradan taşıtın ÖTV'si verilerek satılması ya da devredilmesi halinde dahi, taşıtın ilk alımı itibari ile beş yıllık süre bitmediği sürece yeniden istisnadan faydalanılarak taşıt alınması imkânsızdır (Öztürk, 2011: 15). İstisna kapsamında satın alınan taşıtların, ilk alımından sonra beş sene bitmeden deprem, yangın, sel, heyelan ya da kaza sonucunda kullanılamaz duruma gelmesi sebebi ile hurdaya çıkarılması durumunda, beş senelik sürenin geçip geçmediğinin önemi olmaksızın, yeni bir taşıtın ilk alımı ÖTV'den istisna edilmiştir (Ozansoy, 2012: 68).

2.6.6.4. Sosyal Sigorta Hakları

Sosyal güvenlik, bir toplumda yaşamını sürdüren kişileri sosyal risklere karşı koruma altına almayı ve bireyleri toplum içerisinde başka birilerine muhtaç kalmayacak bir hayat standardına ulaştırmayı hedeflemektedir.

5510 Sayılı Kanun'da belirtildiği üzere; engelli bireylerin malulen emeklilik ya da erken emeklilik hakkı bulunmaktadır. Engelliler, ilgili mevzuattaki koşulları sağlamak suretiyle, erken veya malulen emeklilik işlemlerini sosyal güvenlik kurumuna başvuruda bulunarak başlatabilirler. Ayrıca kanunda yer alan yeni bir düzenlemeye göre, 1 Ekim 2008 tarihinden itibaren başlayan çalışmalarda geçerli olmak üzere, engelli çocuğa sahip annelere erken emeklilik hakkı tanınmıştır (5510 Sayılı Kanun). Diğer bir yandan sosyal güvenlik kurumu güvencesi bulunmayan ve sağlık giderlerini karşılayabilecek durumda olmayan engelli bireylerin teşhis, tedavi, ilaç, gözlük, ortez-protez ve benzeri gereksinimleri, bu bireylere yeşil kart verilerek 3816 Sayılı Kanun kapsamında karşılanmaktadır (Karaarslan, 2014: 18).

2.6.6.5. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları

Ekonomik açıdan zorluk yaşayan engelliler, ayni ve nakdi destek, ortopedik araçlar veya diğer yardımcı araç gereçleri talep etmek üzere il ya da ilçe sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarına başvuruda bulunabilirler, engellilerin ihtiyaç duyduğu sosyal güvenlik tarafından karşılanmayan yardımcı araç gereçler de bu vakıflar tarafından karşılanmaktadır.

2.6.6.6. Diğer Yardımlar

Belediyeler, Kızılay ve bunların dışında yer alan sosyal yardım amaçlı konfederasyon, federasyon, vakıf ve dernekler ayni ve nakdi olarak çeşitli yardımlarda bulunmaktadır.

BÖLÜM 3: ENGELLİLERE YÖNELİK YEREL KAMUSAL HİZMETLERİN ETKİNLİĞİ: SAKARYA ÖRNEĞİ

3.1. Literatür İncelemesi

Literatürde bilhassa 2000 yılı sonrasında yerel kamusal hizmetlerden memnuniyeti ölçen çok sayıda çalışma olmak ile birlikte engellilerin kamusal hizmetlerden memnuniyetini ölçen çok fazla çalışma bulunmamaktadır.

Bodur ve Durduran tarafından zihinsel ve bedensel çocukların demografik bulguları, sağlık hizmetlerinden ne derece faydalandıkları ve beklentilerinin ortaya koyulması amacıyla Konya İlinde yapılan çalışmada ve araştırmaya dahil edilen 177'si (%68.6) erkek, 81'i (%31.4) kız olan engelli çocuğun %16,7'si sağlık güvencelerinin olmadığını, %53,5'i sağlık hizmetlerinden faydalanır iken ilk tercihlerinin 'hastane' olduğunu, ilk tercihte hastaneyi seçen engelli ailelerin, %28,3'ü hastanelerin engelliye yönelik fiziksel koşullar bakımından uygun olmadığını belirtmişlerdir. Katılımcıların %31,8'i sağlık hizmetlerinin yetersizliğinden yakınırken, sağlık personellerinin kendilerine yardımcı olma istekliliğinden memnun olmadığını ve yaklaşımlarını olumsuz bulduklarını dile getirmişlerdir (Bodur ve Durduran, 2009: 169-175). Gürel ve Özel tarafından 2013 yılında, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin sunmakta olduğu kamusal hizmetlerden memnuniyet düzeylerini incelemek amacı ile yapmış oldukları ve Ankara Büyükşehir Belediyesi, iki büyükşehir ilçe belediyesi, iki devlet üniversitesi, dört banka personeli, dört lise ve üç ilköğretim okulundan olmak üzere, 344'ü kadın, 328'i erkek olan toplamda 672 olmak üzere ve yaşları 18 ile 53 arasında değişmekte olan kamu çalışanının katılmış olduğu araştırmanın bulgularına göre, kamu çalışanları Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin yalnızca 'halk ekmek' hizmetinden tamamen memnun;16 diğer hizmetlerden kısmen memnun ve bunların haricinde sorulan diğer 36 hizmetten ise kesinlikle memnun olmadıklarını dile getirmişlerdir (Gürel ve Özel,2013: 65-74).

İnce, Babaoğlu ve Akkaya, Ankara ili özelinde engelli vatandaşların sorun ve beklentilerinin incelenip, belediye hizmetlerinin değerlendirmeye alındığı çalışmada, katılımcılara yöneltilen büyükşehir belediyesinden genel anlamda memnun musunuz sorusuna, hedef kitledeki bireylerin %19,3'ü memnun olduğunu belirtirken %39,3'ü memnun olmadığını söylemiştir. Rehabilitasyon, sağlık ve bakım hizmetlerinden

herhangi biri için, herhangi bir belediyeden yardım alıyor musunuz sorusuna cevaben ise; katılımcıların %20,5'i alıyor, %79,5'i hiçbir belediyeden yardım almadığını dile getirmiştir. Katılımcılarla yapılan görüşmeler sonucunda, engelli bireylerin kendi hakları ile ilgili yeterli bilgiye vakıf olmadıklarını ve engelli haklarına yönelik mevcut kanunların hangi durumlarda kendilerini koruduğu konusunda eksik ya da yanlış bilinçlendikleri belirlenmiştir (İnce, Babaoğlu ve Akkaya, 2016). Çınar ve diğerleri tarafından bu kez 2015 senesinde Ankara alan çalışması olarak seçilmiş ve bu kentte yaşayan, çalışan tekerlekli sandalye kullanıcıları ile görme engelli bireylere yönelik iki farklı kurumda anketler uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, kamu binalarının kullanımında tekerlekli sandalye kullanıcıları ve görme engelli bireylerin ciddi sorunlar yaşadığı, memnuniyet durumlarının ise son derece düşük olduğu tespit edilmiş, devletin rollerinin ise kullanıcılarının yaşam kalitesinin artırılmasına yönelik son derece sınırlı olduğu tespit edilmiştir (Çınar ve diğerleri, 2015).

2011 yılında Konya İlinde ikamet eden vatandaşlara yönelik, Göküş tarafından, kamu hizmeti temel ilkelerinin nasıl değerlendirildiği, kamu hizmeti uygulama sürecinde memurların davranışlarının nasıl değerlendirildiği, bunların kamu hizmeti memnuniyet derecesini nasıl etkilediği, kamu hizmetinde kalitenin yükseltilmesi için ne yapılması gerektiği ve kamu kurumlarının verdikleri hizmetlerden memnuniyet derecesini ölçmeye yönelik yapılan çalışmada; kamu hizmeti temel ilkelerinin değerlendirilmesinde eğitim seviyesi ya da yaş aralığına göre anlamlı bir farklılık olmadığı kamu hizmet sunumunda memur davranışlarının vatandaş memnuniyetini doğrudan etkilediği, vatandaşların kamu hizmeti temel ilkelerinin uygulanmasından memnun olmadıkları sonucuna varılmıştır (Göküş, 2011).

2015 yılında Brucker, ABD'de engelli ve engelli olmayan vatandaşların kamu düzeni ve güvenlik hizmetleriyle ilgili algı ve memnuniyetlerini tespit etmeyi amaçlamıştır. Yapılan çalışmada, metropollerde yaşayan ve yaşamayan vatandaşların, kamu güvenliği konusuna ilişkin sunulan hizmetlerden memnuniyetine ilişkin farklılıklar olduğu belirtilmiştir. Çalışmaya göre, engelli insanlar kendilerini daha az güvende hissettikleri için herhangi bir engeli bulunmayan insanlara göre, güvenlik konusunda daha fazla korumacı davranışlar sergilemektedir. Özellikle metropollerde yaşayan engellilerin metropollerde yaşamayan engellilere göre daha az güvende hissettikleri tespit edilmiştir. Bir toplumda

engellilerin ekonomik ve sosyal açıdan saygınlık kazanmasında aldıkları eğitimin oldukça önemli bir payı vardır (Blackorby ve Wagner, 1996: 411).

2015 yılında Nazilli’de 'Nazilli’de Engellilerin Memnuniyet Analizi' isimli yürütülen bir proje kapsamında aralarında duyma, konuşma, bedensel, zihinsel engellilerin bulunduğu 100 kişilik alan araştırmasına göre, engellilerin %40’ının sağlık hizmetlerine erişim sıkıntısı yaşadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte, ankete katılanların %43’ü sağlık hizmetlerinin kalitesinden memnun değildir. Çalışmaya göre, katılımcıların %81’i toplu taşıma hizmetlerinden memnun değildir, %98’i ise toplu taşıma araçlarının fiziki yapısının engelliler için uygun olmadığı belirtmişlerdir. Bununla birlikte, engellilerin %69’u yolların fiziki yapısının kendileri için uygun olmadığını belirtmişlerdir. Aynı çalışmada; otopark, kaldırım, güvenlik, iş arama (engelli istihdamı), iş ortamının kendilerine uygunluğu, eğitim hizmetlerinin fiziki durumu, mesleki eğitim, sportif faaliyetlere katılım, tiyatro, sinema gibi kültürel aktiviteler yararlanabilme, toplumla iletişim kurabilme, sosyal yardımların yeterliliği, vb. konularda benzer sonuçlar tespit edilmiştir (Hacıbebekoğlu ve diğerleri, 2015).

