

T.C.
NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**HİZMET SEKTÖRÜNDE ACİL ÇAĞRI YÖNETİMİ VE
İBB BAYRAMPAŞA İTFAİYE ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Gökhan NALBATCI

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme

Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Hikmet ERKAN

HAZİRAN-2016

T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**HİZMET SEKTÖRÜNDE ACİL ÇAĞRI YÖNETİMİ VE
İBB İTFAİYE ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Gökhan NALBATCI

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme

Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi

Bu tez ___/___/201___ tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Doç. Dr. R. İlker ÖZKURT	İmza	Başarılı
Yrd. Doç. Dr. Hilmet ÖZKAN	İmza	Başarılı
Yrd. Doç. Dr. Melek ERDİL	İmza	Başarılı

BEYAN

Tez konum olan ‘‘Hizmet sekt6r6nde acil ağrı y6netimi ve İBB Bayrampaşa itfaiyesi 6rneği’’ baŐlıklı çalıŐmamda atıfta bulunarak diğer eserlerden alıntı yapıldığını, alıntı yapılan eserlerin kaynakçada g6sterildiğini, etik kurallara uyulduğunu, kullanılan eserlerde herhangi bir değişiklik yapılmadığını, bu çalıŐmanın daha 6nce bir tez araŐtırması veya projesi olarak verilmediğini beyan ederim.

G6khan NALBATCI

15.08.2016



ÖNSÖZ

Türkiye’de acil durumlarda hizmet vermesi gereken kuruluşlar (güvenlik hizmetleri, ambulans hizmetleri, itfaiye hizmetleri vs.) ayrı örgütlenmiş, organizasyonları birbirinden bağımsız yapılmıştır. Süreç içerisinde her kuruluş kendi haberleşme sistemlerini kurmuş, teknolojinin gelişimine paralel sistemlerini güncellemiştir. Günümüzde; emniyetin, jandarmanın, sahil güvenliğinin, ambulans hizmetlerinin, itfaiye hizmetlerinin bir birinden bağımsız acil çağrı merkezi oluşmuştur.

Bu projeyi hazırlamamda ve her aşamasında bana olumlu eleştirileri ile yön gösteren Sayın Hocam Yrd. Doç. Dr. Hikmet ERKAN’a, benden desteğini ve emeklerini esirgemeyen İstanbul Üniversitesi Ulaştırma ve Lojistik Fakültesi Dekan Yardımcısı Sayın Yrd. Doç. Dr. Gültekin ALTUNTAŞ ve hocamız Doç. Dr. Rasim İlker GÖKBULUT’a özellikle eğitim hayatım boyunca benden maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen anneme, babama, biricik kardeşime ve her tür kahrıma katlanan sevgili eşime teşekkür ederim.

Ağustos - 2016

Gökhan NALBATCI

İÇİNDEKİLER

BEYAN	i
ÖNSÖZ	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar DİZİNİ	vi
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	vii
ÖZET	viii
SUMMARY	ix
1.BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1.Araştırmanın Amacı	2
1.2.Araştırmanın Önemi	2
1.3.Araştırmanın Sayıltıları	3
2.BÖLÜM	4
2.ACİL DURUM KAVRAMI VE ACİL ÇAĞRI KAVRAMLARI	4
2.1.Acil Durum Kavramı.....	4
2.2.Çağrı Nedir?	4
2.3.Acil Çağrı Nedir?	4
2.3.1.Acil durumun tanımı.....	6
2.3.2.Acil durum yönetimi.....	6
2.3.3.Acil yardım hizmetleri (AYH).....	6
2.3.4.Acil Çağrı Hizmetleri (AÇH)	6
2.3.5.Acil Çağrı Merkezleri (AÇM)	7
2.3.6.Acil Çağrı Numarası (AÇN).....	7
2.3.7.Tek Numara Acil Çağrı Sistemi (TNAÇS).....	8
2.3.8.Acil Çağrı Operatörü	8
2.4.Acil Çağrının Günümüze Kadar Olan Tarihçesi	9
2.5.Acil Yardım Çağrısının Unsurları	10
2.5.1.Güvenlik hizmetleri	11
2.5.2.Acil sağlık (ambulans) hizmetleri.....	11
1.5.3.Yangın söndürme (itfaiye) hizmetleri.....	12
2.6.Acil Çağrı Hizmetlerinin İlkeleri.....	12

2.6.1.Süreklilik ilkesi	13
2.6.2.Değişebilirlik ilkesi.....	13
2.6.3.Eşitlik ilkesi	14
2.6.4.Ulaşabilirlik ilkesi.....	15
2.6.5.Hesap verebilirlik ilkesi	17
2.6.6.Katılım ilkesi	18
2.6.7.Güvenirlik ilkesi	19
2.7.Acil Çağrı Hizmetlerinin Sunulması	20
3.BÖLÜM	22
3. TÜRKİYE’DE ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİ.....	22
3.1.Türkiye’de Acil Çağrı Hizmetlerinin Gelişimi.....	22
3.2.Türkiye’de Acil Çağrı Hizmetlerinin Unsurları	22
3.2.1.Güvenlik hizmetleri	22
3.2.2.Acil sağlık hizmetleri.....	24
3.2.3.İtfaiye hizmetleri.....	25
3.3. Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulama Süreci.....	26
3.3.1.Avrupa Komisyonu sorumluluklarının karşılanması.....	28
3.3.2.Dil sorunu	31
3.4. İtfaiyede Koordineli Şekilde Haberleşme	31
3.4.1.İtfaiyede Haberleşmenin Amacı	32
3.4.2.Haberleşmenin Kapsamı	32
3.4.3.İtfaiye ve İtfaiye Haberleşmesine İlişkin Kavramların Tanımları	32
3.4.4.Genel Haberleşme İlkeleri	33
3.4.5.Çağrı Merkezlerinde Uyulması Gereken Kurallar.....	34
3.4.6.Telsizle Haberleşme Teknikleri	34
3.4.7.Telefonla Haberleşme Teknikleri	35
3.5.İtfaiye Komuta Merkezinin Görev ve Sorumlulukları	35
3.6.İtfaiye İstasyonu (Grup) Santral Merkezinin Görev ve Sorumlulukları.....	36
3.7.İtfaiye İstasyonu (Müfreze) Santral Merkezinin Görev ve Sorumlulukları	37
3.8.İhbar Alma ve Değerlendirme	37
3.8.1.İhbar Alırken Dikkat Edilmesi Gereken Konular	38
3.8.2.İhbarın Değerlendirilmesi	38
3.9.Ekiplerin Olay Yerine Sevk Edilmesi	41
3.9.1.Olay Yerine İntikal Sürecinde Haberleşme	42

3.9.2.Olay Yerinde Haberleşme.....	44
3.10.İtfaiye Teşkilatı Açısından Etkin Acil Çağrı Yönetiminin Önemi.....	47
4.BÖLÜM	48
METODOLOJİ VE UYGULAMA.....	48
4.1.Araştırmanın Konusu ve Amacı.....	48
4.2.Araştırmanın Kısıtları	48
4.3.Metodoloji.....	48
4.4.Uygulama.....	52
4.4.1.Araştırmanın Hipotezi.....	52
4.4.2.Veri Seti	52
4.4.3.1Genel İstatistikler.....	53
SONUÇ ve ÖNERİLER.....	65
KAYNAKÇA.....	67
ÖZGEÇMİŞ	70
EKLER.....	71

TABLULAR DİZİNİ

Tablo 4.1: Breusch-Godfrey Seri Korelasyon LM Testi:.....	50
Tablo 4.2: Değişken Varyans Testi (Breusch-Pagan-Godfrey):	50
Tablo 4.3: Varyans Artış Faktörü:	51



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 2.1: Acil Çağrı Hizmetlerinin İlkeleri.....	19
Şekil 3.1: İhbar Değerlendirme Süreci.....	41
Şekil 3.2: Ekiplerin Olay Yerine Sevk Şeması	42
Şekil 3.3: Olay Yerine İntikal Sürecinde Haberleşme Şeması.....	43



ÖZET

NİÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Yüksek Lisans Tez Özeti

Tezin Başlığı: Hizmet Sektöründe Acil Çağrı Yönetimi ve İBB Bayrampaşa İtfaiye Örneği

Tezin Yazarı: Gökhan NALBATCI

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Hikmet ERKAN

Kabul Tarihi:

Sayfa Sayısı: ix (ön kısım) + 117 (tez)

Anabilimdalı: İşletme

Bilimdalı: İşletme Yönetimi

ÖZET

İtfaiye kurumunun ana görevi, can ve mal güvenliğinin korunmasıdır. Yangın müdahalesiyle görevli olan servislerin, yangınla mücadele şeklini bilen, önleyici hizmetleri gerektiği gibi yapabilen uzman itfaiye çalışanlarına gereksinimi söz konusudur. Bu çerçevede kaliteli bir itfaiye hizmetinin ilk adımının, olay zamanında müdahale olduğu yadsınamaz. Zamanında müdahale kavramı, olaydan en kısa sürede haberdar olmak, gereken tedbirleri alarak hızlı bir biçimde olaya müdahale etmek üzere istasyondan ayrılmak, en kısa sürede olay yerine ulaşmak ve müdahaleye başlamaktır.

İtfaiye kurumunun hizmetinin başlangıcı, acil yardım çağrısının itfaiye merkezine ulaşması ile gerçekleşir. Acil çağrı çoğunlukla olaya tanık olan vatandaş veya görevli personel tarafından itfaiye komuta kontrol merkezine telefon araması yoluyla iletilmektedir. Bu bağlamda itfaiye kurumunun hizmetlerini etkin şekilde sunabilmesi için iletişim ve çağrı yönetimi hayati önem arz eden bir konudur. İtfaiye kurumları her türlü acil durumda görevini aksatmadan gerçekleştirebileceği iletişim altyapısını bünyesinde bulundurmalıdır. Ayrıca itfaiye kurumunu olası vakalarda haberdar etmek üzere haberdar etmek için kullanılan telefon numarasının kolay ulaşılabilir ve hatırlanabilir nitelikte olması oldukça önemli bir unsurdur.

Anahtar Kelimeler: İtfaiye, Acil Çağrı Numarası, Acil Durum

SUMMARY

Nisantasi University Institute of Social Sciences

Abstract of Master's Thesis

Title of the Thesis: Emergency Management Services Sector and the Istanbul Metropolitan Municipality Bayrampaşa Fire Case

Author: Gokhan NALBATCI

Supervisor: Assist.Prof Hikmet ERKAN

Date:

Nu. Of pages: ix (pre text) + 117 (main body)

Department: Business

Subfield: Business Management

ABSTRACT

The institution primary mission of the fire department institution is the protection of safety of life and property. Services which are tasked with the intervention of fire need expert firefighter employees who knows the form of struggle with the fire, can make preventive services as needed. In this context, there's no denying that a timely intervention in the event is the first step of the quality fire service. The concept of timely intervention is to be notified as soon as the incident, to leave the station by taking the necessary precautions to respond to the incident in a fast manner in the shortest time to reach the scene and begin the intervention.

The beginning of the service of the fire institution occurs with the reaching of the distress call to the fire center. Emergency call is conveyed by mostly a citizen who witnessed the incident or employee in charge to fire control center via a telephone call. In this context, communication and call management is an issue that has vital importance in order to deliver the fire institution's services effectively. Fire institutions should include the communication infrastructure that can perform the task without disrupting in case of any emergency. Also the phone number's being easily accessible and memorable that is used to inform the fire institution in possible cases is very important component.

Keywords: Fire Department, Emergency call number, Emergency

1.BÖLÜM

GİRİŞ

İtfaiye, acil durum organizasyonunda önemli yere sahip olan bir kurumdur. Çoğu ülkelerde görevli olan kurumlar acil durum müdahalesi yönünden gerekli kapasite, kaynak ve tecrübeye tek başlarına sahip değildirler. Bu bağlamda acil durumlarda veya afet sırasında rutin işlemlerinde farklı görev alanlarında çalışan kamu kurumları, sivil toplum kuruluşlarıyla özel sektör kuruluşlarının bütünlük içinde hareket etmesi gerekir. Her türlü acil durumda başarılı bir müdahale, görev, yetki ve örgütsel kültür bakımından farklı yapıya sahip örgütlerin aynı amaç çerçevesinde, eşgüdümleme ve işbirliği içerisinde etkin şekilde çalışması sayesinde mümkündür (Kapucu, 2013, 170). Bu bağlamda itfaiye hizmetlerinin başarısı için, itfaiye kurumunun kaynaklarının acil durum organizasyonu ile bütünleştirilerek diğer örgütlerle iletişiminin ve eşgüdümünün iyi olması gerekir.

İtfaiye kurumunun ana görevi, can ve mal güvenliğinin korunmasıdır. Yangın müdahalesiyle görevli olan servislerin, yangınla mücadele şeklini bilen, önleyici hizmetleri gerektiği gibi yapabilen uzman itfaiye çalışanlarına gereksinimi söz konusudur. Bu çerçevede kaliteli bir itfaiye hizmetinin ilk adımının, olaya zamanında müdahale olduğu yadsınamaz. Zamanında müdahale kavramı, olaydan en kısa sürede haberdar olmak, gereken tedbirleri alarak hızlı bir biçimde olaya müdahale etmek üzere istasyondan ayrılmak, en kısa sürede olay yerine ulaşmak ve müdahaleye başlamaktır (Deng vd., 2001, 414).