3.2. Araştırmanın Amacı

İktisadi ve sosyal hayatta meydana gelen gelişmelerin paralelinde bireylerin kamu kurum ve kuruluşlarından beklentileri de yükselmiş ve farklılaşmıştır. Daha öncesinde beklenti veya problem teşkil ettiği düşünülmeyen kamusal hizmet türü veya türleri günümüzde problem veya beklenti olarak görülmeye başlanmıştır. Bu durumda, kamusal hizmetlerin sunumunda vatandaşların taleplerine cevap verebilmek adına, talepleri karşılayabilen vatandaş odaklı bir politikanın takibi önem arz etmeye başlamıştır. Diğer bir yandan ülkemizde belediyelerin hizmet sunumunda engelli ihtiyaçlarının önemsenmediğine dair genel bir kanı oluşmuştur. Bu yaygın düşüncenin aksine, son zamanlarda kamusal hizmet sunumunda, bazı belediyelerin engelli vatandaşların sorun ve beklentilerini önemseyerek göz ardı etmediği söylenebilir. Sunulan hizmetlerin ihtiyaç ve beklentileri karşılama noktasında ne denli yeterli olduğu ise engelli vatandaşların çeşitli yöntemler ile memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi sonucunda tespit edilebilmektedir. Bu bilgiler ışığında bu çalışmada engelli bireylerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin Sakarya ili özelinde anket yöntemi ile araştırılması amaçlanmıştır.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada kullanılan yöntem, sosyal araştırmalarda en çok başvurulan yöntem olan anket tekniğidir. Ankette bulunan sorular, hipotezleri test edebilecek biçimde hazırlanmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında kamu hizmeti ve engellilere yönelik kamusal hizmetler konularında yayınlanmış olan genel literatürden yararlanılmıştır.

3.3.1. Çalışmanın Evreni ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Sakarya İli sınırları içerisinde ikamet eden engelli vatandaşlar ve gerekli durumlarda engelli bireylerin aileleri oluşturmaktadır. Sakarya ilinde ikamet eden veri tabanına kayıtlı, 1675'i ortopedik, 1009'u zihinsel, 219'u görme, 148'i işitme, 129'u ruhsal veya duygusal, 82'si dil ve konuşma ve 156'sı diğer engel türü/türlerinden olmak üzere 3181 engelli birey bulunmaktadır. Tesadüfî örneklem yöntemi ile 534 engelli bireye anket uygulaması yapılmıştır. Ancak anket değerlendirmeleri esnasında farklı sebeplerden dolayı 23 anket değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Anket uygulamasına geçmeden önce 38 tane engelli bireye pilot uygulama olarak daha önceden hazırlanmış olan anket soruları yöneltilmiştir. Uygulamaya katılan bireylere gerek anketin geneline dair gerekse ankette yer alan sorulara yönelik olarak varsa görüş ve önerileri de sorulmuştur. Pilot uygulama sonucunda katılımcıların görüş ve önerilerinin yanı sıra vermiş oldukları yanıtlar da değerlendirmeye alınarak anket formlarının son hali oluşturulmuştur.

Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket, katılımcıların demografik değerlendirmelerini içererek, sorun ve beklentilerini ortaya koymakta ve kamu hizmetlerinden ve belediyenin sunmakta olduğu hizmetlerden memnuniyeti ölçmektedir. Anket formu, 5'li likert ölçeğine uygun olarak hazırlanmış 24 soru, engelli bireylerin mesleği, işi, çalıştığı sektörü, eğitim durumu, medeni durumu, yaşı, cinsiyeti, aylık geliri, yaşadığı ilçe... gibi demografik bilgilerini yansıtacak 11 soru, bireylerin sorun ve beklentilerini yansıtacak 5 çoktan seçmeli soru ile 1 açık uçlu sorudan oluşmaktadır.

Bazı kamu hizmetlerinden ve belediyenin sunduğu hizmetlerden memnuniyet değerlendirmesi yapılırken '1.Tamamen katılıyorum, 2.Katılıyorum, 3.Kararsızım, 4.Katılmıyorum, 5.Kesinlikle katılmıyorum', şeklinde belirtilen seçeneklerden kendilerine göre uygun olan seçenekleri belirtmeleri istenmiştir.

Araştırmanın hipotezlerini test ederken kullanılacak olan ölçüm değişkenleri bağımlı ve bağımsız değişkenlerden oluşmaktadır. Anketin demografik bulguları bağımsız değişkenleri diğer bulgular ise bağımlı değişkenleri oluşturmaktadır. Genellikle katılımcılara ait bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerinde ayırt edici etkiler yaratacağı kabul edilmektedir.

3.3.2. Araştırmanın Veri Analizi Yöntemi

Araştırma sürecinde elde edilen katılımcılara ait bilgilerin veri haline getirilmesi için SPSS (22) istatistik programı kullanılmıştır. Araştırma da frekans dağılımı ve betimleyici (descriptive statistick) istatistik yöntemi kullanılmış ve çeşitli testler ile analizler yapılmıştır.

3.3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Engelli bireylerin kamusal hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin araştırıldığı ve aynı zamanda, vatandaşların hem hayat standartlarını hem karşılaştıkları öncelikli problemleri hem de toplumun genelinden ve kamu kurum ve kuruluşlarından beklenti ve isteklerini ortaya koyabilmeyi ve toplumsal farkındalığın artırılmasına katkı sağlamayı amaçlayan bu çalışmanın sonucunda ulaşılan tespitler gelecekte engelli bireyler için oluşturulacak politikalar tasarlanır iken öneri sunacağından son derece önemlidir. Türkiye genelini kapsayan alan araştırması yapmak hem zaman hem de maliyet bakımından imkanların sınırlı olması sebebi ile çalışmanın evreni Sakarya İli sınırları içinde ikamet eden engelli bireyler ve gerekli durumlarda engelli bireylerin aileleri ile sınırlandırılmıştır.

3.3.4. Güvenilirlik

Araştırma da kullanılmış olan anket sonuçlarının güvenilirliği Cronbach Alfa Katsayıları incelenerek belirlenmiştir. Cronbach Alfa Katsayısı 0,938 olarak bulunmuştur. Bulunan bu değerin 1,00'a çok yakın bir ölçü olması, araştırma esnasında kullanılmış olan ölçeklerin oldukça güvenilir sınırlarda olduğu düşünülmektedir anket sonuçları değerlendirmeye alınmıştır.

3.4. Araştırmanın Bulguları

3.4.1. Araştırmanın Demografik Bulguları

Araştırmaya katılan ve evreni temsil ettikleri farz edilen 511 engelli vatandaşa anketin demografik bilgiler kısmında yöneltilen sorulara karşılık Tablo 4 'deki veriler elde edilmiştir.

Tablo 4

Araştırmaya Katılan Engellilerin Cinsiyet, Yaş, Medeni Durum, Meslek, Çalışılan Sektör ve Aylık Gelir Dağılımı

Meslek ya da İş	N	%
Çalışmıyor	201	39,3
Öğrenci	120	23,5
Ev Hanımı	50	9,8
Memur	57	11,2
İşçi	43	8,4
Emekli	12	2,3
Esnaf	12	2,3
Diğer	8	1,6
Kayıp Veri	8	1,6
Cinsiyet		
Kadın	248	48,5
Erkek	235	46
Kayıp Veri	28	5,5
Medeni Durum		
Evli	115	22,5
Bekar	383	75
Kayıp Veri	13	2,5
Yaş		
18 Altı	139	27,2
18-25	130	25,4
26-33	99	19,4
34-41	89	17,4
41 üzeri	44	8,6
Kayıp Veri	10	2
Çalışılan Sektör		
Çalışmıyor	383	75
Özel Sektör	61	11,9
Kamu Sektörü	64	12,5
Kayıp Veri	3	0,6
Aylık Gelir		
1000 TL ve Altı	101	19,8
1001-2000 TL	281	55
2001-3000 TL	73	14,3
3001 TL ve Üzeri	31	6,1

Sakarya İli özelinde engellilerin kamusal hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacı ile yapılan anket uygulamasına katılan engelli bireylerin demografik

özellikleri Tablo 4’de görüldüğü gibidir. Sakarya’da ilinde ikamet eden ve ankete katılarak çalışmanın evrenini oluşturan engelli bireylerin %46’sını erkek, %48,5’ini kadınlar oluşturmaktadır. Tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilen katılımcılara, yöneltilen sorularda herhangi bir cinsiyet ayrımı yapılmadığından katılımcıların cinsiyet oranlarının birbirine yakın olarak çıkması araştırmanın cinsiyet ağırlığı açısından yeterli bir durumdur.

Araştırma kapsamındaki engelli bireylerin %27,2’si 18yaş altı, %25,4’ü 18-25yaş aralığı, %19,’ü 26-33yaş aralığı, %17,4’ü 34-41yaş aralığı ve %8,6’sının 41 ve üzeri yaş aralığında olduğu bulgusuna varılmıştır. Çalışma esnasında 18yaş altı bireylerin aileleri ile görüşme yapılmaya özellikle özen gösterilmiştir.

Ankete dahil olan katılımcıların medeni durumları ile ilgili verilere bakıldığında; %75’inin bekar, %22,5’inin evli olduğu tespit edilmiştir. Bu durum engel türü ya da türleri her ne olursa, engelli bireylerin engel durumlarının evlilik konusunda büyük bir sorun teşkil ettiği düşüncesini ortaya koymaktadır.

Anket esnasında katılımcılara yöneltilen mesleğiniz ya da işiniz sorusuna cevaben; katılımcıların %39,3’ünün çalışmadığı tespit edilmiştir. Yöneltilen ‘hangi sektörde çalışıyorsunuz?’ sorusuna cevaben ise; katılımcıların %75’i şu an çalışmadığını, %12,5’i kamu sektöründe olduğunu ve %11,9’u ise özel sektörde çalıştığını dile getirmiştir. Ayrıca katılımcıların %23,5’i öğrenci olduğunu, %11’2’si memur, %9,8’i ev hanımı, %8,4’ü işçi, %2,3’ü emekli, %2,3’ü esnaf ve %1,6’sı diğer meslek/iş grubuna dahil olduklarını belirtmişlerdir. Elde edilen bu veriler mevcut duruma sebep olarak; engelli bireylerin engel durumlarının yaratmış olduğu dezavantajları ve bazı kişilerin aldığı eğitimlerinin halen devam ettiği düşüncesini akla getirmektedir.

3.4.2. Araştırmaya Katılanların Engel Türleri

Resmi Kayıtlara göre Sakarya ilinde ikamet eden veri tabanına kayıtlı, 1675’i ortopedik, 1009’u zihinsel, 219’u görme, 148’i işitme, 129’u ruhsal veya duygusal, 82’si dil ve konuşma ve 156’sı diğer engel türü/türlerinden olmak üzere 3181 engelli birey bulunmaktadır. Bu çalışmanın amacına yönelik hazırlanmış olan ankete katılarak çalışmanın evrenini temsil ettikleri varsayılan bireyler ve dahil oldukları engel türü/türleri Tablo 5’de yer almaktadır.

Tablo 5
Araştırmaya Katılan Bireylerin Engel Türleri

	N	%
Ortopedik Engelli	236	38,5
Dil ve Konuşma Engelli	68	11,2
Yetersizlik	23	3,7
Görme Engelli	58	9,5
Zihinsel Engelli	124	20,2
İşitme Engelli	37	6
Süreç Hastalık	30	4,9
Diğer	37	6

Tablo 5’te görüldüğü üzere; ankete katılan vatandaşların; %39’u ortopedik engelli, %20’si zihinsel engelli, %11’i, dil ve konuşma engelli, %10’u görme engelli, %6’sı işitme engelli, %5’i süreç hastalık, %4’ü yetersizlik ve %6’sı diğer engel türlerinden olmak üzere 511 engelli birey ile görüşülmüştür. Ankete katılan katılımcıların bir kısmı birden fazla engele sahiptir.