İtfaiye kurumunun hizmetinin başlangıcı, acil yardım çağrısının itfaiye merkezine ulaşması ile gerçekleşir. Acil çağrı çoğunlukla olaya tanık olan vatandaş veya görevli personel tarafından itfaiye komuta kontrol merkezine telefon araması yoluyla iletilmektedir. Bu bağlamda itfaiye kurumunun hizmetlerini etkin şekilde sunabilmesi için iletişim ve çağrı yönetimi hayati önem arz eden bir konudur. İtfaiye kurumları her türlü acil durumda görevini aksatmadan gerçekleştirebileceği iletişim altyapısını bünyesinde bulundurmalıdır. Ayrıca itfaiye kurumunu olası vakalarda haberdar etmek üzere haberdar etmek için kullanılan telefon numarasının kolay ulaşılabilir ve hatırlanabilir nitelikte olması oldukça önemli bir unsurdur. Bu çerçevede Türkiye’de 110 numarası itfaiye teşkilatına tahsis edilmiştir. Yine itfaiye kurumuna yapılmış tahsise benzer olarak 112, 122, 155, 156 gibi pek çok farklı kuruma tahsis edilmiş acil çağrı numaraları bulunmaktadır. Avrupa Birliği’ne, üye ülkelerdeyse tek bir acil çağrı numarası kullanılması benimsenmiştir. Türkiye’de de Avrupa Birliği’ne üyelik müzakereleri kapsamında bütün acil çağrı numaralarının tek bir numarada birleştirilmesi ve

tüm acil yardım kurumlarına bu numaradan ulaşılması yönünde pilot uygulamalar gerçekleştirme çabası ve bütün ülkede uygulanması çerçevesinde gerekli alt yapı yatırımları sürdürülmüştür. Bu bağlamda proje hayata geçirilerek itfaiye hizmetleri dâhil bütün acil çağrı istekleri 112 numaralı kısa telefon numarasından gerçekleştirilmektedir. Antalya Pilot Uygulamasında, projenin kamuoyuna tanıtımı için, alt çalışma gruplarında zaman kaybetmeksizin çalışmalara başlanmıştır. Bu bağlamda slogan ve logo çalışmalarına başlanmış, Lise ve Üniversite öğrencileri arasında Logo - Slogan yarışması yapılmış, halkın 112 konusunda bilgilendirme kampanyasının hedefleri tespit edilmiştir

1.1.Araştırmanın Amacı

Araştırmanın genel amacı, yangın gibi hem can hem de mal güvenliğini tehlikeye sokma riski taşıyan doğal bir afetin vereceği kaybı en aza indirmek açısından acil çağrının kabulü ve birimlerin yönlendirilmesinin taşıdığı önemi incelemektir. Bu genel amaç kapsamında çalışma iki temel amaca hizmet etmektedir.

1. İtfaiye teşkilatlarında kullanılmakta olan acil çağrı servisleri yeterli düzeyde hizmet verebilmekte midir?
2. Kurulan ve yeterliliği öngörülen acil çağrı sistemi etkin ve amaç doğrultusunda kullanılmakta mıdır?

Özel çerçevede ise itfaiye teşkilatı çalışanlarının acil çağrılarının önemini kavraması ve ekiplerin yönlendirilmesinde acil çağrı yönetimi ilkelerinin öneminin söz konusu çalışanlarca kavranmasına yardımcı olunması amaçlanmaktadır.

1.2. Araştırmanın Önemi

Acil çağrı merkezleri, sağlık, güvenlik ve itfaiyeye en hızlı şekilde ulaşmak amacıyla kurulan servis/hizmet birimleridir. Ülkemizde de son yıllarda acil hizmet birimlerinin tek numaradan (112 nolu hat) eşgüdümü amaçlanmaktadır. Çağrı merkezlerinde, meydana gelen can ve mal güvenliğini tehdit eden bir olaya (kaza, yangın, afet) en yakın ve uygun pozisyondaki sağlık, güvenlik veya itfaiye birimlerinin yönlendirilmesi temel amaçtır. Güvenlik güçlerinin olaylara müdahale etmesi, sağlık ve itfaiye ekiplerinin ihtiyaç duyulan yerlere zamanında ulaşabilmesi gerek insan hayatı gerek mal kaybı açısından oldukça önemlidir. Bu müdahale güvencesini sürdürülebilir bir biçimde sağlayabilmek amacıyla, acil çağrı merkezlerine gelebilecek çağrı sayıları ve türleri açısından yoğunluk arz etmesi durumunda bile karşılayabilecek ve çağrıları ilgili birimlere iletecek sağlıklı işleyen bir çağrı

yönetim sistemin kurulması hiç kuşkusuz yaşamsal bir öneme sahiptir. 112 acil sistemi açısından düşünülürse, ilgili birimlerde kurulacak olan işler halde ve nitelikli çağrı yönetim sistemi ile olayın boyutuna göre gereksinim duyulan personel ve ekipman sayısı zamanında etkinleştirilerek olaya geç veya yetersiz müdahale edilmesi durumu ortadan kaldırılabilecektir. Bu çerçevede söz konusu acil çağrı yönetim sistemi üzerinde önerilerle denetim kurabilecek bir araştırmanın varlığının büyük önem taşıdığı anlaşılmaktadır.

1.3.Araştırmanın Sayıtları

Araştırmada kullanılacak olan bilgi formlarına katılımcılar tarafından verilen yanıtların doğru olduğu varsayılmıştır. Dolayısıyla bu yolla elde edilen katılımcılara ilişkin değişkenlerin, gerçeği yansıttığı düşünülmektedir.



2. BÖLÜM

2.ACİL DURUM KAVRAMI VE ACİL ÇAĞRI KAVRAMLARI

2.1.Acil Durum Kavramı

Acil durum kavramına ilişkin çeşitli tanımlar bulunmaktadır. Söz gelimi, Türk Dil Kurumu acil durumu “Acil durum, hemen müdahale edilmesi gereken, ivedilik arz eden durum.” olarak tanımlamaktadır (TDK Sözlüğü, 2012). Acil durum yardımı ise sağlık, itfaiye çalışanları ve güvenlik güçleri tarafından ambulanslarla, itfaiye araçları ve güvenlik araçlarıyla acil yardım ünitelerinde yapılan müdahaledir. Bu tanımlamalar çerçevesinde herhangi bir bölgede ortaya çıkan güvenlik sorununun mümkün olan en kısa sürede çözülmesi, aciliyet arz eden ve tıbbi bakım gereken bir durumda sağlık hizmetinin en kısa zamanda oraya götürülmesi veya yaşam alanında vuku bulan bir yangının mümkün olan en kısa sürede söndürülmesi acil duruma müdahaleyi ifade etmektedir denebilir.

Acil durum yönetimi, eldeki sınırlı kaynaklarla en kısa sürede en çok mağduriyeti giderebilecek tedbirlerin alınması olarak ifade edilebilir. Aciliyeti olan durumlarda mağdurlara ihtiyacı olan hizmeti mümkün olduğu ölçüde hızla ve nitelikli bir halde götürebilmenin yolu, iyi işletilen bir acil çağrı yönetimidir.

2.2.Çağrı Nedir?

Herhangi bir konuda bir kişinin bir kurumdan, kuruluştan veya kişiden olan bilgi gereksinimini karşılamak amacı doğrultusunda veya bir kurum, kuruluş veya kişiyi bilgilendirmek üzere iletişim araçlarından sözlü olanlarıyla iletişime geçmesidir. Her iki durumda da çağrının amacına ulaşabilmesi ve iletişimin gerçekleşmesi adına hem arayanın hem arananın gereken nitelikli iletişim altyapısına sahip olması gerekmektedir(Kapucu, 2013: 11).

2.3.Acil Çağrı Nedir?

Kamu düzeni ve güvenliği, kişi sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı, su kaynakları ve sulak alanlar ile doğaya yönelik ani tehditler ve mala yönelik zararları içeren durumlara ilişkin her türlü çağrıdır. Herhangi bir yerde güvenlik sorununun mümkün olduğunca hızlı çözülmesini, acil tıbbi bakım gerektiren bir durumda hizmetin en kısa sürede götürülmesini ve bir yangının mümkün olduğunca hızlı söndürülmesini istemek vatandaşların en temel hakkıdır. Bugün hiçbir gelişmiş ülke, her köşe başına bir ambulans, itfaiye ya da güvenlik

ekibi yerleştirememektedir. Bu durumu, modern devlet olmanın en önemli ögesi olan vatandaşlarının yaşam haklarını korumayla birleştirdiğimizde, acil durumlarda yönetim ve organizasyonun anlamı artmaktadır. Acil durum yönetiminde, elde bulunan sınırlı kaynaklarla mümkün olduğunca fazla sayıda mağdura ulaşabilmek önemlidir. Acil durumlarda mağdur vatandaşa ihtiyacı olduğu hizmeti mümkün olduğunca hızlı ve kaliteli götürebilmek, ancak iyi işleyen bir acil çağrı hizmetiyle mümkündür. Acil çağrının içeriğinin anlaşılması bağlamında bazı kavramların açıklanması yerinde olacaktır (Berkdemir, 2012: 21) .

Acil Çağrı İfadeleri	Tanımı	Örnek
AÇN(Acil Çağrı Numarası)	Herhangi bir acil durumda haberleşme yoğunlukla vaka yerinde bulunan ve vakaya tanık olan kişiler tarafından aranan numaralardır.	112, 110, 155, 187
AD(Acil Durum)	Toplumun tamamının veya belli kesimlerinin normal hayat ve faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan ve acil müdahaleyi gerektiren olaylar ve bu olayların oluşturduğu kriz halidir.	Yangın, Sel, Sağlık sorunları
AÇ(Acil Çağrı)	Kamu düzeni ve güvenliği, kişi sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı, su kaynakları ve sulak alanlar ile doğaya yönelik ani tehditler ve mala yönelik zararları içeren durumlara ilişkin her türlü çağrıdır	İtfaiye acil çağrısı, ambulans acil çağrısı
ADY(Acil Durum Yönetimi)	Her türden tehlikeye hazırlıklı olunması, zararın azaltılması, müdahale edilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla, mevcut kaynakların organizasyonunu gerçekleştiren, planlama, karar alma ve değerlendirme süreçleridir.	Her türden acil durumlar.
AYH(Acil Yardım Hizmetleri)	Herhangi bir acil durumda, zarar oluşmaması veya oluşabilecek zararın daha büyük boyutlara ulaşmaması adına yapılan hizmet organizasyonlarıdır	İtfaiye hizmetleri, acil tıp servisleri, doğalgaz acil servisleri
AÇH(Acil Çağrı Hizmetleri)	Acil çağrı hizmetleri, acil durumlarda yapılmış haberleşme organizasyonudur. Acil çağrı hizmetleri, “kolay hatırda kalan kısa bir telefon numarasıyla halk tarafından da etkinleştirilebilen, bir ülke veya bölgedeki acil yardım hizmetlerinin yönetilmesi ve yönlendirilmesinden sorumlu, teknolojik koşullar çerçevesinde donatılmış iletişim merkezleri aracılığıyla verilen hizmettir.	Her türden acil durumlarda kullanılan çağrı hizmetleri. Örneğin Acil Servis, İtfaiye Polis.
AÇM(Acil Çağrı Merkezleri)	Gelen yardım çağrılarını, tüm çağrılarının içerisinden ayıklama, nasıl yardım yapılabileceğine karar verme ve yardım operasyonunu baştan sona kadar yönetme işini yapan merkezlerdir.	112 acil Çağrı Merkezi, 155 Polis İmdat

TNAÇS(Tek Numara Acil Çağrı Sistemi)	Bir ülkede tüm acil durumlarda bir tek acil çağrı numarasından yardım istemesine olanak sağlayan sistemdir.	Türkiye'de "112", ABD'de "911", Avustralya'da "000" numarasının kullanılması
ACO(Acil Çağrı Operatörü)	Acil durum çağrı merkezlerinde görev yapan, gelen acil durum çağrılarını karşılayan, değerlendiren ve ilgili birimleri yönlendiren, iletişim çalışanıdır.	112 operatörü gibi..

Kaynak : Çeşitli kaynaklardan geliştirilmiştir.

2.3.1.Acil durumun tanımı

Bir işin yapılması veya bir tedbirin alınmasında kullanılacak olan sürenin sınırlı olması, iş yapılmaz veya önlem alınmazsa ölümcül bir riskin bulunmasını ifade eden bir kavramdır (Eryılmaz, 2013:24). “Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun”da yer alan tanıma göre ise acil durum, “Toplumun tamamının veya belli kesimlerinin normal hayat ve faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan ve acil müdahaleyi gerektiren olaylar ve bu olayların oluşturduğu kriz hali” olarak yapılmaktadır (5902 sayılı Kanun) şeklindedir.

2.3.2.Acil durum yönetimi

Her türden tehlikeye hazırlıklı olunması, zararın azaltılması, müdahale edilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla, mevcut kaynakların organizasyonunu gerçekleştiren, planlama, karar alma ve değerlendirme süreçlerini ifade etmektedir. Acil durum yönetimi, can, mal ve mülkü korumak, hayat kurtarma ve yaralanmaları önlemektir. Organizasyon içerisinde uzmanlık alanları içerisinde sorumluluk paylaşımı ve ilgili birimler arasında etkili bir iletişimin olması gerekir (arem.gov.tr, 2010).

2.3.3.Acil yardım hizmetleri (AYH)

Herhangi bir acil durumda, zarar oluşmaması veya oluşabilecek zararın daha büyük boyutlara ulaşmaması adına yapılan hizmet organizasyonlarıdır. Acil yardım hizmetleri genel olarak, acil durumlarda verilmesi gereken güvenlik, acil sağlık ve itfaiye hizmetlerini içermektedir.

2.3.4.Acil Çağrı Hizmetleri (AÇH)

Acil durumlarda haberleşme, sistemin zaman kaybetmeden harekete geçmesi ve acil yardımın gereksinim duyanlara ulaşma süresinin kısılması açısından oldukça önem arz etmektedir. Acil çağrı hizmetleri, acil durumlarda yapılmış haberleşme organizasyonudur. Acil çağrı hizmetleri, “kolay hatırdaki kalan kısa bir telefon numarasıyla halk tarafından da

etkinleştirilebilen, bir ülke veya bölgedeki acil yardım hizmetlerinin yönetilmesi ve yönlendirilmesinden sorumlu, teknolojik koşullar çerçevesinde donatılmış iletişim merkezleri aracılığıyla verilen hizmet şeklinde tanımlanabilir (İlki vd., 2008: 52).

2.3.5.Acil Çağrı Merkezleri (AÇM)

Acil çağrı hizmetlerinin organize edilmesi ve hizmetin gerektiği gibi yerine getirilmesi açısından oldukça önemlidir, acil çağrı hizmetlerinin beyni olarak değerlendirilir. Acil çağrı merkezleri, sadece yardım çağrılarını cevaplayan merkez olmaktan çok ötedir. Bu merkezler gelen yardım çağrılarını, tüm çağrıların içerisinde ayıklamakta, nasıl yardım yapılabileceğine karar vermekte ve yardım operasyonunu baştan sona kadar yönetmektedir.

Acil çağrı merkezlerinin esas işlevleri(Türker, 2009: 58);

- Acil yardım hizmetlerinin talep (isteme) merkezi olarak görev yapma;
- Acil yardım hizmetinin organizasyonunu yapma, nasıl bir yardım yapılacağına karar verme ve organizasyonu baştan sona yönetme;
- Acil yardım hizmetine gereksinim duyan kişiyi, olay yerine acil yardım ekibi ulaşana kadar, yönlendirme ve bilgilendirme;
- Olağanüstü durumlarda yönetim görevini üstlenme olarak sıralanabilir.

Gelişen teknolojiyle birlikte acil çağrı merkezleri, GPRS ve benzeri uygulamalarla, acil yardım araçlarını izleyebilmektedir. Merkezlerin etkin olarak işlemesi açısından, halkın da duyarlılığını gerektirir. Acil çağrı numaraları, aciliyet arz etmeyen durumlarda kullanılmamalı ve meşgul edilmemeli, aramalarda acil çağrı merkezinde görevli acil çağrı operatörüyle işbirliği ve bilgi alışverişi yapılmalıdır.

2.3.6.Acil Çağrı Numarası (AÇN)

Herhangi bir acil durumda haberleşme yoğunlukla vaka yerinde bulunan ve vakaya tanık olan kişiler tarafından aranan numaralardır. Herhangi bir olay gerçekleştiği anda acil çağrı merkezine, ne kadar çabuk bildirimde bulunulursa, olay yerine acil yardım ekiplerinin ulaşması o derecede hızlı olacaktır. Acil durumlarda vakanın olduğu yere ulaşma ilişkin organizasyon kişi odaklı olarak kurulmalıdır. Bu durumda, kişilerin acil çağrı merkezine ulaşımının kolay olabilmesi önem arz eder. Günümüzde kullanılan en yaygın iletişim aracının telefon olması nedeniyle, kişilerin acil çağrı merkezlerine bir telefon numarası ile ulaşabilmesi kaçınılmaz hale gelmiştir. Bu bağlamda önem arz eden konu kişilerin acil çağrı merkezine akılda kolay kalabilen, kısa bir numaradan ulaşabilmesine olanak sağlanmalıdır. Acil çağrı numarasının, acil çağrı merkezine kişilerin ulaşabilmesi için belirlenen, kısa ve

hatırda kalır telefon numaraları olduğu söylenebilir (Kapucu, 2013:19). Ülkemizde TNAÇS uygulamasına geçilmesinden önce kullanılan acil çağrı numaraları şu şekildedir:

ADI	TELEFON	ADI	TELEFON
ALO TRAFİK	154	POLİS İMDAT	155
ALO BELEDİYE	153	DOĞALGAZ ARIZA	187
SAĞLIK DANIŞMA	184	SU ARIZA	185
ELEKTRİK ARIZA	186	HIZIR ACİL	112
JANDARMA İMDAT	156	YANGIN İHBAR	110
ORMAN YANGINI	177		

2.3.7. Tek Numara Acil Çağrı Sistemi (TNAÇS)

Dünyada, acil çağrı hizmetlerinde kullanılmak üzere her ülkede, farklı acil çağrı numarası kullanılmaktadır. Bu çerçevedeki uygulama, kimi ülkelerde bütün acil durum merkezleri için tek bir acil çağrı numarası kullanılırken, kimi ülkelerde ise tüm acil durum merkezleri için ayrı numaralar kullanılması şeklindedir. “Tek Numara Acil Çağrı Sistemi”, bir ülkede tüm acil durumlarda bir tek acil çağrı numarasından yardım istemesine olanak sağlar. Acil çağrı numarası bakımından tek numara kullanan ülkelere Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada “911” servis numarası, Avustralya “000” servis numarası, Avrupa Birliği ülkeleri “112” numarası ile örnek verilebilir. Türkiye’deki tek numara acil çağrı sistemi uygulamasından önce “Polis İmdat 155”, “Ambulans 112”, “Yangın İhbar 112”, “Jandarma İmdat 156” numaraları kullanılmaktayken, İsrail’de hala “Polis 100”, “Ambulans 101”, “İtfaiye 102” numaralarının aranması gerekmektedir.

2.3.8. Acil Çağrı Operatörü

Acil durum çağrı merkezlerinde görev yapan, gelen acil durum çağrılarını karşılayan, değerlendiren ve ilgili birimleri yönlendiren, iletişim çalışanıdır. Acil çağrı operatörleri, acil durum çağrı hizmetinde, haberleşmenin odak noktasındadır. Söz konusu acil durum haberleşmesi, sadece kişilerce olayın haber verilmesinden ibaret değildir. Acil durum çağrı merkezindeki acil çağrı operatörü, olay yerinde alınacak güvenlik önlemlerinin alınması amacıyla arayan kişiyi yönlendirmek, acil yardım ekibinin olay yerine kolaylıkla ulaşması için arayan kişiden yardım almak, acil durum yardım ekipleriyle acil durum çağrı merkezi

arasında iletişimi sağlamak, acil durum yardım ekiplerini yönlendirmek ve yönetilmesini sağlamak için de iletişim araçlarını kullanmaktadır. Bununla birlikte, acil durum çağrı merkezi operatörlerinin görevleri, acil durum çağrı merkezinin yapılanma şekli çerçevesinde değişiklik gösterebilmektedir.

Şayet, acil durum çağrı merkezinde “Tek Kademeli Operatör Sistemi” kullanılmaktaysa, acil durum çağrı merkezi operatörü; gelen çağrıyı karşılamakla, gelen çağrılarının acil bir durum niteliğine sahip olup olmadığını değerlendirmekle, acil durum ekibinin olay yerine gönderilmesi kararını vermekle ve acil durum ekiplerinin tamamını yönlendirerek yönetmekle sorumludur. Acil durum çağrı merkezinde “İki Kademeli Operatör Sistemi” kullanılmaktaysa, “Ana Operatör”; gelen çağrıyı karşılar, olay bir acil durum niteliği taşıyorsa ilgili acil durum ekibinin hangisi (ambulans, itfaiye, polis) olduğuna karar vermekle ve çağrıyı söz konusu acil birimin operatörüne aktarmakla sorumludur. “Acil Birim Operatörü”, yalnız ilgili acil durum biriminin çağrılarında sorumlu kişidir. Acil birim operatörü, Ana Operatörün çağrılarını alır, nasıl bir acil ekibin olay yerine yönlendirileceğine karar verir ve acil ekibi yönlendirerek, iletişimi sağlar (emergencydispatch.org, 2016).

2.4. Acil Çağrının Günümüze Kadar Olan Tarihçesi

Telefon çağrısı yoluyla acil yardım çağrılması, telefonun kullanılmaya başlandığı zamanlardan beri uygulamadadır. Manuel telefon kullanılan zamanlarda, kullanıcı tek tuşla santrale ulaşmakta, santralde operatörünün aranacak numaraya ilişkin talebinin ardından kullanıcının “polisi bağlar mısınız?”, “İtfaiyeyi bağlar mısınız?” ya da “bir doktora/ambulansa ihtiyacım var” şeklinde cevabıyla ilgili numaranın santral tarafından bağlanmasıyla acil durum çağrısı gerçekleşmekteydi. Bu döneme ait Amerika Birleşik Devletleri örneğinde, küçük şehirlerde bulunan telefon operatörleri genelde şehirde yangın alarmının hareketlendirilmesinden de sorumlu kılınmıştır (Yentürk vd, 2003:52).

İleri dönemlerde otomatik telefonlar kullanılmaya başlanmış ve telefon operatörleri aradan çıkarak kullanıcı doğrudan acil durum yardım numarasını aramak durumunda kalmıştır. Acil durum numaralarına ilişkin sorunlar da bu dönemin ardından yaşanmaya başlanmıştır. Çünkü insanlar, acil yardıma gereksinim duyduğu durumlarda, yardım alabilmek amacıyla arayabilecekleri numaralarla kendilerinin muhatap olmak durumunda kalmışlardır. Acil durum ihbarında bulunacak kişiler, acil yardım numaralarını ya ezberlemek veya kolaylıkla bulabilecekleri bir yere yazmak durumundadırlar. Acil yardım çağrıları konusunda yaşanan başka bir sorun da acil durumlar için birden fazla ve çok haneli rakamları içeren,

telefon numaraları kullanılması olmuştur, böyle bir durumda karşılaşılan sorunların basında kişilerin telefon numaralarını her zaman ezberlerinde tutamaması veya numaraları kaydettikleri yeri bulamamasıdır. Söz konusu sorunların kısmî çözümü adına Amerika Birleşik Devletleri, Kanada ve İngiltere’de mahalli acil yardım operatörleri görevlendirilmeye başlanmıştır. Söz konusu uygulamada, telefonların “0” tuşu çevrildiğinde, doğrudan acil yardım operatörüne ulaşılmaktaydı. Acil durum operatörü aracılığıyla acil yardım kurumlarına ulaşılabilmiştir. Uygulama, Kuzey Amerika’da 1970 yılına kadar kimi yerlerde kullanılmaya devam etmiştir.

Dünyadaki ilk acil çağrı numarası olan “999”, 30 Haziran 1937 tarihinde Londra’da kullanılmaya başlamıştır. Numara çevrildiği zaman, telefon santralindeki operatör çağrıyı cevaplayana dek, bir zille birlikte kırmızı bir ışık yanıp sönmüş ve operatörlerin hızlıca çağrıyı cevaplamaları sağlanmıştır. Uygulama kısa zaman içinde İngiltere’de yayılmaya başlamıştır. Ama bu kolaylık tüm telefon kullanıcıları tarafından, 1970’lerin sonunda ancak kullanılabilmiştir. Kuzey Amerika’daki ilk acil çağrı numarası olan “911” uygulaması ise 1959 yılında, Winnipeg, Monitoba ve Kanada’ya da ulaşmıştır. Uygulamanın ilk zamanlarında, zamanın Winnipeg Başkanı Stephen Juba’nın yoğun gayreti söz konusudur. Amerika Birleşik Devletleri’ndeki ilk uygulama ise 1968 yılında, Alabama ve Alaska eyaletlerinde başlamıştır, ancak sistem yavaş yayılmış ve bu gelişi güzel olduğu için ülke geneline yayılması 80’lerin başını bulmuştur. 1992 yılında, sistem yerleşmesine rağmen, yetişkinlerin %50’sinin acil çağrı numarası olan, 911’i bilmedikleri ya da 411 numarasıyla karıştırdıkları görülmüştür. Bu çerçevede ülkede, acil çağrı numarasına ilişkin tanıtım ve halkın eğitilmesi konularına önem verilmeye başlanmıştır (en.allexperts.com , 2016).

2.5.Acil Yardım Çağrısının Unsurları

Acil çağrı hizmetinin alt unsurunu acil yardım hizmetleri oluşturmaktadır. Acil yardım hizmeti genel bağlamda üç ana konuyu kapsamaktadır. Bu konular; güvenlik hizmetleri, acil sağlık ve yangın söndürme hizmetleridir. Söz konusu acil yardım hizmetlerinin organizasyonu ülkeler arasında ve ülkenin siyasi yapısı çerçevesinde değişiklik göstermektedir. Bazı ülkelerde, acil yardım hizmeti tamamen yerel yönetimler eliyle yürütülürken, kimilerinde merkezi yönetimlerin ağırlıklı olarak hizmet sunduğu görülmektedir. Bu çerçevede acil yardım konularını açıklamakta yarar vardır.

2.5.1.Güvenlik hizmetleri

Güvenlik gereksinimi, insan hak ve hürriyetleriyle doğrudan ilgilidir. Bir kişi fiziksel gereksinimlerini karşıladıktan sonra, en temel gereksinim, kendisini, ailesini ve toplumunu güvenini sağlamaktır. Güvenliğin sağlanması, çağdaş toplumların gerek koşullar arasında yer alır ve devletlerin var olma nedenlerinin başında gelir. Dünyada güvenlik hizmetleri merkezi idare tarafından organize edilmektedir, bununla birlikte İngiltere örneğinde görüleceği üzere bölgesel organizasyonlar da görülür. İngiltere’de merkezi bir polis teşkilatı bulunmamaktadır. 18. Yüzyılda bu görev yerel meclislere verilmiş, 1946 yılında çıkarılan Polis Kanunu ile küçük yerleşimlerdeki teşkilatlar kaldırılarak polis bölge sınırları içinde teşkilatlandırılmıştır (İlki vd., 2008:101).

Güvenlik hizmetlerinin bileşenleri ülkeden ülkeye farklılık göstermekle birlikte, polis, jandarma ve sahil güvenlik hizmetlerinden oluşmaktadır (Yıldız, 2008:53). Polis teşkilatı, hemen hemen dünyada ki bütün ülkelerde bulunmaktadır. Jandarma teşkilatı, dünyada ki her ülkede bulunmamakta, AB ülkelerinden, Fransa, İspanya, Portekiz, Hollanda ve İtalya’da jandarma teşkilatı bulunmaktadır. Belçika’da 1998 yılında Jandarma teşkilatı ortadan kaldırılmıştır. Diğer AB ülkelerinde ise Jandarma teşkilatı bulunmamakta, jandarmanın görevlerini kırsal alan polisleri yerine getirmektedir (Kales vd., 2007:13). Yine dünyanın her ülkesinde sahil güvenlik için ayrı bir organizasyon oluşturulmamış, bu hizmet diğer güvenlik ve kurtarma birimleri içerisinde verilmektedir. AB Ülkelerinde sahil güvenlik için ayrı organizasyonun oluşturulması çok yaygın değildir. Sahil güvenlik organizasyonu olan ülkeler; İtalya (1530), Fransa (1616), Finlandiya (02 04 1000) olarak sayılabilir (sos112.info, 2016).

2.5.2.Acil sağlık (ambulans) hizmetleri

Acil çağrı hizmeti içerisindeki sağlık hizmetleri, hastane öncesi acil tıbbi bakım hizmetlerini kapsamaktadır. Bu hizmet, acil tıbbi yardıma ihtiyacı olan bir kişinin, acil çağrı merkezine olayı haber vermesi ile başlar, acil tıbbi yardımın olay yerine ulaşması ve tıbbi yardımın yapılması ile devam eder ve gerekli olan durumlarda hasta ya da kazazedenin bir hastaneye naklinin sağlanması ile son bulur. Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde mobil sağlık araçları olarak ambulanslar kullanılır.

Dünya genelinde, hizmet 1960’larda itfaiye hizmetlerinin içerisinde verilmeye başlanmış, sonraları tıbbın gelişimine paralel olarak hizmetin niteliği değişmiş, gelişen teknolojiye uygun ambulanslarla ve özel eğitim almış personel ile hizmet organizasyonu ayrı

teşkilatlandırılmaya başlanmıştır. Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri ilk kez, ABD’de 1973 yılında yeni bir tıp disiplini olarak tanımlanmıştır (Türker, 2009:125).