3.4.3. Araştırmaya Katılanların Öncelikli Problemleri/Sorunları

Tablo 6
Engellilerin En Öncelikli Problemi

	N	%
İşsizlik	275	17,2
Eğitim	317	19,8
Ayrımcılık	217	13,6
Sağlık Raporları	194	12,2
Mimari Sorunlar	143	9
Rehabilitasyon	204	12,7
Sosyal Aktiviteler	212	13,2
Diğer	36	2,3

Araştırmaya katılanların “size göre engellilerin en öncelikli problemi nedir?” sorusuna verilen yanıtlara bakıldığında; katılımcıların %19,8’i eğitim, %17,2’si işsizlik, %13,6’sı ayrımcılık, %13,2’si sosyal aktiviteler, %12,7’si rehabilitasyon, %12,2’si sağlık raporları, %9’u mimari sorunlar ve %2,3’ü de diğer sorunlar yanıtlarını vermişlerdir. Tablo 6’dan da görüldüğü gibi, katılımcıların yanıtlarına göre ilk üç sırayı sırasıyla eğitim, işsizlik ve ayrımcılık almıştır. Buda Sakarya ilinde yaşayan engelli bireylerin çalışmak istediği halde

iş bulamadığını, kendilerine yönelik eğitim hizmetlerini yetersiz bulduklarını ve toplumdan dışlandıkları hissinde olduklarını ortaya koymaktadır.

Tablo 7
Engellilerin İşe Alınırken Karşılaştığı Önyargılar

	N	%
Verilecek işin üstesinden gelemedikleri düşüncesi	160	13,3
Verimli çalışmadıkları düşüncesi	328	27,3
Alıngan ve kırılğan oldukları düşüncesi	162	13,4
İşten çıkarılmalarının zor olması	99	8,2
Eğitim düzeylerinin yetersiz olduğu düşüncesi	176	14,6
İş kazalarına daha çok maruz kaldıkları düşüncesi	129	10,7
Sık sık mazeret izni aldıkları düşüncesi	119	9,9
Diğer	31	2,6

Tablo 7’de görüldüğü üzere; ankete katılan bireylere yöneltilen ‘size göre *engelli*’ sorusuna; çalışmanın evrenini oluşturduğu varsayılan 511 katılımcıdan; %27’si ‘*çok*’, %15’i ‘*çok*’, %13’ü ‘*çok*’, %11’i ‘*çok*’, %10’u ‘*çok*’, %8’i ‘*çok*’ ve katılımcıların %3’ü de ‘*çok*’ yanıtlarını vermişlerdir.

Tablo 8
Şikayetlerin ve Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi

	<i>Tamamen</i>								<i>Kesinlikle</i>			
	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Belediye şikâyetlerime çözüm bulmaktadır	47	9,2	233	45,6	109	2,3	79	15,5	40	7,8	3	0,6
Belediye çalışanlarının yardımcı olma istekliliğinden memnunum	47	9,2	192	37,6	154	30,1	76	14,9	36	7	6	1,2

Tablo 8’de yer verildiği gibi; ankete katılan bireylere ‘belediye engelli vatandaşın şikayetlerini değerlendirip çözüm buluyor mu?’ Sorusuna karşılık katılımcıların %9,2’si tamamen katılıyorum, %45,6’sı katılıyorum, %,3’ü kararsızım, %15,5’i katılmıyorum ve %7,8’i kesinlikle katılmıyorum yanıtını verirken, katılımcıların %0,6’sı fikir belirtmemeyi tercih etmişlerdir. Aynı kişilere ‘belediye çalışanlarının yardımcı olma istekliliğinden memnunum’ önermesi yöneltilmiş ve katılımcıların %9,2’si tamamen katılıyorum, %37,6’sı katılıyorum, %30,1’i kararsızım, %14,9’u katılmıyorum, %7’si kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. Katılımcıların %1,2’si fikir belirtmemiştir.

Tablo 9

Kamu Binalarının Uygunluğuna Yönelik Hizmetlerin Değerlendirilmesi

	Tamamen								Kesinlikle		Veri	
	<u>N</u>	<u>%</u>	<u>N</u>	<u>%</u>	<u>N</u>	<u>%</u>	<u>N</u>	<u>%</u>	<u>N</u>	<u>%</u>	<u>N</u>	<u>%</u>
Yaşadığım şehirde, kamu binaları engellilerin kullanımı için uygundur	47	9,2	218	42,7	101	19,8	102	20	40	7,8	3	0,6

Tablo 9’da yer verildiği üzere; araştırma evreninde yer alan bireylere yöneltilen ‘yaşadığım şehirde kamu binaları engellilerin kullanımı için uygundur’ önermesine cevaben; katılımcıların %9,2’si tamamen katılıyorum, %42,7’si katılıyorum, %19,8’i kararsızım, %20’si katılmıyorum ve %7,8’i de kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini tercih etmişlerdir.

3.4.4. Sosyal Hizmetlerden Memnuniyete İlişkin Bulgular

Tablo 10

Sosyal Hizmetlere Yönelik Sunulan Hizmetlerin Değerlendirilmesi

	Tamamen								Kesinlikle		Veri	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Belediyenin engellilerin sosyal yaşama katılmasına yönelik verdiği hizmetlerden memnunum	48	9,4	177	34,6	151	29,5	102	20	30	5,9	3	0,6
Engellilere yönelik huzur evi/yaşlı bakım evi hizmetlerini yeterli buluyorum	42	8,2	156	30,5	189	37	80	15,7	41	8	3	1,6
Spor merkezi/tesisi hizmetlerini yeterli buluyorum	38	7,4	182	35,6	145	28,4	93	18,2	48	9,4	5	1

Engelli bireylerin belediyelerin sunduğu sosyal hizmetlerden ne düzeyde memnun olduklarını tespit etmek amacıyla katılımcılara bazı önermeler yöneltilmiştir. Tablo 10’da görüldüğü üzere; vatandaşlara sunulan ‘

önermesine karşılık, katılımcıların;

%34,6’sından katılıyorum, %29,5’inden kararsızım ve %20’sinden katılmıyorum yanıtları alınmıştır.

‘önermesine katılımcıların %37’si kararsızım, %30,5’i katılıyorum, %15,7’si katılmıyorum, %8,2’si tamamen katılıyorum ve %8’i kesinlikle katılmıyorum yanıtlarını vermişlerdir.

‘Spor merkezi/tesisi hizmetlerini yeterli buluyorum’ önermesine karşılık ise; katılımcıların %35,6’sı katılıyorum, %28,4’ü kararsızım, %18,2’si katılmıyorum, %9,4’ü kesinlikle katılmıyorum ve %7,4’ü tamamen katılıyorum seçeneklerini tercih etmişlerdir.

3.4.5. İstihdama Yönelik Hizmetlerden Memnuniyete İlişkin Bulgular

Ülkemizde oluşturulmuş olan istihdam politikalarına engelli bireylerin istihdamı içinde belli düzenlemeler eklenmiş ve dezavantajlı gruplara özel istihdam yöntemleri oluşturulmuştur. Bu yöntemler, işverenin kanuni zorunluluğu olmaksızın engelli birey istihdam etmesi, işverenin yasal zorunluluk sebebi ile engelli birey istihdam etmesi, engellilere yönelik korumalı işyerleri, bireysel çalışma, evde çalıştırma yöntemi şeklinde sıralanabilmektedir (Toplu, 2009: 55)

Ankete katılan araştırmanın evreni olarak kabul edilen Sakarya İlinde ikamet eden bireylerin istihdama yönelik memnuniyet düzeylerinin tespiti amaçlanarak bireylere ‘belediyenin engelli istihdamına yönelik çalışmalarını yeterli buluyorum’ önermesi yöneltilmiştir. Tablo 11’de görüldüğü üzere; katılımcıların %33,1’i katılmıyorum, %29’u kararsızım, %21,1’i katılıyorum, %9,2’i kesinlikle katılmıyorum ve %6,7’si tamamen katılıyorum seçeneklerini tercih etmişlerdir.

Tablo 11
İstihdama Yönelik Yapılan Çalışmalardan Duyulan Memnuniyet

	Tamamen						yorum		Kesinlikle		Veri	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Belediyenin engelli istihdamına yönelik çalışmalarını yeterli buluyorum	34	6,7	108	21,1	148	29	169	33,1	47	9,2	5	1

Tablo 12

Meslek Edindirme, Dil ve Hobi Kurslarına Yönelik Hizmetlerin Değerlendirilmesi

	Tamamen								Kesinlikle		Veri	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Belediyenin sunduğu meslek edindirme, dil ve hobi kurslarından memnunum.	43	8,4	90	17,6	193	37,8	146	28,6	35	6,8	4	0,8

Tablo 12’de ise katılımcılara yöneltilen ‘Belediye’nin sunduğu meslek edindirme, dil ve hobi kurslarından memnunum’ önermesi yöneltilmiş ve tabloda yer alan veriler elde edilmiştir. Katılımcıların %37,8’i kararsızım yanıtını verirken, %28,6’sı katılmıyorum, %17,6’sı katılıyorum, %8,4’ü tamamen katılıyorum ve %6,8’i kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini tercih etmişlerdir.

3.4.6. Sağlık ve Eğitime Yönelik Hizmetlerden Memnuniyete İlişkin Bulgular

Tablo 13

Eğitime Yönelik Hizmetlerin Değerlendirilmesi

Eğitim Durumu		
İlkokul	215	42,1
Ortaokul	114	22,3
Lise	90	17,6
Ön lisans	28	5,5
Lisans	48	9,4
Lisansüstü	6	1,2
Kayıp Veri	10	2

Katılımcılara eğitim durumlarına yönelik yöneltilen sorunun analizi neticesinde; %42,1’inin ilkokul mezunu, %22,3’ünün ortaokul, %17,6’sının lise, %5,5’inin ön lisans, %9,4’ünün lisans ve %1,2’sinin lisansüstü mezun seviyede oldukları tespit edilmiştir. Eğitim konusunda elde edilen veriler incelendiğinde, engelli vatandaşların sahip olduğu engel türü ya da türlerinin eğitim hizmetindeki kısıtlamalara neden olduğu, bu sebeple de bireylerin eğitim durumlarının düşük olduğu düşüncesi akla gelmektedir.

Tablo 14
Sağlık İle İlgili Hizmetlerin Değerlendirilmesi

	Tamamen				Karar				Kesinlikle		Veri	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Belediyenin sunduğu sağlık hizmetlerinden memnunum.	36	7	169	33,1	167	32,7	98	19,2	34	6,7	7	1,4

Engellilere yönelik sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesi amacıyla, katılımcılara ‘Belediye’nin sunduğu sağlık hizmetlerinden memnunum’ önermesi yöneltilmiş ve Tablo 14’de yer alan istatistiklere ulaşılmıştır. Buna göre Sakarya ili sınırlarında ikamet eden ve çalışma evrenimizi oluşturduğu kabul edilen bireylerin %40,1 memnun olduğu, %32,7’si hizmetlerden memnun olup olmadığını belirtmek konusunda çekimser kaldığı, %25,9’u’ sağlık ile ilgili sunulan hizmetlerden memnun kalmadıkları yönündeki seçenekleri işaretlemişlerdir.

3.4.7. Ulaşım ve Çevreye Yönelik Hizmetlerden Memnuniyete İlişkin Bulgular

Tablo 15
Ulaşım İle İlgili Hizmetlerin Değerlendirilmesi

	Tamamen						m		Kesinlikle m		Veri	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Belediyenin ulaşım hizmetlerinden eşit fırsatlarda yararlanabiliyorum.	61	11,9	64	12,5	145	28	184	36	50	9,8	7	1,4
Belediyenin engellilere yönelik kaldırım/yol/yaya geçidi hizmetlerinden memnunum	54	10,6	95	18,6	131	25,6	178	34,8	50	9,8	3	0,6
Yaşadığım şehirde trafik akışı, güvenliğini tehdit edecek düzeye ulaşmıştır	102	20	75	14,7	146	28,6	152	29,7	33	6,5	3	0,6
Işıklıdırma hizmetlerinde engelli ihtiyaçları dikkate alınmaktadır	46	9	91	17,8	137	26,8	187	36,6	46	9	4	0,8

Araştırma evrenini oluşturduğu kabul edilen katılımcılara, Sakarya’da ikamet eden engelli bireylerin ulaşım ile ilgili hizmetlerden memnuniyet düzeyini ölçmek amacı ile yöneltilen; ‘Belediye’nin ulaşım hizmetlerinden eşit fırsatlarda yararlanabiliyorum’ önermesine karşılık Tablo 15’deki veriler elde edilmiştir. Katılımcıların %36’sı katılmıyorum, %28 kararsızım yanıtını verirken, %12,5’i katılıyorum seçeneğini işaretlemişlerdir. Yöneltilen ‘Belediye’nin engellilere yönelik kaldırım/yol/yaya geçidi hizmetlerinden memnunum’ önermesine %34,8’i katılmıyorum, %25,6’sı kararsızım ve %18,6’sı katılıyorum seçeneklerini tercih etmişlerdir. Yöneltilen ‘Yaşadığım şehirde trafik akışı, güvenliğini tehdit edecek düzeye ulaşmıştır’ önermesine katılımcıların %29,7’si katılmıyorum, %28,6’sı kararsızım ve %14,7’si katılıyorum demiştir. Yöneltilen ‘Işıklıdırma hizmetlerinde engelli ihtiyaçları dikkate alınmaktadır’ önermesine ise; katılımcıların, %36,6’sı katılmıyorum, %26,8’i kararsızım ve %17,8’i katılıyorum seçeneklerini tercih etmişlerdir.

Tablo 16
Çevreye Yönelik Hizmetlerin Değerlendirilmesi

	Tamamen								Kesinlikle		Veri	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Belediyenin çevreye yönelik hizmetlerinde engelli ihtiyaçları dikkate alınmıyor (Park, bahçe, sosyal tesis vs)	49	9,6	94	18,4	144	28,2	176	34,4	46	9	2	0,4
Çöp/temizlik hizmetlerinden memnunum	70	13,7	216	42,3	121	23,7	67	13,1	33	6,5	4	0,8

Sakarya İlinde ikamet eden engelli bireylerin çevreye yönelik hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ölçmek amacı ile araştırmanın evrenini oluşturduğu varsayılan 511 katılımcıya; ‘Belediyenin çevreye yönelik hizmetlerinde engelli ihtiyaçları dikkate alınmıyor (Park, bahçe, sosyal tesis vs.)’ önermesi yöneltilmiş ve Tablo 16’daki verilere ulaşılmıştır. Buna göre katılımcıların %43,4’ü katılmıyorum, %28,2’si kararsızım ve %28’i katılıyorum seçeneklerini tercih etmişlerdir. Katılımcılara yöneltilen ‘Çöp/temizlik

hizmetlerinden memnunum’ önermesine ise bireylerin %56’sı katılıyorum, %24’ü kararsızım ve %20’si katılmıyorum şeklinde fikir belirtmiştir.

3.4.8. E-Belediyecilik Hizmetlerine ve Kamu Hizmetlerinden Erişebilirliğe İlişkin Bulgular

Tablo 17

Engellilere Yönelik e-belediyecilik Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

	Tamamen								Kesinlikle		Veri	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Engellilere yönelik e-belediyecilik hizmetlerini yeterli buluyorum	44	8,6	79	15,5	208	40,7	144	28,2	27	5,3	6	1,8

Sakarya İlinde ikamet eden engelli bireylerin çevreye yönelik hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ölçmek amacı ile araştırmanın evrenini oluşturduğu varsayılan 511 katılımcıya; ‘Engellilere yönelik e-belediyecilik hizmetlerini yeterli buluyorum’ önermesi sunulmuş ve konu ile ilgili fikirlerini seçenekler yardımı ile belirtmeleri istenmiştir. Buna göre Tablo 17’deki istatistiklere ulaşılmıştır. Katılımcıların %41’i kararsızım, %34’ü katılmıyorum ve %24’ü katılıyorum seçeneklerini işaretlemişlerdir. Katılımcılar bu önerme de ‘kararsızım’ seçeneğini ‘memnunum’ ya da ‘memnun değilim’ şeklinde değil, konu ile ilgili bilgim yok şeklinde değerlendirmişlerdir.

3.4.9. Diğer Bulgular

Tablo 18

Büyükşehir Belediyesinin Engellilere yönelik Hizmetlerinin Değerlendirmesi

—	Tamamen								Kesinlikle		Veri	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sakarya Büyükşehir Belediyesinin engellilere yönelik çalışmalarından haberdarım.	45	8,8	178	34,8	160	31,3	86	16,8	38	7,4	4	0,8

Sakarya’da ikamet eden ve ankete katılarak araştırmanın evrenini oluşturan 511 engelli vatandaşa ‘Sakarya Büyükşehir Belediyesi’nin engellilere yönelik verdiği hizmetlerden, yaptığı çalışmalardan haberdar mısınız?’ sorusu sorulmuş ve tablo 18’de sunulmuş olan istatistikler tespit edilmiştir. Buna göre; katılımcıların %44’ü haberdarım, %31’i kısmen haberdarım, %24’ü ise haberdar değilim seçeneklerini işaretlemişlerdir.

Tablo19

Büyükşehir Belediyesinin Sunduğu Kamu Hizmetlerinin Genel Değerlendirmesi

—	Tamamen						Orum		Kesinlikle		Veri	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Genel olarak büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnunuz	48	9,4	212	41,5	155	30,3	52	10,2	38	7,4	6	1,2

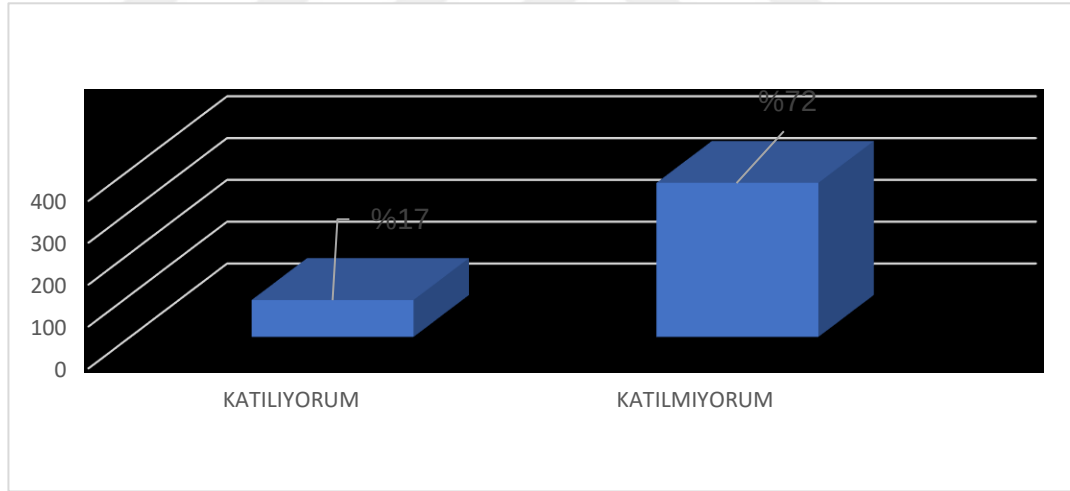
Genel olarak büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnunuz musunuz sorusuna Tablo 19’da görüldüğü üzere; vatandaşların %51’i memnunuz yanıtını verirken, %30’u kararsızım diyerek ne memnunuz ne de memnunuz olmadığını büyükşehir belediyesinin yaptığı çalışmaları orta halli bulduğunu belirtmiştir. Ayrıca ankete katılan

ve araştırmanın evreni olarak kabul edilen 511 bireyin %18'i büyükşehir belediyesinin yaptığı çalışmaları beğenmediğini ifade etmiştir.

Tablo 20
Maddi/Manevi Yardım Değerlendirmesi

	N	%
Belediyeden	112	18,9
Valilik/Kaymakamlıktan	55	9,3
Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma vakfından	129	21,7
Diğer gönüllü kuruluşlardan	73	12,3
Hiçbir yerden yardım ulaştırılmadı	224	37,8

Tablo 20’de görüldüğü üzere; katılımcılara bugüne kadar herhangi bir kurumdan size maddi/manevi bir yardım ulaştırıldı mı sorusu yöneltilmiş ve çalışmanın evrenini oluşturan katılımcıların %21,7’si sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfından, %18,9’u belediyeden, %12,3’ü diğer gönüllü kuruluşlardan ve %9,3’ü valilik/kaymakamlıktan yardım alıyorum yanıtını verirken, bireylerin %37,8’i hiçbir yerden maddi ya da manevi bir yardım almadıklarını belirtmişlerdir.



Şekil 7: Erişebilirliğe Yönelik Değerlendirme

Katılımcılara yöneltilen ‘engelli bireylerin belediye hizmetlerine erişebilirliğine ilişkin çalışmaların yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?’ sorusuna karşılık şekil 7’deki verilere ulaşılmıştır. Buna göre çalışmanın evrenini oluşturan 511 katılımcının %72’si erişilebilirliğe ilişkin çalışmaları yeterli bulmadığını belirtirken %17’si yeterli olduğu yönünde fikir belirtmiştir.

Türkiye’de engelli gruplar daha çok mimari engeller sebebi ile toplumsal alanlara erişimde problem yaşamaktadır, büyük çoğunluğunun yaşadığı konutlar, toplu taşıma araçlarının çoğunluğu engelliler için elverişli değildir. Büyük bir bölümünün belki de yaşam boyu gereksinim duyduğu eğitim ve öğretim engelliler için öncelikli hizmetlerden biri olarak görülmemektedir. Bu nedenle özel destek güvencesi sağlayan engelsiz sistemlere gereksinim vardır (Köksal, 2010: 17).

Tablo 21’de sunulduğu üzere; eğitim seviyesi-memnuniyet ilişkisi değerlendirmesinde; ankete katılan 511 katılımcıdan, ilkokul, ortaokul, lise, ön lisans, lisans ve lisansüstü mezunu olan bireylerin büyük çoğunluğu genel olarak büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnun kaldığını belirtmişlerdir. Bu durum katılımcıların eğitim seviyesi bağlamında kamu hizmeti işleyiş ilkelerini değerlendiriş biçimleri arasında anlamlı bir farkın olmadığını göstermektedir. Başka bir ifade ile Sakarya İli özelinde eğitim seviyesi yükseldikçe kamu hizmetlerinden memnun kalma düzeyinde herhangi bir farklılıktan bahsetmek mümkün gözükmemektedir.