Dünya Sağlık Örgütü, 1979 yılında hazırlamış olduğu raporda, acil durumlarda hastane dışında verilecek olan tıbbi bakımın önemine dikkat çekmiş, ülkeleri hastane öncesi acil bakım için alarm ve haberleşme sistemlerini kurmaları için uyarmıştır. Aynı raporda önerilen modelde, hastane öncesi acil bakım servislerinde görevli personelin eğitim düzeyinin “paramedik23” düzeyine çıkarılması ve sistemin polis ve itfaiye hizmetleriyle koordineli bir şekilde yürütülmesi önerilerek, polis, itfaiye ve hastane öncesi bakım hizmetleri arasında iletişim ağlarının oluşturulması önerilmiştir. Hastane öncesi sağlık hizmetlerinin organizasyonu, dünya genelinde yerel yönetimler eliyle yapılmaktadır (Taşkın, 2012:12).

2.5.3. Yangın söndürme (itfaiye) hizmetleri

Ateşin var olduğu dönemden beri, ateşi kontrol altına alma gayreti de var olmuştur. İnsanlık tarihinin yaşadığı, günlerce söndürülemeyen ve binlerce kişinin ölümüne neden olan yangınlar, insanoğlunu kontrol dışına çıkmış yangınların söndürülmesi için teşkilatlanmaya itmiştir. İlk itfaiye teşkilatı Avusturya’da 1685 yılında kurulmuştur. İtfaiye hizmetlerinin temel hedefi; yangın ile ilgili operasyonları yönetmek, tehlikeli madde kazaları ve teknik kurtarma gerektiren durumlarda, olay yerine gerekli olan uzmanları ve yardım ekiplerini yönlendirmektir (ibb.gov.tr, 2016). Dünya genelinde itfaiye hizmetlerinin organizasyonu, yerel yönetimler bünyesinde oluşmaktadır. İngiltere’de, 1947 tarihli Kanunla, Milli İtfaiye Teşkilatı fesih edilmiş ve İtfaiye hizmeti yerel yönetimlere devredilmiştir (Kılıç, 1988:131-132). Paramedik iki yıllık yüksek okul düzeyinde eğitim alan hastane öncesi acil sağlık personelidir. Meslek grubu ilk defa 1970’li yıllarda ABD’de oluşmuş, sonrasında başta Kuzey Amerika olmak üzere tüm ülkelere yayılmıştır. Meslek üyeleri, hastane öncesi acil tıbbi bakım ve kurtarma konularında özel eğitimlerden geçmekte ve ambulans servislerinde çalışmaktadırlar. Türkiye’de ilk paramedik okulu 1993 yılında, Dokuz Eylül Üniversitesinde kurulmuş olup, bu gün otuzun üzerinde üniversitede eğitim verilmektedir (www.parder.org.tr).

2.6. Acil Çağrı Hizmetlerinin İlkeleri

Bu bölümde acil çağrı hizmetinin ilkeleri, kamu hizmetinin ilkelerine paralel olarak ele alınmıştır.

2.6.1. Süreklilik ilkesi

Birçok kamu hizmetinde süreklilik ilkesi, işleyişteki düzenliliği ifade ederken, acil çağrı hizmetinin sunulmasında kesintisizliği ifade etmektedir. Acil çağrı hizmeti, 7 gün 24 saat verilmesi gereken hizmetlerdendir (Ekşi, 2010:194). Acil çağrı hizmeti süreklilik ilkesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkan hukuki sonuç ise çalışanların grev yasağıdır. Hemen hemen hiçbir ülkede Acil çağrı hizmeti çalışanlarının, grev hakkı bulunmamaktadır.

2.6.2. Değişebilirlik ilkesi

Acil çağrı hizmeti, değişebilirlik ilkesine göre toplumsal ihtiyaçlardaki ve kamu yararı ilkesindeki değişimlere ayak uydurabilmelidir. Karahanoğlu'nun aktarımında, Danıştay kararlarına göre, “idare, kamu hizmetlerinde artan ihtiyacı ve günün koşullarını dikkate almak zorundadır”. “Değişebilirlik ilkesi”, aynı zamanda hizmetlerin hedeflediği, toplumsal ihtiyacı karşılayacak içerik ve nitelikte yerine getirilmesini isteme hakkını oluşturmaktadır. Kullanıcıların hizmetin değişime ayak uydurabilmesi için idari başvuru ve dava yoluyla zorlama hakları da bulunmaktadır (Aktaş vd., 2009:14). Acil çağrı hizmeti son yıllarda gerek altyapı anlamında, gerekse personel ve organizasyon anlamında sürekli bir değişim içerisinde. Bu bağlamda 2007 yılında, 112 Komuta Kontrol Merkezi (KKM)'nin personel yapılarında önemli bir değişikliğe gidilmiştir. Temmuz 2007'ye kadar, 112 KKM'de operatör olarak Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği 14. Maddesinde, “Acil hizmetler, acil polikliniği veya acil servisi, bunlar yoksa nöbetçi tabibi tarafından yürütülür. Bu hizmetler 24 saat süre ile kesiksiz olarak yürütülür. Bu hizmetlerde, hizmetin sürekliliğini sağlayacak şekilde, yeteri kadar sağlık ve yardımcı sağlık personeli ile, hayati önemi haiz araç, gereç ve nöbetçi eczacı bulunmayan kurumlarda da lüzumlu ilaçlar bulundurulur” denilmektedir (17927 sayılı Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, Yayın Tarihi: 13.01.1983).

“Yataklı Sağlık Tesislerinde Acil Servis Hizmetlerinin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ”in 1. Maddesinde “Bu Tebliğin amacı; yataklı sağlık tesislerinde sunulmakta olan acil servis hizmetlerinin çağın gereklerine, günümüz ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak geliştirilmesi maksadıyla, acil servislerin personel ve hizmet kıstasları, fiziki şartları, ulaşım, her türlü malzeme ve tıbbi teknolojik imkânları bakımından asgari standartlarını belirlemek, 112 Acil Sağlık Hizmetleri ile etkin bir koordinasyon sağlamak, acil servisleri yataklı sağlık tesisinin statüsü, hizmetin yoğunluğu ve hizmet verdiği bölgenin şartlarına göre seviyelendirilerek yeniden yapılandırılmalarını sağlamak, hasta triyajı ve renk kodu sisteminin uygulama esaslarını göstermek ve bu birimlerde yürütülecek nöbet hizmetlerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını belirlemektir” denilmektedir (Sağlık Bakanlığı Acil

Hizmetlerin Sunumu Hakkındaki Tebliğ) hemşireler ve sağlık memurları görev yapmaktayken, bu personelin yerine, acil çağrı hizmeti konusunda eğitim almış, Acil Tıp Teknisyenleri atanmıştır.

2.6.3.Eşitlik ilkesi

Kamu hizmetinin eşitlik ilkesi gereği, acil çağrı hizmeti eşit durumda bulunanlara eşit, farklı konumda bulunanlara da farklı biçimde sunulmalıdır (Özer, 2012:55). Türkiye’de bu tanıma uygun çalışmalar son yıllarda yapılmaya başlanmıştır. İzmir 112 İl Ambulans Servisi bünyesinde 2009 yılında, konuşma ve işitme özürlü vatandaşların, 112 acil sağlık hizmetlerinden yararlanabilmeleri için, “112 Sessiz Yardım Projesi” başlatılmıştır. Projeye göre kendileri için ya da bir yakınları için ambulans ihtiyacı olduğu durumlarda, doğrudan 112 Acil Çağrı Merkezi ile iletişime geçip yardım isteme imkanı olmayan özürlü vatandaşlar için, GSM operatörleri üzerinden SMS ile iletişimin sağlanması hedeflenmiştir. Projede ambulans talebinin SMS ile alınması ve SMS ile cevap verilerek, istenilen adrese ambulansın gönderilmesi planlanmıştır. Projede ki bir diğer amaç, ambulans personelinin acil sağlık hizmeti isteyen özürlü vatandaşa ulaştığında, iletişim sorununu en aza indirmektir. Bu konuda, bir görsel iletişim kılavuzu hazırlanmış, tıpta sık karşılaşılan bulgular ve tedavi yöntemleri hasta ile resim ve şekiller vasıtasıyla anlatılarak, iletişimin kurulması hedeflenmiştir (izmir112.org , 2016).

Kamu hizmetlerinde eşitlik ilkesi, sosyal devlet ilkesiyle kendini göstermektedir. Bazı hizmetler vardır ki bu hizmetleri sadece güçlünün ya da ulaşabilenin alması yeterli olmaz, bazı hizmetlerde devletler fırsat eşitliğini sağlamak zorundadır. Bu hizmetlerin sunulmasında fırsat eşitliği mekanik bir eşitlik olarak anlaşılmalıdır, kamu sınırlı parasal kaynaklarını şematik olarak dağıtmak yerine, eşitliği sağlamak adına hizmete ulaşamayanlara, hizmete ulaşabilmeleri için fırsat yaratmalıdır. Sağlık hizmetlerinde eşitlik ilkesi çerçevesinde, acil sağlık hizmetlerinde eşitliğe baktığımızda, bu tanım, “herkesin bu hizmete erişebilme şansına sahip olması, hiç kimsenin diğerine göre dezavantajlı olmaması” olarak yapılabilir. Bununla birlikte, ulaştırılan hizmetin kalitesi ve seviyesi de aynı olmalı, coğrafi konuma bakmaksızın, hizmet edinmede var olan ya da olabilecek adaletsizlikler giderilmelidir. Bu tanıma göre devletler acil sağlık hizmetlerini, sosyal grup ve coğrafi konum farkı gözetilmeksizin planlamak ve sunmakla sorumludur (Çatay, 2011:4). Sağlık hizmetlerinden adil yararlanma hakkının Anayasal dayanağını, Anayasanın 56.Maddesi oluşturmaktadır. Yasa düzeyindeki dayanağını ise, “Biyoloji ve Tıbbın Uygulanması Bakımından İnsan Hakları ve İnsan Haysiyetinin Korunması Sözleşmesi”nin 3. Maddesi oluşturmaktadır.

Sağlıkta iletişim ağının kurulamayacağı ve bu ağı besleyecek sağlık kuruluşunun olmadığı, küçük yerleşim yerlerinde, coğrafi koşullara uygun ve olabildiğince ilk ve acil yardım ekip ve ekipmanlarıyla donatılmış ulaşım araçları hazır bulundurulmalıdır. Yıldırım'a gören buradaki amaç “kamu kaynaklarının sınırlılığı nedeniyle, sağlık hizmeti tesisi kurulamayan küçük yerleşim birimlerinde yaşayan vatandaşları, acil sağlık hizmetine ihtiyaç duydukları zaman en yakın donanımlı sağlık kuruluşlarına taşımak ve orada tedavi etmektir” (Yıldız, 2008:125). Kamu, acil yardıma ihtiyacı olan vatandaşına, hiçbir ön şart koymadan yardım etmek zorundadır. Öyle ki, kamu bu konuda, kendi imkanlarını zorlamakta, özel sektörün sunduğu kamu hizmetlerini de, bu amaca uygun organize edebilmektedir.

2.6.4.Ulaşabilirlik ilkesi

Kamu hizmetinin yeni ilkelerinden olan ulaşabilirlik ilkesi, en başta hizmetin coğrafi olarak ülkenin her yerinden ulaşılabilir olması ile ilgilidir. Aynı zamanda ulaşabilirlik ilkesinin içerisinde, verilen hizmet hakkında, kullanıcıya danışma hizmetinin verilmesi, hizmetten nasıl yararlanılacağı konusunda, kullanıcıya gerekli olan eğitim ve tanıtım bilgisinin verilmesi de bulunmaktadır (Bekdemir, 2012:91). Kamu acil çağrı hizmetini, ülkenin her yerinde, eşit ulaşım olanaklarıyla sunmak zorundadır. Acil çağrı hizmeti, acil yardıma ihtiyacı olan vatandaşın, hizmete ulaşım aracıdır. Acil çağrı hizmetinde, zaman çok önemlidir, bazen hizmetin ulaşımında dakikaların bile çok büyük önemi bulunmaktadır. Bu nedendir ki acil çağrı hizmeti için kolay ve hızlı talep yolları oluşturulmalı ve hizmetin organizasyonu zaman üzerine yapılmalıdır.

“27378 sayılı Yataklı Sağlık Tesislerinde Acil Servis Hizmetlerinin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ” in 14. Maddesine göre ” Kamu ve özel tüm sağlık tesisleri ve kuruluşları kendilerine başvuran veya ambulans ve sevkle getirilen tüm acil vakaları sağlık güvencesi ve ödeme gücü olup olmadığına bakmaksızın kabul etmek, 112 acil ambulansları tarafından getirilecek vakalar için Komuta Kontrol Merkezi (KKM)'nin talimatlarına göre acil servislerini hazırlamak, ilk değerlendirme ve gerekli tıbbi müdahaleyi yapmak ve stabilizasyonu sağlamakla yükümlüdür. İleri tetkik ve tedavisi gereken hastaların diğer sağlık tesislerine sevki, sevk edilecek hastanın tıbbi durumuna uygun nihai tedavisinin sağlanabileceği sağlık tesisinin belirlenmesi ve nakil işlemlerinin 112 KKM'nin yönetim ve koordinasyonunda, 112 KKM tarafından verilen talimatlara uygun olarak yapılması zorunludur” denilmektedir.

Türkiye’de kamu hizmeti sunumunda en önemli sorunlardan birisi personel dağılımındaki dengesizliktir. Kamuda ana istihdam şekli 2000’li yıllara kadar “Devlet

Memurluğu” statüsündeydi. Devlet memurlarının tabi olduğu, 657 sayılı Kanuna göre, memurların belli durumlarda yer değiştirme (tayin) hakları bulunmaktadır. Bu hak, istihdam uygulamalarında ülkenin sosyo-ekonomik anlamda az gelişmiş bölgelerinde, memur istihdamını zorlaştırmaktadır. Kamu istihdamda dengeyi sağlayabilmek için bir takım önlemler almaktadır. Bu önlemler karşımıza, mecburi hizmet uygulamaları, Milli Eğitim Bakanlığı’nın “Norm Kadro Uygulaması”, Sağlık Bakanlığı’nın “Personel Dağılım Cetveli” olarak çıkmaktadır. Son yıllarda Sağlık ve Milli Eğitim Bakanlıkları başta olmak üzere birçok Bakanlık, “Atama ve Nakil Yönetmelikleri” ni değiştirmiş, yeni koşullarla, yer değişikliğini zorlaştırmıştır. Personel dağılımı ile ilgili son yıllarda kullanılan bir diğer uygulama ise, “Sözleşmeli Personel Uygulaması”dır. Çakılı istihdam olarak da adlandırılan uygulamada, eş ve sağlık mazereti dışında yer değişikliği talep edilememektedir.

Acil sağlık hizmetlerinde ulaşılabilirliği arttırma adına, Sağlık Bakanlığı’nın son yıllarda yaptığı çalışmalar dikkat çekicidir. Türkiye’de Ambulans istasyonu sayısı, 2005 yılında 971 iken, 2009 yılı sonunda bu rakam 1460’a çıkarılmıştır. 2008 ve 2009 yıllarında, Başta Doğu Anadolu Bölgesi’nde olmak üzere, kardan dolayı yolların kapandığı yerleşim yerlerinde, ambulans hizmetlerinin vatandaşa ulaştırabilmesi için, 80 adet paletli kar ambulansı alınmıştır. Sağlık Bakanlığı, Eylül 2008’de hizmet alımı yolu ile hava ambulansı sistemini başlatmıştır. Uygulama ile acil yardıma ihtiyacı olan vatandaşa havayolu ile daha kısa sürede ulaşmak, kritik durumdaki acil tıbbi bakım ihtiyacı olan hastaların, sağlık kuruluşuna hızlı nakli amaçlanmıştır. 2009 yılı sonu itibari ile Türkiye’de, merkezde 17 helikopter ambulans görev yapmaktadır. 2009 yılında, özellikle büyük şehirlerde, trafik yoğunluğundan dolayı ambulans hizmetinin ulaştırılamadığı durumlar için, acil sağlık personelinin ve bazı temel acil tıbbi yardım malzemelerinin olay yerine ulaşımını sağlayacak motosiklet ambulanslar göreve başlamıştır. 2009 yılı sonu itibari ile Türkiye’de, 16 ilde 30 adet motosiklet ambulans görev yapmaktadır.

Acil çağrı hizmetinde, ulaşılabilirlikle ilgili bir diğer konuda, yardım talebinde bulunan kişinin yer bilgilerinin belirlenmesidir. Acil yardım ihtiyacı genellikle olağan dışı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bir kişi, tam olarak tarif edemediği bir yerde acil yardıma ihtiyaç duyabilir. Mart 2009’da, Kahramanmaraş’ta meydana gelen helikopter kazası, acil çağrı hizmetinde yer belirleme işlevinin, ne kadar önemli olduğunu ortaya koymuştur. Avrupa Komisyonu ilgili kararında, Üye Devletleri, 112 acil çağrı numarasına sabit ve mobil telefonlardan yapılan aramalarda, arayan kişinin yer bilgilerinin otomatik olarak belirlenmesi konusunda, gerekli tedbirleri almakla sorumlu tutmaktadır. Konu ile ilgili, Türkiye’de, sabit

hatlardan yer belirleme, “Türk Telekom” aracılığı ile mümkün olmakta, mobil hatlarda ise ilgili GSM Şirketi tarafından sinyal takibi ile yapılabilmektedir. Normal koşullarda yer belirleme işlemi savcılık izni ile mümkün olurken, acil çağrı numarasının aranması durumunda savcılık iznine gerek kalmamaktadır. Yer belirleme işleminin, yaklaşık 2 dakikalık bir sürede yapılabildiği belirtilmekle birlikte, bu süre, mobil aramalarda GSM Şirketinin bölgede bulunan verici sayısına göre değişebilmektedir. 2009 yılında yaşanan “Uludağ’da bir öğrencinin kaybolması” ve “Kahramanmaraş’ta yaşanan helikopter kazası” yer belirleme süresinin, coğrafi koşullara göre oldukça uzayabildiğini göstermiştir (zaman.com.tr, 2016). Avrupa Komisyonu’nun, yer belirleme ile ilgili vermiş olduğu sorumluluk, otomatik yer belirleme ile ilgilidir. Yani 112 acil çağrı numarasına yapılan arama, karşılandığı anda arayan kişinin yer bilgilerine ulaşılabilir.

Acil çağrı hizmetinde, kamunun sorumluluğu hizmetin oluşturulması ve sunulması ile yeterli kalmamaktadır. Hizmetin özelliklerinden dolayı, kamu, vatandaşına, yardıma ihtiyacı olduğunda, nasıl davranması gerektiği ve yardım talebini nasıl yapabileceği konusunda bilgilendirmeli ve eğitmelidir. Avrupa Komisyonu, 112 acil çağrı numarası konusunda, AB vatandaşlarının bilgilendirilmelerine ve numaranın nasıl kullanılacağı konusunda eğitilmelerine büyük önem vermekte, bu konuda Üye Devletlere sorumluluklar getirmektedir.

2.6.5. Hesap verebilirlik ilkesi

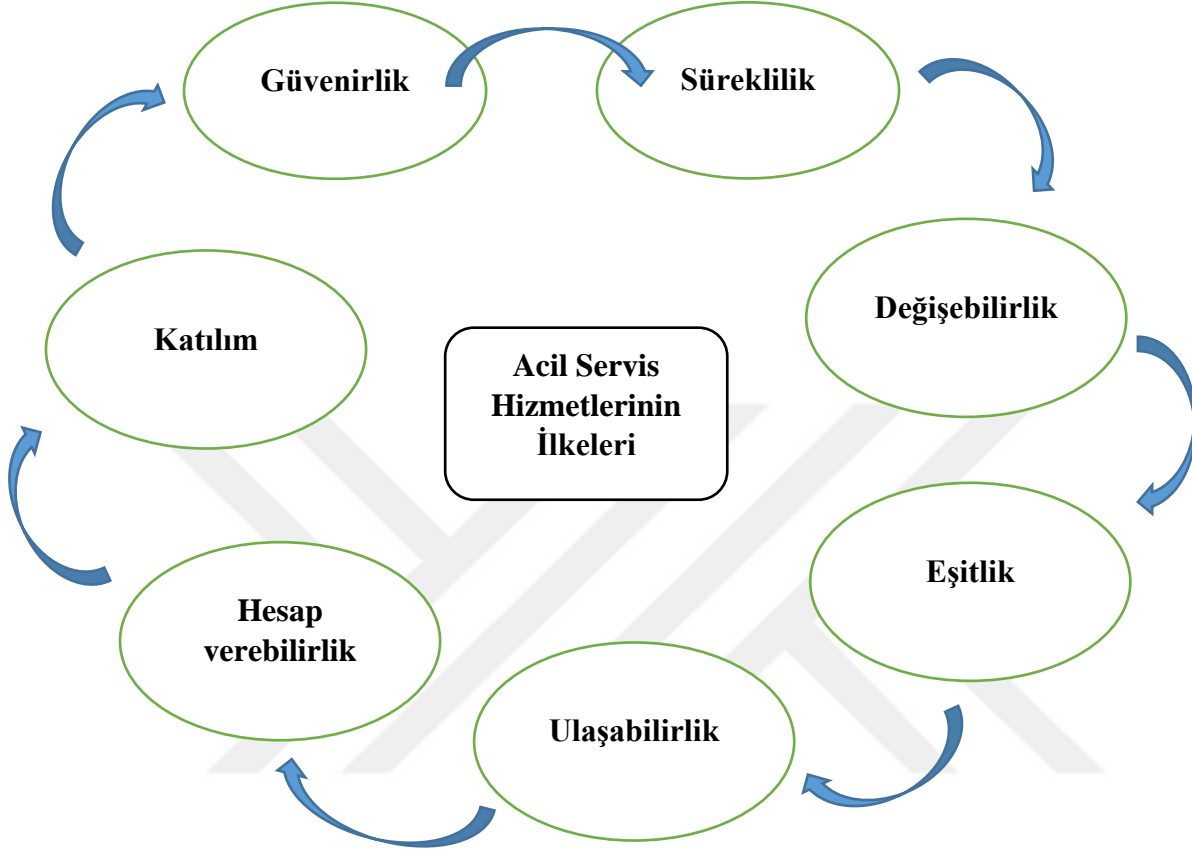
Günümüzde kamunun, sunduğu hizmetin kalitesinden ve yaptığı faaliyetlerin sonuçlarından, hesap verebilir olması kaçınılmaz olarak görülmektedir (Çatay, 2011:73). 2003 yılında, kamu kurumlarında kurulan ilk ombudsmanlık sistemi olarak da kabul edilen, “184 SABİM” Sağlık Bakanlığı organizasyonu içerisinde kurulmuştur. SABİM, sağlıkla ilgili diğer alanlarla birlikte, acil sağlık hizmetleri ile ilgili de, bilgi alma ve hizmet ile ilgili memnuniyetsizliklerin belirtilmesi için kullanılabilir. SABİM’e gelen şikayet aramaları, yönetim tarafından değerlendirilmekte, gerek görülmesi durumunda, idari işlem ve soruşturma başlatılmaktadır. TC Sağlık Bakanlığı, Sağlıkta Dönüşüm çalışmaları içerisinde, 2003 yılında “Hasta Hakları Uygulamaları”nı başlatmıştır. Uygulama’da, kurum ve çalışan odaklı hizmetin yerini, hasta odaklı hizmetin alması amaçlanmıştır. Çalışmalar bünyesinde 81 ilde 415 Devlet Hastanesinde, “Hasta Hakları Birimleri” kurulmuştur. Bu birimlerle birlikte, 184 SABİM Hattı ve Bakanlığın Resmi İnternet Sayfası aracılığıyla da, hasta hakları ile ilgili şikayetler alınmaya başlamıştır. Bu iletişim yollarıyla, Sağlık Bakanlığı’na, 10 Şubat 2004 ve 31 Ağustos 2005 tarihleri arasında, ülke genelinden toplam 5336 adet hasta hakları ile ilgili şikayet gelmiştir.

2.6.6. Katılım ilkesi

Katılım ilkesi, kamu hizmetlerinde, yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte oluşmuş olup, kullanıcının hizmetlerin planlanmasına ve yürütülmesine katılması anlamındadır. Acil çağrı hizmeti, vatandaş odaklı hizmetlerdendir. Hizmetin harekete geçirilmesi için vatandaşın sistemi aktive etmesi yani araması gerekir. Hizmete vatandaşın katılımı, “fikrinin alınması veya danışılması” şeklinde olabileceği gibi, vatandaş sistemin bir üyesi de olabilir. Özellikle büyük kazalar ve afetlerde, vatandaşın acil yardım ekipleriyle işbirliği yapması, sorumluluk alması gerekir.

2003 yılında, İçişleri Bakanlığı tarafından birçok Avrupa ülkesinde başarı ile uygulanan “Toplum Destekli Polis Projesi” çalışmalarına başlanmıştır. 2003 yılı, “AB–Türkiye Mali İşbirliği” kapsamında, Emniyet Genel Müdürlüğü’nce eş üye ülke, İspanya ile işbirliği hâlinde yürütülen, “Türk Polis Teşkilatının Sorumluluğunun, Verimliliğinin ve Etkinliğinin Güçlendirilmesi Twinning (Eşleştirme) Projesi”nin bileşenleri arasında yer alan “Toplum Destekli Polislik Bileşeni”, toplumsal odaklı ve önleyici hizmetlere yönelik işlevi ile dikkat çekmektedir. Konu ile ilgili, 17.02.2006 tarihinde, İçişleri Bakanlığı tarafından bir genelge yayınlanmıştır, on ilin Emniyet Müdürlüğü pilot uygulama sahası olarak seçilmiştir³⁷. Genelgede projenin amacı; “Güvenlik hizmetlerinin, halkın katılım ve desteğini sağlamak suretiyle etkin ve hızlı bir şekilde yürütülmesini, vatandaş-polis ilişkilerinin geliştirilmesini, suçla mücadelenin güçlendirilmesini ve polislik hizmetlerinin yürütülmesinde, çağdaş uygulamaların yaşama geçirilmesini sağlamak” olarak belirtilmiştir. Proje ile polis ve vatandaş dayanışması hedeflenmiştir, “polise bilgi veren ispiyoncudur” önyargısı yıkılmaya çalışılmıştır. Yapılan çalışmalar sonucu 2007 yılında, Diyarbakır Emniyet Müdürlüğü, “155 Polis İmdat” çağrı merkezine yapılan aramalar, bir önceki yıla göre %95 oranında artmıştır. 15.02.2009 tarihinde, “Emniyet Genel Müdürlüğü Toplum Destekli Polislik Hizmetleri Yönetmeliği” yayınlanmıştır. Yönetmelikte Toplum Destekli Polis Hizmetlerinin temel prensipleri arasında; Toplumla iç içe ve her zaman insanlarla iletişime açık olmak; Güvenlik hizmetlerine toplumun katılımını sağlamak; Toplumun üyeleri ile işbirliğinde bulunmak; Güvenlik hizmetlerine toplumsal taleplere göre yön vermek; Herkese aynı düzeyde ve eşit nitelikte hizmet sunulmasını sağlamak, gibi ilkelerde sayılmıştır.

Şekil 2.1: Acil Çağrı Hizmetlerinin İlkeleri



Kaynak: Çeşitli kaynaklardan oluşturulmuştur.

2.6.7. Güvenirlilik ilkesi

Bir hizmetin güvenilir olması için şeffaf sunulması, katılım ve hesap verebilirlik ilkeleri ile sınanabilmesi ve hizmete kullanıcının kolay ve hızlı ulaşabilmesi gerekir. “Bilgi Edinme Kanunu”nun gerekçesinde, “halkın devlete karşı duyduğu kamu güveninin, bilgi edinme hakkının sağlanması, halka denetim yollarının açılması ve şeffaflığın sağlanması ile doğrudan ilişkili olduğu belirtilmektedir. Son yıllarda, ambulans hizmetlerinde, daha etkin ve ulaşılabilir hizmet verebilmesi adına, “Kalite Yönetim Sistemi”ne önem verildiği görülmektedir. Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları, Sağlık Bakanlığı tarafından teşvik39 edilmekle birlikte, bir zorunluluk bulunmamaktadır. Bu konuda ilk uygulama, “Denizli İl Ambulans Servisi Başhekimliği” tarafından başlatılmış ve kurum, 2006 yılında TSE, ISO 9001- 2000 Kalite Belgesini almaya hak kazanmıştır. Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları hizmetin ölçülebilir ve hesap verilebilir olması ile de, doğrudan ilgilidir. Uygulama ile

hizmetin, daha hızlı, etkin ve yaygın verilebilmesi, ölçülebilir ve karşılaştırılabilir hizmet kriterleri ile hizmetin kalitesinin ve etkinliğinin sınanabilmesi, bu yolla da hizmete güvenin artması hedeflenmektedir (112denizli.org, 2016).