Tablo 21
Eğitim Seviyesi-Memnuniyet İlişkisi

Genel olarak büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnunum					
Eğitim durumu	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
İlkokul	19	93	67	21	12
Ortaokul	12	54	35	12	13
Lise	8	27	26	10	5
Önlisans	7	22	15	7	3
Lisans	2	8	7	1	3
Lisansüstü	0	4	0	1	1
Toplam	48	208	150	52	37

Tablo 22
Engel Türü – Memnuniyet İlişkisi

Büyükşehir Belediyesinin Engellilere Yönelik Sunduğu Hizmetlerden Memnunum					
Engel Türü	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Ortopedik Engelli	26	73	40	86	10
Dil ve Konuşma Engelli	8	19	23	8	6
Görme Engelli	9	13	10	20	6
Zihinsel Engelli	12	44	38	16	14
İşitme Engelli	2	6	13	2	3
Süreğen Hastalık	2	12	8	5	3
Yetersizlik	4	9	4	4	1
Diğer	2	16	14	2	2

Tablo 22’de görüldüğü gibi; araştırmaya katılan 235 ortopedik engellinin %42’si memnunum derken %41 civarı memnun olmadığını, %17’si ise çekimser kaldığını belirtmiştir. Dil ve Konuşma Engelli 64 bireyin; %42’si memnunum, %22’si memnun değilim derken, %36’sı ise çekimser kalmıştır. Görme Engelli 58 bireyin %38 memnunum, %45’i memnun değilim, %17’si ise kararsızım yanıtını vermiştir. Zihinsel Engelli 124 bireyin %45’i memnun olduğunu, %24’ü memnun olmadığını, %31’i kararsız olduğunu belirtmiştir. İşitme engelli 26 bireyin; %31’i memnun, %19’u memnun olmadığını, %50’si çekimser olduğunu ifade etmiştir. Süreğen hastalıklı 30 bireyin %47’si memnunum, %27’si memnun değilim kalan %27’si ise kararsızım yanıtını vermiştir. Yetersizlik engeli bulunan 22 bireyin %59’u memnunum, %23’ü memnun değilim, %18’i kararsızım demiştir. Diğer engel durumlarına sahip toplam 36 bireyin %50’si memnunum, %9’u memnun değilim ve %39’u kararsızım demiştir.

Bu veriler ışığında; Sakarya Büyükşehir Belediyesi’nin engellilere yönelik sunduğu hizmetlerden, en fazla memnun kalan engel grupları sıralamasında ilk sırada yetersizlik engeli bulunanlar (%59), ikinci sırada diğer engel gurubunda bulunanlar (%50) ve üçüncü sırada süreğen hastalıklı bireyler yer almaktadır. Diğer taraftan en az memnun kalanlar sıralamasında ise ilk sırada; Görme engelliler (%45), ikinci sırada ortopedik engelliler (%41) ve üçüncü sırada ise zihinsel engelliler (%24) yer almaktadır. Engel grubu memnuniyet ilişkisi değerlendirmesinde, bireylerin sahip oldukları engel türü/türlerinin memnuniyet durumları üzerinde etkili olduğu göze çarpmaktadır.

Tablo 23
Gelir-Memnuniyet İlişkisi

Genel olarak büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnunum					
Ailenin Toplam Aylık Geliri	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1000 TL ve altı	12	38	36	10	5
1001-2000	26	116	86	31	17
2001-3000	7	37	20	6	3
3001 TL ve üstü	2	11	8	1	9

Tablo 23’de görüldüğü üzere; gelir düzeyi-memnuniyet ilişkisi değerlendirmesinde, vatandaşların gelir düzeyleri bağlamında anlamlı bir farkın olmadığı ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılanların gelir gruplarına göre 1000 TL ve altı gelir düzeyine sahip bireylerin çoğunluğu ya memnun olduğunu belirtmiş ya da ‘kararsızım’ diyerek ne memnun olduğunu ne de memnun olmadığını belirtmiştir. 1001-2000 TL gelir düzeyine sahip bireylerin büyük çoğunluğu memnun olduğunu belirtmiş, çoğunluğu ne memnun olduğunu ne de memnun olmadığını dile getirmiştir, ‘kararsızım’ diyerek. 2001-3000 arası gelir düzeyine ve 3001 ve üzeri gelir düzeyine sahip bireyler de de aşağı yukarı benzer sonuçlar ortaya çıkmıştır, büyük çoğunluğu mevcut hizmetlerden memnun olduğunu belirtirken, çoğunluğu da ‘kararsızım’ seçeneğinden yana kullanmıştır tercihini.

Tablo 24
Yaş Aralığı – Memnuniyet ilişkisi

Genel olarak büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnunum					
	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
18 Altı	12	54	45	11	17
18-25	14	56	37	16	5
26-33	9	51	27	10	1
34-41	7	40	30	4	6
41 ve üzeri	5	7	15	7	9

Tablo 24’de yer aldığı gibi; yaş aralığı-memnuniyet ilişkisine bakıldığında ankete katılan ve değerlendirmeye alınan 511 engelli birey içerisinde; 18yaş altı 139 katılımcının %47’si, 18-25 yaş aralığındaki 128 bireyin %55’i, 26-33 yaş aralığında bulunun 98 katılımcının %61’i, 34-41 yaş aralığındaki 87 katılımcının %54’ü ile 41 ve üzeri yaş aralığındaki 43 katılımcının %28’i, genel olarak büyük şehir belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnun olduğunu belirtmiştir. Elde edilen verilerden anlaşılabacağı üzere, yaş aralığı-memnuniyet ilişkisinde, yaş gruplarına göre anlamlı bir fark çıkmamıştır.

Diğer bir ifade ile bireyin ait olduğu yaş grubuna bakılarak kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet konusunda bir genelleme yapılamamaktadır.

Tablo 25

Belediyelerin Engellilere Sunması Gereken En Önemli Hizmetler Değerlendirmesi

	N	%
İstihdam	261	15
Ulaşım	299	17,2
Mesleki Eğitim	272	15,6
Ayni ve Nakdi yardım	180	10,3
Sağlık Rehabilitasyon	296	17
Sosyal Hizmet	296	17
Vergi Muafiyeti	128	7,3
Diğer	11	0,6

Sakarya İlinde ikamet edip ankete dahil edilerek araştırmanın evrenini oluşturduğu varsayılan 511 katılımcıya; ‘sizce belediyelerin engellilere yönelik sunması gereken en önemli hizmet/hizmetler nelerdir’ sorusu yöneltilmiş ve katılımcıların birden fazla seçenek işaretleyebileceği söylenmiştir. Buna göre Tablo 25’de yer alan istatistiklere ulaşılmıştır. Katılımcıların; %17,2’si ulaşım, %17’si sosyal hizmet ve sağlık rehabilitasyon, %15,6’sı mesleki eğitim, %15’i istihdam, %10,3’ü ayni ve nakdi yardım, %7,3’ü vergi muafiyeti ve %0,6’sı diğer hizmetler yanıtını vermişlerdir. Tablodan da görüldüğü üzere; ulaşım, sağlık ve eğitim ilk üç sırayı almıştır. Katılımcıların sosyal hizmetlere olan talebi sağlık hizmeti talepleri ile aynı oranda çıkmıştır.

Tablo 26

Engel Grubuna Göre Belediyelerin Engellilere Sunması Gereken Hizmetleri Değerlendirme

Engel Türü	İstihdam	Ulaşım	Mesleki Eğitim	Ayni ve nakdi yardım	Sosyal Hizmet	Vergi Muafiyeti	Diğer
Ortopedik Engelli	137	156	110	93	132	80	5
Dil ve Konuşma Engelli	27	46	40	24	44	20	4
Görme Engelli	30	30	34	22	23	7	1
Zihinsel Engelli	43	56	76	35	84	21	2
İşitme Engelli	16	16	20	16	20	11	1
Süreç Hastalığı	14	18	20	14	18	12	1
Yetersizlik	9	11	13	7	17	3	0
Diğer	14	18	18	14	24	5	1

Tablo 26’da görüldüğü gibi; katılımcılara yöneltilen ‘size göre Sakarya Büyükşehir Belediyesi’nin engellilere sunması gereken en önemli hizmetler/destekler nelerdir?’

sorusuna karşılık tablo 26’da görüldüğü üzere; *ortopedik engelliler* en çok ulaşım, *dil ve*
ulaşım, *mesleki eğitim, zihinsel engelliler*; sosyal
hizmetler, *mesleki eğitim ve sosyal hizmetler,*
bulunan bireyler; mesleki eğitim, ; sosyal hizmetler
ve da; sosyal hizmetler, yanıtını vermişlerdir.



SONUÇ

Küreselleşme ile beraber kendini gösteren yeni yönetim anlayışı, bireylere daha hızlı, etkili ve verimli kamusal hizmetler sunarak, vatandaşların sunulan hizmetlerden memnuniyetini sağlamayı amaçlamaktadır. Ülkemizde son zamanlarda oluşan bu anlayış göre, yapılan düzenlemelerin vatandaşlar tarafından ne şekilde değerlendirildiği önemli bir konu haline gelmiştir. Vatandaşların günlük hayatlarında süreklilik arz eden kamusal hizmetler onlar için hayati öneme sahiptir. Vatandaşların sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerinin yükseltilmesi kamu hizmeti ilkelerinin etkili ve verimli bir biçimde uygulanmasına bağlıdır.

Diğer bir yandan, bütünleştirici bir toplum için karşılıklı saygı ve sevgi belki de en önemli faktördür. Toplumun engelli bireylere yönelik anlayışını sağlamak, negatif algılara müdahale etmek ve engellilik durumunu adil bir biçimde ifade etmek son derece önemlidir. Engelliliğe yönelik bilgi, tutum ve inançlar konusunda araştırma yapmak, veri toplamak eğitim ve bilgilendirme yolu ile tamamlanabilecek boşlukların ortaya çıkarılması konusunda işe yarayabilir. Engellilik durumu ile ilgili stratejiler geliştirebilmek ve uygulayabilmek için en öncelikli adım nitelikli araştırmalar yaparak kaliteli ve doğru veriler elde etmektir. Ülkemizde engelliye ve engelliliğe dair kapsamlı araştırmalar çok eskiye dayanmamaktadır. Halihazırda bulunan engelliye ve engelliliğe dair en kapsamlı istatistiki veriler TÜİK'in 2002 senesinde yaptığı çalışma sayesinde elde edilmiştir.

Bu çalışmada; kamu kurumları tarafından engellilere yönelik sunulan hizmetlerde engelli vatandaşların memnuniyet düzeyleri analiz edilmiştir. Literatürde özellikle 2000 yılı sonrasında engelli olmayan vatandaşların kamusal hizmetlerden memnuniyetini ölçen araştırmalar bulunmak ile birlikte engelli bireylerin kamusal hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik araştırmalar oldukça az sayıdadır. Özellikle Sakarya İlinde bu tarz bir araştırma yapılmış değildir.