Acil çağrı hizmetinde, güvenilirlik hizmetin ulaşım süresiyle, doğrudan ilişkilidir. Acil bir durumda, acil yardım ekibinin olay yerine geç gelmesine, halkın verdiği tepki çoğu zaman basın organlarına yansımaktadır. 05.12.2006 tarihinde, Sağlık Bakanlığı'nın yayınlamış olduğu, "Kaliteyi Geliştirme ve Performans Değerlendirme Yönergesi"nde, birçok hizmetle birlikte, ambulans hizmetleri içinde verimlilik göstergeleri oluşturulmuştur. Göstergelere göre, İl Ambulans Servisi Başhekimlikleri'nin acil durumlar için, şehir merkezinde 10 dakikada, kırsal bölgede de 30 dakikada hizmet ulaştırabilecek şekilde organize etmeleri gerekmektedir (Sağlık Bakanlığı Kaliteyi Geliştirme ve Performans Değerlendirme Yönergesi).

2.7.Acil Çağrı Hizmetlerinin Sunulması

Acil çağrı hizmetinin sunulması ile ilgili dünya genelinde farklı organizasyon yapıları bulunmaktadır. Bazı ülkelerin, acil çağrı merkezleri tek bir çatı altında topladığı, bazılarının itfaiye ve ambulans hizmetleri için tek merkez oluşturduğu, güvenlik hizmetleri için ayrı bir organizasyon oluşturduğu, bazılarının da, tüm acil birimler için ayrı çağrı merkezler oluşturduğu gözlenmektedir. Acil çağrı merkezlerinin işleyişi arasında da farklılıklar bulunmaktadır, bazı ülke örneklerinde, merkezde "tek kademeli operatör sistemi kullanılırken, bazılarında "iki kademeli operatör sistemi" kullanılmaktadır. Bununla birlikte, sistemin işleyişi ya da yapısı nasıl olursa olsun, temel amaç "acil yardıma ihtiyacı olan kişiye, yardımı en hızlı ve etkin bir biçimde götürmektir" (internazionali.ulss20.verona.it, 2010).

Acil çağrılarının operatör tarafından doğru yönetilmesi, çoğu zaman hayat kurtarır. Başarılı bir acil yardım organizasyonu için uyulması gereken asgari standartlar bulunmaktadır. Operatör tarafından, arayan kişiye ilk sorulması gerekenler, nasıl bir acil yardım hizmeti ihtiyacı olduğunu saptamaya yönelik olmalıdır. Operatör olayı tanımlamaya yönelik sorularla, yardım organizasyonunu oluşturacak olan bileşenleri saptamaya çalışmalıdır. Operatör en kısa sürede, olay yerinde arayan kişiyi ve halkı tehdit edebilecek tehlikeleri saptamaya çalışmalı, kamu güvenliğini tehdit edecek tehlikelerin zamanında fark edilebilmesi için gerekli tedbirleri harekete geçirmelidir. Operatör arayan kişiye olay yerindeki kişilerin güvenliğinin sağlanması adına, gerekli direktifleri vermelidir. Bununla birlikte, olay yerine ilk ulaşacak acil ekip için olay yerinde var olabilecek tehlikeleri

saptamaya çalışmalı, acil ekip tehlikeler karşısında bilgilendirilmeli ve gerekirse olay yerinde tam güvenlik sağlanana kadar, ekip olay yerine sevk edilmemelidir.

Acil çağrı merkezlerinde görevli operatörler, aynı zamanda acil ekiplerin hızlı bir şekilde çıkış yapmalarını, elektronik ortamda takip etmekle görevlidirler. Acil ekip ise olay yerine mümkün olduğunca hızlı bir şekilde ulaşmaktan sorumludur. Ama buradaki mümkün olduğunca kelimesi, güvenlik tedbirlerinin bırakılması anlamına gelmemektedir. Acil ekiplerde trafikteki diğer araçlar gibi trafik kural ve işaretlerine uymak zorundadırlar. Acil çağrı hizmetinde birçok ülke kendi standartlarını oluşturmuş ve olay yerine ulaşım için belli süreler belirlemişlerdir. Sistemlerde, ekiplerin, olay yerine yasal sürelerde ulaşamadığı durumlarda yaşanmaktadır. İstisnai olarak kabul edilen bu durumlar, mutlaka yasal mevzuat çerçevesinde kayıt ve rapor edilmelidir. Bazı durumlarda, operatörler olayın karışıklığına göre, ambulans, polis ve itfaiye ekiplerini aynı anda olay yerine yönlendirebilir ya da bir acil ekip olay yerine ulaştıktan sonra, başka bir acil ekibi de olay yerine talep edebilir. Örneğin, ambulans ekibi olay yerine ulaştıktan sonra itfaiye ve polisin gerekliliğine karar verip, bu ekiplerinde olay yerine ulaştırılması için operatörden yardım isteyebilir (ambulancezorg.nl, 2010).

Acil çağrı operatörünün asgari görevleri;

- Olay çeşidini ve lokalizasyonu tanımlamaya çalışmak,
- Olayın içeriğini tanımlamaya çalışmak (kaza yapmış iki araç, tehlikeli madde kazası, ateşli silah saldırısı vb),
- Olay yerindeki hasarı belirlemeye çalışmak; ölü ve yaralı sayısını belirlemek, maddi hasarları tanımlanmaya çalışmak,
- Olay yerindeki tehlikeler, kamu güvenliği ve acil ekip için olabilecek potansiyel tehlikeleri tanımlamak,
- Acil yardım organizasyonuna karar vermek; olay yerine sevk edilecek acil ekipler, araçlar, sevk edilecek ekip sayısını belirlemek,
- Benzer olaylar için hazırlanmış plan ve protokolleri devreye sokmak (Thiel vd., 2004:11-13).

3.BÖLÜM

3. TÜRKİYE'DE ACIL ÇAĞRI HİZMETLERİ

3.1. Türkiye'de Acil Çağrı Hizmetlerinin Gelişimi

Türkiye'de acil durumlarda hizmet vermesi gereken kuruluşlar (güvenlik hizmetleri, ambulans hizmetleri, itfaiye hizmetleri vs.) ayrı örgütlenmiş, organizasyonları birbirinden bağımsız yapılmıştır. Süreç içerisinde her kuruluş kendi haberleşme sistemlerini kurmuş, teknolojinin gelişimine paralel sistemlerini güncellemiştir. Günümüzde; emniyetin, jandarmanın, sahil güvenliğinin, ambulans hizmetlerinin, itfaiye hizmetlerinin bir birinden bağımsız acil çağrı merkezi oluşmuştur. Bu durum zaman zaman kullanıcı açısından numara karışıklığına neden olmakta, sistem içerisinde, eşgüdümün oluşturulmasında ve etkin ve hızlı iletişimin kurulmasında bir takım sıkıntılar oluşturmaktadır (Çatay, 2011:2).

3.2. Türkiye'de Acil Çağrı Hizmetlerinin Unsurları

3.2.1. Güvenlik hizmetleri

İç güvenlik birimleri, Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı'ndan oluşmaktadır. Polis ve jandarmanın genel güvenlik ve asayiş açısından görev, yetki ve sorumlulukları, kendi görev alanları içerisinde birbirine yakındır (Aktaş vd., 2009;13). Kural olarak; “il ve ilçe belediye sınırları içerisinde kalan bölgelerin emniyet ve asayişinden polis birimleri, il ve ilçe belediye sınırları dışında kalan bölgelerin emniyet ve asayişinden jandarma iç güvenlik birimleri sorumludur”. 30 Mart 2009 tarihinde yayınlanan “Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” ile, “Kolluk birimlerinin personel, araç, gereç imkânları ve hizmet gerekleri göz önünde bulundurularak, belediye sınırları dışında kalan yerlerden bir kısmı polisin görev alanı; belediye sınırları içinde olmakla birlikte, şehir meskûn alanlarına uzak bazı yerler ise jandarmanın görev alanı olarak tespit edilebilir” ibaresi getirilmiştir (2009/14808 sayılı BKK).

2009 yılındaki bu yönetmelik değişikliğinden sonra, jandarma sorumluluk alanı ülke yüzölçümünün yaklaşık %92'sini, polis sorumluluk alanı da yaklaşık %8'ini oluştururken polis sorumluluk alanı hızla artmaya, jandarma sorumluluk alanı da azalmaya başlamıştır (Kırışık, 2013:31). Nüfus dağılımına göre sorumluluk alanına bakıldığında, polis sorumluluk alanı toplam nüfusun yaklaşık % 70'ini oluşturmaktadır (abgm.adalet.gov.tr, 2010). Yapılan mevzuat çalışmalarına bakıldığında, Türkiye'de güvenlik hizmetlerinin organizasyonunda bir değişim sürecinin yaşandığı gözlenmektedir.

3.2.1.1. Polis

1934 yılında yayınlanmış olan 2559 sayılı “Polis Vazife ve Salahiyetleri Kanunu”nda, polisin görevleri tarif edilirken, “asayiş ile birlikte, halkın can, mal ve ırzını korumak sayılmış ve yardım isteyenlere ulaşmak” ayrıca vurgulanmıştır (Yıldız, 2008:73). Polis birimlerinde haberleşme, 1986 yılında “055 Polis İmdat” yapılanmasının devreye girmesi ile başlamıştır. Önceleri büyük şehirlerde yapılan örgütlenme daha sonra tüm ülkeyi kapsayacak şekilde genişlemiştir. 1996 yılında telefon numaralarında yapılan düzenleme ile, Polis imdat acil çağrı numarası, “155” olarak değiştirilmiştir.

Emniyet Genel Müdürlüğü, ilerde il emniyet müdürlükleri, ilçelerde ise ilçe emniyet müdürlükleri ve emniyet amirlikleri olarak örgütlenmiştir. İl ve ilçe belediye sınırları içerisindeki yerleşim yerlerinin, emniyet ve asayişin sağlanmasından sorumlu olan polis birimlerinin, aynı zamanda suçun önlenmesi ve suça zamanında müdahale edebilme gibi sorumlulukları da bulunmaktadır. Sucun önlenmesi ve zamanında müdahale konusu, iyi işleyen bir haberleşme sistemi ve mobil ekiplerin doğru organizasyonu ve yönetimiyle mümkündür. Polis haber merkezleri, ilçe emniyet amirlikleri seviyesinde organize edilmiş olup, ilçe sınırları içerisinde yapılan çağrılar o ilçede bulunan emniyet amirliği bünyesinde karşılanmaktadır. Son yıllarda başta büyük iller olmak üzere birçok il merkezinde, elektronik sistemlerle entegrasyonunu tamamlamış, “Polis Komuta Kontrol Merkezleri” kurulmaktadır. Bu merkezlerin başlıca işlevleri; bilgi edinme, analiz ve müdahale etme ve yönetim işlemlerini yerine getirme olarak tarif edilmektedir.

3.2.1.2. Jandarma

Jandarma teşkilatı bu günkü hukuki statüsüne, 10 Haziran 1930 tarih ve 1706 sayılı “Jandarma Kanun”u ile ulaşmıştır. 17 Aralık 1983 tarihinde, 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayınlanan “Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkiler Yönetmeliği” 63. Maddede jandarmanın görevleri arasında, “Bir tehlike karşısında bulunan ve imdat isteyen herkese yardım etmek” ve “Yolda hastalanan, kazaya uğrayan ve yerine gitmeye gücü bulunmayan kimselere; uygun bir ulaşım aracı sağlamak, ilgili sağlık kuruluşuna göndermek ya da sağlık personeli bulmak, ailelerine haber vermek, gerekliyse refakat etmek” sayılmaktadır (83/7362 Sayılı BKK). Jandarma Genel Komutanlığı vatandaşların ihbar ve şikayetleri ve suçu önleme ve zamanında müdahale etme amacıyla, 1996 yılında “156 Jandarma İmdat” hattını oluşturmuştur .

Jandarmanın Genel Komutanlığı, Türk Silahlı Kuvvetlerinin bir parçası olup, eğitim-öğretim ve silahlı kuvvetlerle ilgili görevleri bakımından, Genel Kurmay Başkanlığı'na, emniyet ve asayiş ile ilgili görevlerin yerine getirilmesi bakımından, İçişleri Bakanlığı'na bağlı ve sorumludur. Jandarmanın yapılanmasında, 13 Jandarmanın Bölge Komutanlığı, 81 İl Jandarmanın Komutanlığı ve 901 İlçe Jandarmanın Komutanlığı bulunmaktadır. Jandarmanın İmdat Hattı⁸⁷, ilçe jandarmanın komutanlıkları düzeyinde hizmet vermektedir. 156 numarası hangi ilçe sınırlarından araniyorsa, çağrı o ilçede bulunan jandarmanın komutanlığı haberleşme birimi tarafından karşılanmaktadır (jandarmanın.tsk.tr, 2010). 156 Jandarmanın İmdat Hattı'nda görev yapacak olan personele, Ankara Beytepe Jandarmanın Okulları Komutanlığı'nda "156 Jandarmanın İmdat Telefonu İşletim Esasları" konulu eğitim verilmektedir.

3.2.1.3. Sahil güvenlik

Kıyı ve karasuların korunması görevi, 13 Temmuz 1982 tarih ve 2692 sayılı "Sahil Güvenlik Kanunu" ile Jandarmanın Genel Komutanlığı'ndan, Sahil Güvenlik Komutanlığı'na devredilmiştir (jandarmanın.gov.tr, 2010). Sahil Güvenlik Komutanlığı, deniz ve kıyılarda meydana gelen kazalara ve yasadışı olaylara zamanında müdahale edebilmek için, "158 Sahil Güvenlik İhbar ve Talep Hattı"nı oluşturmuştur. Sahil Güvenlik Komutanlığı, Türkiye'nin 8.333 km sahil şeridi boyunca ve boğazlarda hizmet vermekte olup, sorumluluk sahasında; İçişleri Bakanlığı'na bağlı olarak görev yapmaktadır.

Sahil Güvenlik Komutanlığının organizasyonu; Akdeniz, Ege, Marmara ve Karadeniz olmak üzere, 4 Bölge Komutanlığı ile "Eğitim Merkez Komutanlığı ve Hava Komutanlığı"ndan oluşmaktadır. Bölge Komutanlıklarına bağlı; üçer adet "Grup Komutanlığı", kıyı ve limanlarda konuşlandırılmış değişik büyüklüklerdeki "Sahil Güvenlik Botu" ve "Kontrol Botu"⁹⁰ ve bu botlara lojistik ve teknik destek sağlayan "Onarım Destek ve İkmal Destek Komutanlıkları" bulunmaktadır. "158 Sahil Güvenlik İhbar ve Talep Hattı" ile; denizde tehlikede olanlarla ilgili yardım talepleri, denizi kirleten her türlü davranışlar, denizden yapılan her türlü kaçakçılık, yasa dışı su ürünleri avcılığı ve dalış, kıyılardan ülkeye yasa dışı giriş ve çıkışlar, denizlerden yapılacak terörist eylemlere, ilişkin ihbarlar yapılabilmektedir.