Engellilerin Sakarya İlindeki kamusal hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ölçmeyi hedefleyen bu çalışmada; 236 ortopedik engelli, 124 zihinsel engelli, 68 dil ve konuşma engelli, 58 görme engelli, 37 işitme engelli, 30 süregen hastalık, 23 yetersizlik ve 37 diğer

engel türlerinden olmak üzere 511 engelli birey ile görüşülmüştür. (Ankete katılan katılımcıların bir kısmı birden fazla engele sahiptir.)

Sakarya’da ikamet etmekte olan engelli bireylerin çalışma durumlarına bakıldığında çok büyük bir oranın çalışmadığı ikinci büyük oranın öğrenci olduğu, kamu sektöründe çalışan veya emekli olan bireyler ile özel sektörde çalışan bireylerin birbirine yakın oranlarda bulunduğu gözlenmiştir. Anket çalışmaları esnasında çalışabilecek durumda olup iş arayan engelli bireyler engel türlerine uygun iş fırsatlarının olmamasından, halihazırda bulunan iş potansiyellerine ise tercih edilmediklerinden yakınmışlardır. İşe alınma aşamasında en çokta ‘engelli bireylerin verimli çalışamadıkları’ ve ‘eğitim düzeylerinin yetersiz olduğu’ düşüncesi ile işe alımlarının tercih edilmediğini dile getirmişlerdir. Ayrıca, belediyenin engellilere yönelik vermesi gereken en önemli hizmetler/desteklerden birinin de istihdam olduğunu belirtmişlerdir.

Kentte hayatını idame eden engelli vatandaşların gelir durumlarına bakıldığında büyük bir kısmının gelir düzeyinin iyi olmadığı ve devletten aldıkları yardımlar ile hayatlarını idame ettikleri gözlemlenmektedir. Devletten alınan yardımlar içerisinde de en büyük oranda sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfından engelli aylığı aldıkları tespitinin yanı sıra belediyelerden evde bakım ücreti ve muhtaçlık aylıklarını da aldıkları gözlenmiştir. Ancak katılımcıların açık ara büyük çoğunluğu hiçbir yerden yardım almadıklarını belirtmişlerdir.

Kentte yaşayan katılımcıların eğitim seviyesi düşüktür. Eğitim kurumlarının fiziki koşullarının elverişsizliği, maddi yönden kısıtlılık, ailevi nedenler gibi çeşitli sebeplerden ötürü eğitim hayatına devam edemedikleri anket görüşmeleri esnasında ayrıca belirtilmiştir

Sağlık hizmetlerine yönelik elde edilen verilerin analizinde, engelli bireylerin memnuniyeti göze çarpmaktadır. Fakat anket görüşmeleri esnasında, memnunuz diyen bireylerin bir kısmı memnuniyetlerinin kentte yer alan hastaneler ve hastane çalışanları ile ilgili değil devletin kendilerine sunduğu sağlık hizmetlerinden yararlanma haklarından ötürü memnuniyetlerinin olduğunu dile getirmişlerdir.

Katılımcılar, belediyenin ulaşım hizmetlerinden eşit fırsatlarda yararlanamadıklarını, şehir içi toplu taşıma araçlarından, engellilere yönelik kaldırım/yol/yaya geçidi

hizmetlerinden memnun olmadıklarını, toplu taşıma araçlarının fiziki yapısının engelliler için uygun olmayıp gerekli donanımlara sahip olmadığını belirtmişlerdir. Şehir içi toplu taşıma araçlarındaki görevli personel ile problem yaşadıkları neredeyse her engelli birey tarafından özellikle dile getirilmiştir. Bu durumda toplu taşımada görevli personellerin eğitime tabi tutulmasına gereksinim olduğu tespit edilmiştir. Bu sorunlara ek olarak, kentte yaşayan engelli vatandaşların büyük bir kısmı yolların fiziki şartlarından, kaldırımların çıkış noktalarında rampaların olmayışı ya da kullanılamaz halde oluşundan, tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin kaldırımları kullanırken zorluklar yaşadığından, kaldırımlarda ve trafik açısından tehlike oluşturabilecek yerlerde görme engelli bireyler için yerde bulunması gereken kabartma bantlarının yetersiz olmasından, trafik ışıklarında sesli ikaz sinyalizasyonunun olmaması ve trafik lambalarının yeterli sayıda olmaması hatta hiç bulunmaması sebebi ile araç trafik akışının olduğu yerlerde problemler ortaya çıktığından, araç kullanan engelli bireyler, kentte engelli vatandaşlar için kullanımına sunulan otoparkların engelli olmayan vatandaşlarca işgal edildiğini bunun otopark bulma problemi oluşturduğundan yakınmış, yaşadıkları alanlardaki trafik akışının, güvenliklerini tehdit edecek düzeye ulaştığını dile getirmiştir.

Çalışmanın amacı doğrultusunda araştırılan bir diğer konu, engellilerin en öncelikli probleminin ne olduğu konusu olmuştur, katılımcıların yanıtlarına göre ilk üç sırayı sırasıyla eğitim, işsizlik ve ayrımcılık almıştır. Buda Sakarya ilinde yaşayan engelli bireylerin çalışmak istediği halde iş bulamadığını, kendilerine yönelik eğitim hizmetlerini yetersiz bulduklarını ve toplumdan dışlandıkları hissinde olduklarını göstermiştir. Keza kendilerine yöneltilen bir diğer soru olan, ‘belediyelerin engellilere yönelik vermesi gereken en önemli hizmetler/destekler nelerdir?’ sorusuna verilen cevaplar arasındaki ‘istihdam’ ve ‘eğitim’ hizmetleri ilk sıralarda yer almaktadır. Toplum ile iletişim içinde olmak istediklerini belirten engelli bireyler, kendilerine ön yargılı yaklaşıldığını ve bu durumun onları huzursuz ve çekingen davranmaya ittiğini ifade etmişlerdir.

‘Engellilere yönelik e-belediyecilik hizmetlerini yeterli buluyor musunuz?’ sorusuna katılımcıların büyük çoğunluğu kararsızım yanıtını vermiştir. Bu durumun sebebi ülkemizde kamu hizmetlerinde e-devlet, e-belediyecilik uygulamalarının çok uzun bir geçmişinin olmaması olabilir. Dolayısı ile, e-belediyecilik uygulamasının kullanımına yönelik çalışmalara gereksinim olduğu söylenebilir.

Çalışmada engelli bireylerin Sakarya Büyükşehir Belediyesi'nin şikayetlerini çözüm bulması ve belediye çalışanlarının yardımcı olma istekliliğinden çoğunlukla memnun kaldığı tespit edilmiştir. Buda kamu hizmetlerinden memnuniyetin sağlanmasında belediye çalışanlarının engelli vatandaşlara karşı sergilediği davranışların önemli bir etken olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların büyük çoğunluğu büyükşehir belediyesinin kendilerine yönelik sunduğu hizmetlerden genel olarak memnun olduklarını dile getirmelerine karşın, belediye hizmetlerine erişebilirliğe ilişkin yapılan çalışmaların yeterli olmadığını dile getirmişlerdir.



KAYNAKÇA

Kitaplar

- Akbulut ve diğeri, (2015). Mevzuattan Uygulamaya Engelli Hakları İzleme Raporu-2014, 1. Baskı, Ankara.
- Aktan, C. C., Y. Vural ve D. Dileyici, (2006). Kamu Ekonomisi ve Kamu Politikaları, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Arıkboğa E. (2007). Türk Yerel Yönetim Sisteminde Reform ve Yeni Kamu Yönetimi, Kamu Yönetimi Yazıları, B. Eryılmaz, M. Eken, M. L. Şen (Der.), Nobel Yayınları, s. 42–70.
- Blau, J. ve Abramovitz, M. (2003). Social Welfare Policy, New York, Published by Oxford University Press, Inc.198 Madison Avenue.
- Çatı, K. ve A. Baydağ. (2008). Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi, Ankara: Asil Yayın.
- Çal, S. (2008). Türkiye’de Kamu Hizmeti ve İmtiyazın Dönüşümün Öyküsü, Ankara: TOBB Yayınları.
- Göküş, M. (2011), Kamu Hizmeti, Kavram-Politika-Uygulama, Ankara: Çizgi Kitabevi Yayınları
- Günday, M. (1999). İdare Hukuku, Ankara: İmaj Yayıncılık.
- Gözler, K. (2008). İdare Hukuku Dersleri, 6. Baskı, Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları.
- Holcombe, R. (2006). Public Sector Economics, New Jersey: Pearson Education.
- Karaaslan, E (2014). Engelli Hakları, Antalya: Bekad Yayınları.
- Karahanoğulları, O. (2004). Kamu Hizmeti (Kavram ve Hukuksal Rejim), 2. Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi.
- Köten, E., B. Erdoğan, (2014). Engelli Gençler Sosyal Dışlanma ve İnternet, İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi Yayınları.
- Kuralay H. (2014). Toplumun Engellilerle Engellilerin Toplumla İmtihanı: Abese Ruh, 1.Baskı, İstanbul: Selis Yayınları,
- Musgrave, R.A., P.B. Musgrave, (1989). Public Finance İn Theory And Practice, Fifth Edition.
- Öztürk, M. (2008). Hayata Dokunuş-2, İstanbul: İlke Yayıncılık.
- Öztürk, M. (2011). Türkiye’de Engelli Gerçeği, İstanbul: Müsiad Yayıncılık.

- Öztürk, M. (2012). Türkiye’de Engelli Gerçeği Raporu, İstanbul: Müsiad Yayıncılık.
- Özer, P. S. ve P. Ö. Özdemir, (2007). Hizmet Kavramı, Ekonomideki Yeri, Tanımı ve Özellikleri. 5. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özer, P. S. ve Özdemir, P. Ö. (2007). Hizmet Kavramı, Ekonomideki Yeri, Tanımı ve Özellikleri, Hizmet Kalitesi, Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar, ed. Ş. Gümüšoğlu, İ. Pınar, P. Akan ve A. Akbaba, s. 2-28, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Savaşan, F. (2012). İki Başarısızlık Arasında Kamu Ekonomisi, 1. Baskı, Trabzon: Celepler Matbaacılık.
- Stiglitz, J.E. (2000). Economics of the Public Sector, Third Edition, Newyork/London.
- Yıldız, H. (2005). Küreselleşmenin Vergileme Üzerine Etkileri, 1. Baskı, Ankara: Seçkin Yayın.
- Walsh, K. (1995). Public Services and Market Mechanisms: Competition, Contracting and New Public Management, New York, St. Martin’s Press.

- Akçakaya, M. ve N. Yücel, (2007). Değişim Mühendisliği ve Türk Kamu Yönetiminde uygulanabilirliği, Sayıştay dergisi, Sayı: 66-67, s. 3-34.
- Arıkboğa, E. (2007). Türk Yerel Yönetim Sisteminde Reform ve Yeni Kamu Yönetimi, Kamu Yönetimi Yazıları, B. Eryılmaz, M. Eken, M. L. Şen (Der.), Nobel Yayınları, 2007, s. 42-70.
- Bektaş, H. ve Ulutürk, A. S. (2013). Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği: Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi, Sayı.18, s.116-133.
- Besiri, A. (2009). Yoksulluk Ekseninde Engellilerin Eğitimi, TBB Dergisi, Sayı 83, s.353-374.
- Bodur, S. ve Y. Durduran, (2009). Konya’da engelli çocukların sağlık hizmetlerinden yararlanma ve beklenti durumu, Genel Tıp Dergisi, s:169-175.
- Blackorby J. M. Wagner, Longitudinal Postschool Outcomes of Youth with Disabilities: Findings from the National Longitudinal Transition Study, Exceptional Children, Vol. 62, No.5, pp.4-399.
<http://scihub.cc/http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001440299606200502?journalCode=ecxc>
- Bulgan, G. (2015). Dünyada ve Türkiye’de Engelli Turizmi İle İlgili Yapılan çalışmalar, Akademik Bakış Dergisi, Sayı:50, s.102-125.
- Çelik, E. (2016). Onuncu Yılında Birleşmiş Milletler Engelli Kişilerin İnsan Hakları Sözleşmesi ve Sözleşme Ruhu, İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.7 Sayı:1, s.219-246.
- Çınar, H., A. R. Arslan, A. M. Öztürk, R. Bülbül, (2015). Kamu Binaları: Engellilerin Donatı ve Mobilya Kullanımına Yönelik Yaşam Analizi, Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi 3(3), s.329-337.
- Demir, Mahmut, İş Yaşamında Ayrımcılık: Turizm Sektörü Örneği, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt:8 Sayı:1 Y:2011, s:760-784.
- Derbil, S. (1950). Kamu Hizmeti Nedir, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, Sayı.VII, no.3-4, s.28-36.
- Ener, M. ve E. Demircan. (2008). Küreselleşme Sürecinde Değişen Devlet Anlayışından Kamu Hizmetlerinin Dönüşümüne: Sağlık Hizmetlerinde Piyasa Mekanizmaları, Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.13, Sayı.1, s.57-82.
- Erkal, S. ve H. Şahin, (2012). Ortopedik ve Görme Engelli Bireyler İçin Konaklama Tesislerinde Yapılması Gerekenler, s.1-14
<http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/OzurlulerSon5nisan2012.pdf>

- Genç, F. N. (2010). Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı, Türk İdare Dergisi, Sayı: 466, s.145-159.
- Gökbay ve diğerleri, (2011). Engelli Bireylerin İstihdamına Yönelik Bir Vaka Çalışması: Engelsiz Eğitim, Öneri Dergisi, Cilt.9, Sayı.36, s.1-8.
- Gürel, B. ve Ç. Özel, (2013). Kamu Çalışanlarının Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti: Ankara Örneği, Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi, 3(1), s.65–74.
- Gürdal, T. ve H. Yavuz, (2016). Ulaşım ve Çevreye Yönelik Kamusal Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Kocaeli ve Sakarya Büyükşehir Belediyelerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir Analiz, Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, cilt: 4, sayı.3, s.97-109.
- Işık, H. (2013). Engellilerin Vergisel Avantajları, Namık Kemal Üniversitesi Dergileri, Balkan Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt.2, Sayı.4, s.1-9.
- İşleyen, İ. S. (2010). Değişen Mevzuat Işığında Malul ve Sakat Araç İthal Şartlarının Mali Boyutuyla Birlikte Değerlendirilmesi, Mali Çözüm Dergisi, Sayı: Eylül-Ekim, s.155-162.
- İnce, H. O., C. Babaoğlu ve A. Y. Akkaya, (2016). Belediye Hizmetleri ve Engelli Vatandaşların Beklentileri Üzerine Ampirik Bir Araştırma, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 6 (2) 2016 s.86-109.
- Kavaklı, U. ve Özkara, E. (2012). Kişisel, Sosyal ve İş Hayatında Özürlü Bireylere Tanınan Haklar ve Özürlü Olguların Medikolegal Değerlendirmesi, DEU Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt. 26, Sayı 1, s.65 – 74.
- Kaypak, Ş. (2012). Devletten Yerel Yönetime Değişim Sürecinde Sivil Toplumun Yeni Yüzü, BEU SBE Dergisi, Cilt:1 Sayı:1, s:34-57.
- Köse, Ö. (2010). Küreselleşme Sürecinde Devletin Yapısal ve İşlevsel Dönüşümü, Sayıştay Dergisi, Sayı.49, s.3-46.
- Küçükali, A. Engellilere Uygulanan Sosyal Politikaların Değerlendirilmesi: Atatürk Üniversitesi Örneği, Cilt: 4 Sayı: 1 / Ocak 2014, s:59-86.
- Küçükali, A. (2015). Engellilere Uygulanan Sosyal Yardımlar, Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi, sayı:35, s:100-115.
- Oral, Aydan ve diğerleri, Dünya Engellilik Raporu: Türkiye’de Engellilik İle İlgili Konuların Analizi ve Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Tıp Uzmanlığının Katkıları, Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Dergisi, 2016, s:83-97
- Orhan, S. ve K. G. Genç, (2015). Engellilere Yönelik Ülkemizdeki Özel Eğitim Hizmeti Uygulamaları ve Örnek Ülke Karşılaştırması, Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, Sayı:35, s:115-146.

- Ozansoy, A. (2012). Özürlü Araçları KDV'den İstisna mı? , Mali Çözüm Dergisi, Sayı: Mayıs-Haziran, s.61-72.
- Söylemez, A. (2001). Yeni Ekonomi Rekabet Ve Rekabet Politikaları, Ekonomik Yaklaşım Dergisi, s.1-27.
- Şişman, Y. (2012). Özürlülük Alanında Kullanılan Kavramlar Üzerine Genel Bir Değerlendirme, Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, Cilt: 7 Sayı: 28 s.69-85.
- Tireli, M. (2010). Sadaka Kültürü, T.C. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Hakemli Araştırma Dergisi Yardım ve Dayanışma, Cilt:1 , Sayı:2 , s.81-93.
- True Malkoç, E. ve Türel Sönmez H. Yapılı Çevrelerin Fiziksel Engelliler Yönüyle Kullanılabilirliği: İzmir Kenti Örneği, Artium Dergisi, C.1, Sayı 1, Y. 2013 s.1-16.
- Ulutaşdemir, N. (2007). Engelli Çocukların Eğitimi, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:2, Sayı:5, s:119-130.
- Yaşar, N. (2003). Kamu Hizmeti; Virtüel Kamu Hizmeti ve 1999 Anayasa Değişikliği, İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi, cilt.13, Sayı.1, s.442-452.
- Yayman, D. ve A. Çımat, (2012). Türk Vergi Hukukunda Yer Alan Sakat ve Özürlülere Yönelik Vergisel Ayrıcalıklar, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C. XVI, s.297-321.
- Yay, G. G. (2009). Küreselleşme ve Para Politikası, Ekonomi Bilimleri Dergisi, Cilt 1, Sayı 1, s.29-38.
- Yıldız ve diğerleri, (2016). Engelli Sağlık Kurulunda Verilen Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Engelli Raporlarının Değerlendirilmesi, Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, C.41, s.253-258.
- Yılmaz, M. (2001). Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti, C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, s.69-74.
- Yüksel, C., M. Songur (2011). Kamu Harcamalarının Bileşenleri ile Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişki: Ampirik Bir Analiz (1980-2010), Maliye Dergisi, Sayı.161, s.365-380.

- Akbulut, S. Gerçekten Eşit miyiz? Acı(ma) Zayıf Gör(me) ve Yok Say(ma) Ekseninde Engelli Ayrımcılığı, İstanbul Bilgi Üniversitesi Sosyoloji ve Eğitim Çalışmaları Birimi (SEÇBİR), s.1-15.
- Artantaş, O. (2016). Kamu Hizmeti ve Bedel, Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, SBE.
- Bozkurt, V. (2000). Küreselleşme: Kavram-Gelişim ve Yaklaşımlar <https://www.isguc.org/?p=article&id=87&cilt=2&sayi=1&yil=2000> Erişim: Mayıs-2017)
- Çal, S. (2007). Kamu Hizmetlerinin Özel Sektör Tarafından Finansmanı ve İşletilmesi Bağlamında İmtiyaz ve Kamu Hizmeti Kavramlarının 1999 Yılı Anayasa Değişiklikleri Çerçevesindeki Değişimi ve Dönüşümü, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi SBE.
- Çınarlı, S. (2008). Kamu Hizmetlerinin Yürütülmesinde Engelli Hakları, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE.
- Çınarlı S. ve N. Kocakoç, (2014). Türkiye’ de Engelli Haklarının Kamu Hizmetleri Açısından Değerlendirilmesi, Uluslararası Sağlık Hukuku Sempozyumu, KKTC, s.113-136.
- Dünya Engellilik Raporu-2011, 2011. <http://eyh.aile.gov.tr/data/5480490c369dc57170df34bd/D%C3%BCnya%20Engellilik%20Raporu-basilan.pdf> , erişim: Haziran, 2017.
- Dünya Engellilik Raporu-2011 Yönetici Özeti, 2011. <http://siteresources.worldbank.org/TURKEYINTURKISHEXTN/Resources/455687-1328710754698/YoneticiOzeti.pdf> , erişim: Haziran 2017.
- Hacıbebekoğlu ve diğerleri (2015). Nazilli’de Engellilerin Memnuniyet Analizi, s.1-87.
- Karakaya, A. (2014). Hasta Hakları ile Engelli Haklarının İncelenmesi ve Bursa İl Merkezindeki Engellilere Yönelik Hizmetler, Yüksek lisans tezi, Beykent üniversitesi SBE.
- Sayar, N. (2015). Kamu Hizmeti sektöründe Bir İç Müşteri Olan Çalışanların Memnuniyet Düzeyi Analizi İle İlgili Bir Pilot Çalışma, Yüksek lisans tezi, Nişantaşı Üniversitesi, SBE.
- Söylemez, A. (?) Yeni Ekonomi Rekabet ve Rekabet Politikaları, Gazi Üniversitesi, Perşembe Konferansları, s.83-104.
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, Ulaşılabilirlik Stratejisi ve Ulusal Eylem Planı 2010-2011, Ankara, s:1-28.

- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 2013-2017 Stratejik Planı, Ankara, 2012, s:20-38
- Toplu, A. (2009). Sosyal dışlanma perspektifinde Türkiye’de özürlü istihdamı, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi SBE.
- Uçar, E. K. (2006). An analysis of a transformation: The concept of public service Bir dönüşümün incelenmesi: Kamu hizmeti kavramı, Yüksek Lisans Tezi, Ortadoğu Teknik Üniversitesi SBE.
- Uler, Y. (1998). Anayasa Hukukunda ve İdare Hukukunda Kamu Hizmeti, s:252-256. http://www.anayasa.gov.tr/files/pdf/anayasa_yargisi/anyarg15/yuler.pdf erişim: Haziran-2017
- Uysal, Ö. (2013). Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti Yaklaşımı ve Kamu Ekonomisi Bakımından Sonuçları Türkiye’de Sağlık Sektörü Örneği), Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi SBE.
- Vural, T. (2007). Yerel Kamusal Malların Sunumunda Alternatif Yöntemler, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE Maliye Doktora Programı (Yayınlanmamış Doktora Tezi).
- Ertem, S. (2010). Avrupa Ülkelerinde Engellilere İlişkin Güncel Politikalar ve Uygulamalar, İzmir Ticaret Odası Yayınları, s.1-8.
- Tan, T. (1991). Anayasa Mahkemesi Kararlarında Kamu Hizmeti Yaklaşımı, s.233-259. http://www.anayasa.gov.tr/files/pdf/anayasa_yargisi/anyarg8/turguttan.pdf
65. Hükümet Programı (2016). http://reformlar.gov.tr/ui/pdf/65_hukumet_program.pdf
- Keyman, E. F. (2004). Avrupa’da ve Türkiye’de Sivil Toplum, İstanbul Bilgi Üniversitesi Sivil Toplum Kuruluşları Eğitim ve Araştırma Birimi, Sivil Toplum ve Demokrasi Konferans Yazıları no 3.
- 3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu, 39. Madde, (19.6.1986 Tarihli, 19139 Sayılı Resmi Gazete), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.3308.pdf> , Erişim:06. 2017.
- 222 Sayılı İlköğretim ve Eğitim Kanunu, 12. Madde, (12.1.1961 Tarihli, 10705 Sayılı Resmi Gazete), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.4.222.pdf>, Erişim:06. 2017.
- 2828 Sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu, 3. Madde, (27.5.1983 Tarihli ve 18059 Sayılı Resmi Gazete), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2828.pdf> , Erişim: 06. 2017.

- Engellilik Ölçütü, Sınıflandırılması ve Engellilere Verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında Yönetmelik, 4. Madde, (30 Mart 2013 Tarihli ve 28603 Sayılı Resmi Gazete), <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/03/20130330-4.htm> , Erişim: 06. 2017.
- 4857 Sayılı İş Kanunu, 30. Madde, (10.6.2003 Tarihli ve 25134 Sayılı Resmi Gazete), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857.pdf> , Erişim: 06. 2017.
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu, 53. Madde, (23.7.1965 Tarihli ve 12056 Sayılı Resmi Gazete), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.657.pdf> , Erişim: 06. 2017.
- Tüm Engelliler ve Aileleri Yardımlaşma Derneği, Engellilere Sağlanan Vergi İndirimleri ve Diğer Muafiyetler, <http://www.teday.org/vergi-indirimi> , Erişim: 06 2017.
- T.C Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, Engelliler İçin Vergi Rehberi-2016, Ankara, Mükellef Hizmetleri Daire Başkanlığı, Yay. 2016,
- 193 Sayılı Gelir Vergisi Kanunu, (6.1.1961 tarihli, 10700 Sayılı Resmi Gazete) <http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin1.Aspx?MevzuatKod=1.4.193&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=&Tur=1&Tertip=4&No=193> , Erişim:06. 2017
- 4458 Sayılı Gümrük Kanunu, 167.md. 12/a (4.11.1999 tarihli, 23866 sayılı resmi gazete)<http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin1.Aspx?MevzuatKod=1.5.4458&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=&Tur=1&Tertip=5&No=4458> , Erişim: 06. 2017
- 1319 Sayılı Emlak Vergisi Kanunu, <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=1.5.1319&sourceXmlSearch&MevzuatIliski=0> , Erişim: 06. 2017.
- 3065 Sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu, (2.11.1984 tarihli ve 18563 Sayılı Resmi Gazete) <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=1.5.3065&sourceXmlSearch=&MevzuatIliski=0> , Erişim: 06. 2017.
- 197 Sayılı Motorlu Taşıtlar Vergisi Kanunu, (23.2.1963 tarihli ve 11342 Sayılı Resmi Gazete) <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=1.5.197&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch> , Erişim: 06. 2017.
- 4760 Sayılı Özel Tüketim Vergisi Kanunu, (12.6.2002 Tarihli ve 24783 Sayılı Resmi Gazete) <http://www.gib.gov.tr/taxonomy/term/80365> , Erişim: 06. 2017.
- 2022 Sayılı 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun, 2.md (10.7.1976 Tarihli ve 15642 Sayılı Resmi Gazete), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2022.pdf> , Erişim: 06. 2017.

- 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, (16.6.2006 Tarihli ve 26200 Sayılı Resmi Gazete),
<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=1.5.5510&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch> , Erişim: 06. 2017.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası
<https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa82.htm> , Erişim: 07. 2017.
- Köksal, A. (2010). Türkiye’de engelli İstihdamı ve Bir Araştırma, s.17 (tez)
- 1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu, 4.,8.,20. Madde, (24.6.1973 Tarih ve 14574 Sayılı Resmi Gazete),
<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=1.5.1739&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch> , Erişim:07. 2017.
- Türkiye İstatistik Kurumu, Sağlık ve Sosyal Koruma, Engelli İstatistikleri 2002-2010,
http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1017 , Erişim: 07.2017.
- 5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanun, 7.7.2005 Tarih ve 25868 Sayılı Resmi Gazete.
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf> , Erişim: 06, 2017

EKLER

EK 1: Anket Formu

ENGELLİLERE YÖNELİK KAMUSAL HİZMETLERDEN MEMNUNİYET ANKETİ

Akademik bir çalışma için hazırlanan bu anket, “Engellilerin kamu hizmetlerinden memnuniyetini ölçmeyi” amaçlamaktadır. Ankete katılanların kimlikleri ve değerlendirmeleri gizli tutulacak ve elde edilen veriler bilimsel amaçlar dışında kesinlikle kullanılmayacaktır. Yaklaşık 10 dakikanızı alabilecek olan bu ankete katılımınızdan dolayı teşekkür eder, saygılarımızı sunarız...

Araştırmacılar¹: Yrd. Doç. Hakan YAVUZ ve Hatice KİNO

1-Mesleğiniz ya da işiniz?: _____

2-Çalıştığınız Sektör? : () Kamu sektörü () Özel sektör () Çalışmıyor

3- Yaşadığınız il-İlçe- mahalle? _____

4-Eğitim durumunuz:

() İlkokul () Ortaokul () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisansüstü

5-Cinsiyetiniz? () Bay () Bayan

6-Hangi engelli grubuna dâhilsiniz? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

() Ortopedik Engelli () Görme Engelli () İşitme Engelli
() Dil ve Konuşma Engelli () Zihinsel Engelli () Süreğen Hastalık
() Yetersizlik () Diğer.....

7- Medeni Durumunuz? () Evli () Bekâr

8- Kaç yıldır burada yaşıyorsunuz?

() 1 Yıldan az () 1-5 yıl () 6-10 Yıl () 10 yıldan fazla

9- Ailenizin Toplam Aylık Geliri?

() 1000 TL ve altı () 1001-2000 TL () 2001-3000 TL () 3001 TL ve üstü

10- Ailenizin Toplam Fert Sayısı? _____ kişidir

11- Yaşınız: () 18 altı () 18-25 () 26-33 () 34-41 () 41 üzeri

12) Engellilerin en öncelikli problemi nedir? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

() İşsizlik () Mimari sorunlar
() Eğitim () Rehabilitasyon
() Ayrımcılık () Sosyal aktiviteler
() Sağlık raporları () Diğer(belirtiniz)

13) Engelli vatandaş işe alınırken ne tür önyargılar ile karşılaşabilmektedir? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

() Verilecek işin üstesinden gelemedikleri düşüncesi
() Eğitim düzeylerinin yetersiz olduğu düşüncesi
() Verimli çalışmadıkları düşüncesi
() İş kazalarına daha çok maruz kaldıkları düşüncesi
() Alıngan ve kırılgan oldukları düşüncesi
() Sık sık mazeret izni aldıkları düşüncesi
() İşten çıkarılmalarının zor olması
() Diğer _____

14) Belediyenin engellilere yönelik vermesi gereken en önemli hizmetler/destekler nelerdir? (Önem sırasına göre 3 tanesini belirtiniz) (1-2-3 diye sıralayınız)

() İstihdam () Sağlık/Rehabilitasyon
() Ulaşım () Sosyal hizmet
() Mesleki eğitim () Vergi muafiyeti (emlak, çöp vergisi vb.)
() Ayni ve nakdi yardım () Diğer(Belirtiniz)_____

¹hyavuz@sau.edu.tr, h_kino35@hotmail.com

Aşağıdaki ifadelerle katılım derecenizi uygun seçeneği işaretleyerek belirtiniz.	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1. Belediye şikâyetlerime çözüm bulmaktadır.					
2. Yaşadığım şehirde, kamu binaları engellilerin kullanımı için uygundur.					
3. Belediye çalışanlarının yardımcı olma istekliliğinden memnunuz.					
4. Belediyenin engelli istihdamına yönelik çalışmalarını yeterli buluyorum.					
5. Belediye hizmet sunarken engellilerin ihtiyaçlarını dikkate almaktadır					
6. Belediyenin engellilerin sosyal yaşama katılmasına yönelik verdiği hizmetlerden memnunuz.					
7. Belediye çevreye yönelik hizmetlerinde engelli ihtiyaçları dikkate alınmıyor. (park, bahçe, sosyal tesis, vs.)					
8. Belediyenin sunduğu meslek edindirme, dil ve hobi kurslarından memnunuz.					
9. Belediyenin sunduğu sağlık hizmetlerinden memnunuz					
10. Engellilere yönelik huzurevi/bakımevi/yaşlı bakımevi hizmetlerini yeterli buluyorum.					
11. Belediyenin ulaşım hizmetlerinden eşit fırsatlarda yararlanabiliyorum.					
12. Belediyenin engellilere yönelik kaldırım/yol/yaya geçidi hizmetlerinden memnunuz.					
13. Yaşadığım şehirde trafik akışı, güvenliğini tehdit edecek düzeye ulaşmıştır.					
14. Belediyenin sunduğu içme suyu hizmetlerinden memnunuz.					
15. Engellilere yönelik e-belediyeçilik hizmetlerini yeterli buluyorum.					
16. Asayiş/zabıta hizmetlerinden memnunuz.					
17. Asfaltlama hizmetlerinden memnunuz.					
18. Işıklandırma hizmetlerinde engelli ihtiyaçları dikkate alınmaktadır					
19. İtfaiye hizmetlerinden memnunuz.					
20. Spor merkezi/tesisi hizmetlerini yeterli buluyorum.					
21. Çöp/temizlik hizmetlerinden memnunuz.					
22. Sakarya Büyükşehir Belediyesinin engellilere yönelik çalışmalarından haberdarım.					
23. Genel olarak ilçe belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnunuz.					
24. Genel olarak büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnunuz.					

15) Bu güne kadar herhangi bir kurumdan size maddi/manevi bir yardım ulaştırıldı mı? (birden fazla işaretlenebilir)

- () Belediyeden
() Valilik/Kaymakamlıktan
() Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfından
() Diğer Gönüllü Kuruluşlardan
() Hiçbir yerden yardım ulaştırılmadı

16) Engellilerin Belediye hizmetlerine erişebilirliğine ilişkin yapılan çalışmaların yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

ÖZGEÇMİŞ

İlköğretimini İzmir Piri Reis İlköğretim Okulu'nda, ortaöğretimini Karşıyaka Havva Özişbakan Lisesi'nde, Lisans eğitimini Adnan Menderes Üniversitesi Maliye Bölümü'nde tamamlayan Hatice KİNO, yüksek lisans eğitimini Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı'nda yapmıştır.