3.2.2. Acil sağlık hizmetleri

1930 yılında 1593 sayılı "Umumi Hıfzıssıhha Kanunu" ile tıbbi imdat ve yardım teşkilatının kurulması görevi, belediyelere verilmiştir. İlk "Hızır Acil" uygulaması 1985 yılında "Ankara Numune Hastanesi" bünyesinde başlamıştır. 1986 yılında Ankara ile birlikte,

İstanbul ve İzmir’de de “077” numarası ile ulaşılabilen bir hizmet ağı kurulmuştur. Sonrasında uygulama, Sağlık Bakanlığı’nın önerisi ile “077 Hızır Acil Servis” adıyla tüm ülkeye yayılmaya çalışılmıştır. Ambulans hizmetlerinin yönetimi, 1994 yılında 6 ilde (İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Bursa, Trabzon), hastanelerden bağımsız hale getirilmiştir. Sistem, oluşturulduğu kentin, tüm il sınırını kapsayacak şekilde organize edilmiş ve “077” olan AÇN “112” olarak değiştirilmiştir. Uygulamanın, 1997 yılından itibaren tüm ülkeye yayılması için karar alınmış, günümüze gelindiğinde ambulans hizmetlerinin ulaştırılmadığı bölge kalmamıştır (Yavuz ve Boratav, 2014:22).

Türkiye’de ki hastane öncesi acil sağlık hizmetleri, Sağlık Bakanlığı organizasyonu içerisinde, Sağlık Müdürlükleri, Acil ve Afetlerde Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlükleri’ne bağlı, İl Ambulans Servisi Başhekimlikleri tarafından yönetilmektedir. Sağlık Bakanlığının acil sağlık hizmetlerinin verilmesindeki hedefi; “acil hastalanma ve yaralanma durumunda ihmalden, yanlış uygulamadan ve uygun olmayan taşıma koşullarından kaynaklanan ölümlerin önlenmesi ve sakatlıkların azaltılması için hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin sağlanması ve afetler başta olmak üzere olağanüstü durumlarda gerekli acil sağlık hizmetlerinin verilmesidir”. Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri, 81 il merkezinde bulunan “112 Komuta Kontrol Merkezleri (KKM)” tarafından yönlendirilmekte ve yönetilmektedir. İstanbul’da biri Anadolu yakasında, diğeri de Avrupa yakasında olmak üzere iki 112 KKM bulunmaktadır (Yavuz ve Boratav, 2014:33).

3.2.3. İtfaiye hizmetleri

Türkiye’de, ilk yangın söndürme teşkilatı 1914 yılında kuruldu. İtfaiye hizmetleri 25 Eylül 1923 tarihinde belediye hizmeti olarak kabul edildi⁹². 23 Ağustos 1985 tarihinde 18851 sayılı “İtfaiye Teşkillerinin Kuruluş, Görev, Eğitim ve Denetim Esaslarına Dair Yönetmelik” yayınlanmıştır. Yangın söndürme ve kurtarma çalışmaları için hızlı haber almak ve olay yerine gereken yardımın zaman kaybetmeksizin ulaştırılabilmesi için “Yangın İhbar Hatları” kurulmuş ve çeşitli numaralar yangın ihbar numarası olarak kullanılmıştır. 1984 yılına kadar “00” olan yangın ihbar hattı numarası, bu tarihte “000” olarak değiştirilmiştir. 1993 yılında ise yangın ihbar hattının numarası, “110” olmuştur.

Belediye itfaiye teşkilatları, büyükşehir belediyelerinde “İtfaiye Daire Başkanlığı”; il belediyeleri ile nüfusu 30.000’den fazla olan ilçelerde, “İtfaiye Müdürlüğü”; Nüfusu 10.000–30.000 arasında olan belediyelerde “İtfaiye Amirliği”; Nüfusu 5.000–10.000 arasında olan belediyelerde “İtfaiye Başçavuşluğu”; Nüfusu 5.000’e kadar olan belediyelerde de “İtfaiye Çavuşluğu” olarak, ilgili belediye meclisinin kararı ile kurulur.

İtfaiye teşkilatlarında yangın ihbarlarını almak üzere santral memurları görevlendirilmiştir. Santral memurunun görevleri: yangın ihbarını almakla birlikte; haber veren kişinin kimliğini, telefon numarasını, olayın niteliğini, olay yerinin adresini, giriş yol yönünü öğrenmek; haberin tarih ve saatini, yangın ihbar raporuna işlemek; öncelikle alınan ihbar hangi grubun bölgesinde ise hemen o gruba haber vererek, alarm zili ile çıkış yaptırmak; elektrik arızaya ve kolluk kuvvetlerine haber vermek olarak sayılmaktadır (Yavuz ve Boratav, 2014: 25).

3.3. Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulama Süreci

Avrupa Komisyonunun, 2002 yılında ATAÇNU ile ilgili, almış olduğu bağlayıcı kararlar sonrası; “Türkiye Telekomünikasyon Kurulu” 11.03.2002 tarihinde, 112 numarasının Türkiye’de “Tek Acil Çağrı Numarası” olarak tahsis edilmesi kararını almış ve bu kararı, ilgili bütün kurum ve kuruluşlara bildirilmiştir. ATAÇNU ile ilgili aktif çalışmalar, 2003 yılında Hollanda Hükümeti ile T.C. İçişleri Bakanlığı’nın işbirliği ile yürütülen “MATRA Projesi” kapsamında başlamıştır. Nisan 2005’de, Antalya ve Isparta pilot il olarak seçilmiştir, bu illerde, “Alt Çalışma Grupları” oluşturulmuş, gruplar Projenin il bazında uygulamasına yönelik çalışmaları sürdürmüştür. 14 Ekim 2005 tarihinde, İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından uygulama ile ilgili bir Genelge yayınlanmıştır. Antalya ve Isparta 112 acil çağrı merkezinin, 2008 Kasım Ayı sonuna kadar faaliyete geçebilecek konuma getirilmesi ve 81 ilde, 112 Acil Çağrı Merkezi’nin, 3 yıl içerisinde faaliyete geçirilmesi planlanmıştır. Projenin amacı; “ATAÇNU ile ilgili, Türkiye’nin mevzuat uyumluluğunun sağlanması ve mevcut ihtiyaçlar seviyesinde ATAÇNU’nun uygulanabilmesi için gerekli örgütsel ve teknik altyapının geliştirilmesi ve güçlendirilmesi yoluyla, Türkiye’nin AB’ye katılımına katkıda bulunmak” olarak belirlenmiştir. Projenin tamamlanması ile elde edilmesi beklenen iyileştirmeler:

- Acil yardıma ihtiyacı olan vatandaşların birden çok numarayı bilmek ya da hatırlamak zorunda kalmalarının önüne geçmek,
- Acil durumlarda hizmet veren acil yardım birimlerinin, hizmet kalitesi farklılıklarının ortadan kaldırılması,
- Acil yardım hizmeti veren kurumlar arasında koordinasyon eksikliğinin giderilmesi,
- Kurumlar arası koordinasyonun sağlanması ile acil durumlara müdahale süresinin kısaltılması,

- Zaman ve kaynak israfının engellenmesi, olarak belirlendi.

Proje devam ederken, İçişleri Bakanlığı tarafından “112 Ulusal Uygulama Planı” oluşturulmuştur. Plan kapsamında, 9–10 Nisan 2007 tarihinde, ATAÇNU ile ilgili bilgilendirme ve eğitim toplantıları yapılmıştır. Eylül 2005, Temmuz 2007 ve Aralık 2008’de, Hollanda’ya çeşitli 112 Acil Çağrı Merkezi’nde inceleme ve gözlem yapmak amacıyla ziyaretler yapılmıştır. Proje için büyük önem taşıyan, birimler arası koordinasyonun sağlanması ve tepki sürelerinin takip edilebilmesi için gerekli olan elektronik donanım ve bilgisayar yazılımına dair ihale, Aralık 2007’de yapılmıştır. Kaynakların etkin kullanımı ve tasarruf amacıyla, Pilot İl için hazırlanan yazılımın 81 ilde de kullanılması prensip olarak benimsenmiştir. Uygulamanın 2010 yılı sonuna kadar, Mersin, Konya, Burdur, Muğla, Afyonkarahisar, Karaman, Aksaray, Niğde ve Denizli İllerine de yaygınlaştırılması planlanmıştır, bu illerde bina yapımı için çalışmalara başlanmıştır.

Yapılan çalışmalar ve toplantılar sonrasında Türkiye ATAÇNU’da, uygulanacak olan modelin tüm birimlerin aynı salon içerisinde yer almasını öngören “Gateway Karma Modeli” olmasına karar verilmiştir. Uygulamaya göre, acil çağrı merkezilerde, iki kademeli operatör sistemi kullanılacaktır. Uygulamaya ilgili İçişleri Bakanlığı tarafından, kamu kurum ve kuruluşlarının görüşleri alınarak, bir Kanun Taslağı hazırlandı. Mevzuatın tamamlanması ile birlikte, arayan kişinin telefon numarasından, kimlik ve adres bilgilerine ulaşılabilecek; ayrıca 112’yi gereksiz yere işgal eden kişiler için para cezası uygulanabilecektir. İçişleri Bakanlığı tarafından, 112 Acil Çağrı Merkezlerinin kuruluş, çalışma usul ve esaslarını belirleyen “112 Uygulama El Kitabı” hazırlanıp, baskı aşamasına gelmiştir.

AB Ülkelerinde “112” ile ilgili tanıtım bilgisine rastlama oranı %32’dir. Bazı ülkelerde bu oran ortalamanın çok üzerindeyken, bazı ülkelerde oldukça düşüktür. Örneğin Slovakya’da %56, Romanya’da %54, Bulgaristan’da %52, Litvanya’da %51, Polonya’da %48 olurken, bu oran Britanya, Danimarka ve İtalya’da %9, İrlanda’da %11’dir. Ekşi’nin 2010 yılında Antalya ve İzmir’de yapmış olduğu çalışmada, “AÇN kullanımı ile ilgili eğitim alma durumu” % 27,1, “AÇN tanıtım bilgisine rastlama durumu” %30,3 olarak bulgulanmıştır. ACN ile ilgili eğitim alanlarda ve konu ile ilgili tanıtım çalışmaları ile karşılaşanlarda ACN bilinirliğini daha yüksek bulunmuştur. Bu çalışmadan, vatandaşın hizmeti talep edebilmesi için eğitim ve tanıtımın etkili olduğu gözlenmektedir (Ekşi, 2010: 115).

3.3.1. Avrupa Komisyonu sorumluluklarının karşılanması

3.3.1.1. 112 ile, acil çağrı merkezi'ne her yerden ücretsiz ulaşılabilir olanağının sağlanması

Uygulama başladıktan sonra, hem sabit, hem de mobil telefon ile 112 numarası ücretsiz olarak ülkenin her yerinden aranabilmelidir. 112 numarası Türkiye'de, 1994 yılından beri acil sağlık hizmetlerinin acil çağrı numarası olarak kullanılmakta ve numara ülkenin her yerinden ücretsiz olarak aranabilmektedir. Konunun, kanuni alt yapısı "Elektronik Haberleşme Kanunu" ile oluşturulmuştur.

3.3.1.2. 112 acil çağrı merkezine gelen çağrılarının 20 saniye içerisinde yanıt verilebilmesi

Şu an için bu konuda bir veri bulunmamaktadır. Bilinen, özellikle ambulans hizmetlerinde acil tepki süresinin uzayacağıdır. Bu konudaki ilk veri, çağrı geldikten sonra ilk 10 dakikada acil durum müdahale aracını olay yerine ulaşım süresinin %95'lerden %70'lere düştüğü yönündedir (İlki vd., 2008, 110). Bunun nedeni, Türkiye'de acil durum müdahale araçlarının çıkışına Komuta Kontrol Merkezi sorumlusu karar vermekte ve uygulamadan önce arayan kişinin hekime ulaşabilmesi için üç bağlantıyı aşması gerekmektedir. Oluşturulan sistemde, çağrı önce otomatik operatör tarafından karşılanmakta, 5-6 saniye sürecek olan otomatik mesajdan sonra, çağrı boştaki santralistte aktarılmaktadır. Santralist çağrıyı aldıktan sonra, olayın hangi acil birim ile ilgili olduğunu saptamakta ve çağrıyı o birimin operatörüne aktarmaktadır. Çağrı acil çağrı hizmetleri operatörü olarak görev yapan, Acil Tıp Teknisyenine (ATT) geldikten sonra, ATT, çağrıyı ambulans çıkışına karar vermesi için KKM hekimine aktarmaktadır. Yani karar mercii, otomatik operatörde sayıldığında dördüncü bağlantı olmakta, eski sisteme göre bağlantı sayısı artmaktadır. Bu durumun çözümü; birçok ülkede olduğu gibi, acil çağrı merkezlerinde görev yapacak özel yetişmiş personelin (Emergency Medical Dispatcher Acil Tıbbi Yönlendirme personelinin) istihdamının sağlanması, bu personele ambulans çıkış izninin verilmesi, acil çağrı merkezinde görev yapan ATT'ye mezuniyet sonrası eğitimler verildikten sonra, ambulans çıkarma yetkisinin verilmesi ya da santralist olayın aciliyetine karar verdikten sonra çağrıyı direkt KKM hekimine aktarması ve bu yolla, aradaki bağlantı sayısının üçe indirilmesi şeklinde olabilir. Acil tıbbi yönlendirme personeli şu an Türkiye'de bulunmamaktadır. Öncelikle, bu meslek grubu için üniversitelerde eğitim programlarının oluşturulması ve mezunların istihdam edilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla bu, kısa vadede bir çözüm yolu olarak görülmemektedir.

3.3.1.3. 112 Acil çağrı numarasına yapılan çağrılarda, otomatik yer bilgilerinin sağlanması

112'yi, sabit telefonlardan arayan kişilerin, adres bilgilerinin telefon numarası ile eş zamanlı olarak ekranda görülebilmesi için “Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü” ve “Türk Telekom A.Ş” verilerinin eşleştirilmesi çalışmaları, Türk Telekom A.Ş tarafından yürütülmektedir. Çalışmalar tamamlandığında, 112 acil çağrı merkezi ile Türk Telekom veri tabanı arasında kurulacak olan, ADSL bağlantısı ile güncel telefon-adres kayıtlarına ulaşılabilecektir. Mobil telefonlardan yapılan aramalarda yer tespitinin yapılabilmesi konusunda testlere başlanması için GSM Firmaları ile Aselsan A.Ş arasında görüşmeler devam etmektedir.

3.3.1.4. Yanlış aramalar ve kötüye kullanımla mücadele

2008 yılında 112 numarasının tek merkezde toplanması uygulamasına yönelik araştırmada Antalya’da yapılan acil çağrılardan, 112’ye gelen çağrılarının %55’i, 155’e gelen çağrılarının %88’i, 156’ya gelen çağrılarının %47’si, 110’a gelen çağrılarında % 80’i yanlış ve gereksiz aramalardan oluşmaktadır. 112 acil çağrı merkezinin faaliyette olduğu, 26.10.2009 ile 31.12.2009 tarihleri arasında acil çağrı merkezine toplam 290,617 çağrı gelmiştir. Gelen çağrılardan 266,665 (%91.75)’i gereksiz çağrılardan oluşmaktadır. Aynı Dönemde merkeze Ambulans için gelen çağrılarının %92,98’i, itfaiye için gelen çağrılarının %72,90’ı, polis için gelen çağrılarının %7.67’si, jandarma için gelen çağrılarının %22,52’si gereksiz çağrılardan oluşmaktadır. Bu dönemde polis ve jandarma çağrıları, halen kendi çağrı merkezlerinden yönlendirilmeye devam etmiş bu istatistiğe 112 numarasına polis ve jandarma için gelen aramalar dahil edilmiştir¹⁰⁸. 2009 yılında, Antalya 155 Polis İmdat hattına 400,586 adet çağrı gelmiş bu çağrılardan 319,756 (%79,82)’si gereksiz aramalardan oluşmuştur¹⁰⁹. 2009 yılı için Türkiye genelinde “156 Jandarma İmdat Hattı”na 79,110 ihbar gelmiş bu ihbarlardan 24,484 (%30,94)’ü asılsız ihbar olarak belirlenmiştir. Türkiye’de, acil çağrı numarasının yaygın şekilde suiistimal edilmesi ve uygunsuz aramaların çokluğu, proje çalışmaları sırasında tartışılmış, aşağıda ki önlemlerin alınması planlanmış ve çalışmalara başlanmıştır. Alınması planlanan tedbirler (Ekşi, 2010: 96) ;

- 112 acil çağrı numarasının, suiistimal edilmesi kabahatler kanununda bir suç olarak kabul edilecektir.

- Teknik korunma yöntemi olarak, 112 acil çağrı numarasını suiistimal amaçlı arayan telefon abonesinin, bunu tekrarlaması durumunda, 112 acil çağrı merkezi görevlisi tarafından, 112'ye erişimi engellenecektir (kara liste uygulaması).

- 112 acil çağrı numarasını suiistimal amaçlı arayan kişinin, aramayı mobil telefon ile yapmış olması halinde, telefonuna 112'yi suiistimal etmek için kullandığına ilişkin, bir ses mesajı gönderilecektir.

- SIM kartsız mobil aramalarda, cihazların IMEI numarası tespit edilecektir.

- SIM kartsız mobil telefonlardan veya analog santrallere bağlı sabit hatlardan gelen çağrılarda, arayan numara tespit edilemediği için, bu numaralardan gelen aramaların sesli yanıt sistemi (Voice Receiving System) tarafından karşılanması sağlanacaktır. Bu şekilde arayan kişi, gerçekten acil yardıma ihtiyaç duyuluyorsa, "x" tuşuna basarak devam edebilecek, aksi halde çağrı sonlandıracaktır.

- 112 acil çağrı merkezine yapılan tüm aramalar kayıt altına alınacaktır.

- Uygulama ile ilgili İçişleri Bakanlığı tarafından hazırlanan, Kanun Tasarısı yasalaştığında, arayan kişinin telefon numarasından, kimlik ve adres bilgilerine ulaşılabilecek, 112'yi gereksiz yere meşgul eden kişilere para cezası verilebilecektir (antalya.gov.tr, 2010).

3.3.1.5. Proje ile ilgili tanıtım ve eğitim çalışmaları

Avrupa Komisyonu'nun, uygulama ile ilgili üye devletlere yüklediği görevler, sistemin kurulması ve işletilmesi ile sınırlı kalmamaktadır. Komisyon, 112 acil çağrı hizmetinin vatandaşa tanıtılması ve sistemin nasıl kullanılacağı konusunda eğitimler verilmesine büyük önem vermektedir. Antalya Pilot Uygulamasında, projenin kamuoyuna tanıtımı için, alt çalışma gruplarında zaman kaybetmeksizin çalışmalara başlanmıştır. Bu bağlamda slogan ve logo çalışmalarına başlanılmış, Lise ve Üniversite öğrencileri arasında Logo - Slogan yarışması yapılmış, halkın 112 konusunda bilgilendirme kampanyasının hedefleri tespit edilmiştir.

Tanıtım çalışmalarının hedefleri

- Halkın, 112 tek numara acil çağrı sistemi konusunda bilgilendirilmesi;
- Halkın, ne zaman 112'yi arayabileceği konusunda bilgilendirilmesi;
- Halkın, 112'ye nasıl ulaşacağı konusunda bilgilendirilmesi;

• Okullarda, 112 TNAÇS konusunda, eğitim ve bilgilendirme çalışmalarının yapılması olarak hedeflenmiştir.

Projenin tanıtımı ile ilgili Akdeniz Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi öğrencileri tarafından tanıtım örnekleri hazırlanmış, bunlar arasından seçilenler, İçişleri Bakanlığına değerlendirilmek üzere sunulmuştur (antalya.gov.tr, 2010).

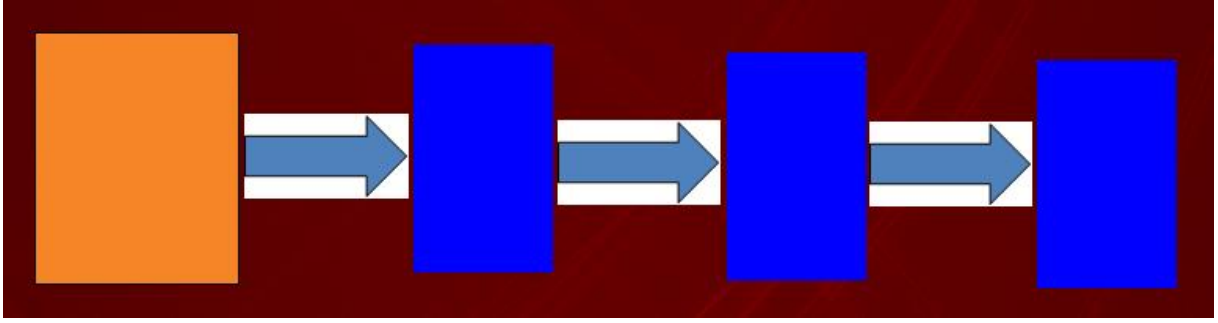
3.3.2. Dil sorunu

Türkiye’de, acil çağrı hizmetinde dil sorunu iki farklı açıdan ele alınmalıdır. Birinci konu, Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde yaygın olarak kullanılan Kürtçenin, acil çağrı hizmetinde kullanımıdır. Kürt Sorununun çözümü için oluşturulan raporların hemen hemen hepsinde, Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde kamu hizmetlerinin Kürtçede verilmesi önerilmektedir (Ekşi, 2010:64). Bölgedeki yaşlı nüfusun, bir kısmının Türkçe bilmediği bilinmektedir. En temel kamu hizmetlerinden olan ve yaşam hakkı ile direkt bağlantılı olan, acil çağrı hizmetinin ulaşılabilirliğini sağlamak adına, yerel dillerde de hizmetin sağlanması önem arz etmektedir. 2009 yılında, “Toplum Destekli Polis Projesi” çerçevesinde, Güneydoğu illerinde “155 Polis İmdat” hatlarına, Kürtçe bilen polis memurları ve sivil memurlar görevlendirilmeye başlanmıştır. Uygulamanın ilk örnekleri, Ağustos 2009’da Diyarbakır ve Batman’da başlamıştır. Uygulama ile Türkçe bilmeyen Kürt kökenli vatandaşların, 155 Polis İmdat Hattına ihbarda bulunabilmelerine ve acil durumlarda yardım isteyebilmelerine, olanak sağlamak hedeflenmiştir.

Dil sorunu ile ilgili, ikinci konu ise ABTAÇNU çerçevesinde, Avrupa Komisyonu’nun getirmiş olduğu sorumluluklar çerçevesinde, Avrupa’da yaygın kullanılan dillerin, acil çağrı hizmetinde kullanılabilmesi gerekmektedir. Yaygın kullanılan dil dendiğinde, ilk akla gelen dil İngilizcedir. Bununla birlikte, Avrupa vatandaşlarının, ikamet ve turizm amaçlı tercih ettiği illerde, ek dillerin konuşulabilmesi gerekmektedir. Her ne kadar ikinci mesele AB uyum süreci ile direkt ilgiliymiş gibi görünse de, birinci meselede özünde AB uyum süreciyle direkt ilgilidir.

3.4. İtfaiyede Koordineli Şekilde Haberleşme

Operasyonel faaliyetlerin (yangına müdahale - kurtarma) en önemli ilk aşamasını oluşturmaktadır. İtfaiye onbaşısından İtfaiye Daire Başkanı’na kadar giden dikey yapı içerisinde koordinasyonun en önemli bölümüdür. Sevk ve idare, haberleşme neticesinde ilgili birimlere ulaşan bilgiler ışığında yönlendirilmektedir (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi).



3.4.1. İtfaiyede Haberleşmenin Amacı

İtfaiye birimlerinin ihbar alma, itfai olaylara ekip sevk etme, müdahale ekiplerinin intikali ve destek birimlerinin harekete geçirilmesi noktasında komuta etme ve koordinasyonu yerine getirme ile genel haberleşme esaslarının belirlenmesidir (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi).

3.4.2. Haberleşmenin Kapsamı

İstanbul İtfaiyesinin ihbar alma, itfaiye olaylara ekip sevk etme, müdahale ve destek ekiplerinin komuta ve koordinasyonu ile genel haberleşme esaslarını kapsamaktadır.

3.4.3. İtfaiye ve İtfaiye Haberleşmesine İlişkin Kavramların Tanımları

İtfaiye ve itfaiyede haberleşme konusuna ilişkin tanımlar şu şekildedir (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi):

İtfai Olay: Can ve mal güvenliğini tehlikeye sokan her türlü deprem, su baskını, fırtına, yangın, patlama, toprak kayması, trafik kazaları, bina çökmeleri ve buna benzer acil durumlarda müdahaleyi gerektiren olayların tümüne denir.

İhbar: Genel anlamda bir olayı veya bilgiyi yetkili makama bildirme olup, itfai bir olayı ilgili/ilgililere haber vermektir.

Ekip: Araç ve malzemelerle birlikte aynı görevde çalışan personeldir.

Başlangıç Ekibi: Küçük boyuttaki itfai olaylarına müdahale için gönderilen, bir veya iki araçtan oluşan ekiptir.

Takım: İhtiyaçlara ve koşullara göre sayısı değişmekle beraber temel olarak büyük olaylara sevk edilen 4-7 araç ile 15 ve üzeri itfaiye personelinden oluşan ekibe denir.

Tam Takım: Büyük yangınlarda, gruptaki tüm araçların sevk edildiği ekiptir.

İtfaiye İstasyonu (Grup): İtfaiye teşkilatında çeşitli sınıf ve rütbelerdeki personelin itfai olaylara müdahale ve bu olayları yönetme amacıyla bir arada buldukları birimdir.

İtfaiye İstasyonu (Müfreze): İtfaiye istasyonlarına (gruplara) bağlı olarak kurulmuş, daha az sayıda personel ve malzeme bulunan küçük müdahale birimleridir.

İtfaiye Komuta Merkezi: Sorumluluk sınırları içerisinde meydana ve ibarla bildirilen tüm itfai olayların değerlendirilmesini, takibini, ekiplerin yönlendirilmesini ve bölge santral merkezleri ve ilgili dış birimlerle koordinasyonunu sağlayan ana çağrı merkezidir.

İtfaiye İstasyonu (Grup/Müfreze) Santral Merkezi: Sorumluluk alanında meydana gelen ve ihbarı alınan itfai olaylarının değerlendirilmesini, takibini, ekiplerin sevk edilmesini ve yönlendirilmesini yapan, İtfaiye Komuta Merkezi ile sürekli irtibat halinde olan bölgesel çağrı merkezidir.

Muavenet (Yardımlaşma): İtfaiye olaylarına müdahale eden ekibin ihtiyaç duyduğu takviye kuvvetlerdir.

3.4.4. Genel Haberleşme İlkeleri

İtfaiye teşkilatında uygulanan genel haberleşme ilkeleri şu şekildedir (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi):

1- Haberleşme cihazları kişisel amaçlar için kullanılmaz.

2- Santral görevlileri resmi kıyafetleri ile görev yaparlar.

3- Haberleşme 7/24 kesintisiz devam eden bir görev olması nedeni ile, santral görevlilerinin dinlenme vakitleri göz önünde bulundurularak düzenleme yapılmalıdır.

4- Santral görevlileri ihbarı alıp değerlendirirken ve ekip sevk ederken ihbarı veren kişi/kişilerle irtibatı kesmemelidirler.

5- Bütün telsiz anonsları dikkatle takip edilecektir.

6- İhbarı değerlendirip ekibi sevk eden santral görevlisi, olayı hemen İtfaiye Komuta Merkezi'ne bildirmelidir. Bilgi verirken önce olayın türünü (ot yangını, trafik kazası, vb) sonra çıkardığı ekibin adını (bir araç, takım, vb) daha sonra da olay yerinin adresini bildirmelidir.

7- Santral görevlileri olay yerinden bilgi alırken en üst sorumludan (olay yeri amiri) bilgi almalıdır.

8- Santral görevlileri görevi ile ilgili harita üzerinde çalışmalar yapmalı ve gerektiğinde bölgeyi bizzat dolaşmalıdır.

3.4.5. Çağrı Merkezlerinde Uyulması Gereken Kurallar

İtfaiye teşkilatında uygulanan çağrı merkezinde uyulması gereken kurallar şu şekildedir (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi):

1- Personelinin çağrı merkezlerinde görevlendirilmesi Santraller Amirinin bilgisi dâhilinde olacak ve gerekli eğitimler verildikten sonra yapılacaktır.

2- Çağrı merkezlerinde, haberleşmenin ciddiyeti için santralciiden başka kimse bulunmayacaktır. Görevlilerden başkasının bulunmamasına grup, birim ve müfreze amirleri özen gösterecektir.

3- Her merkezde bir veya iki asil bir yedek santralci bulunacak, yedek santralcilere dönüşümlü olarak İtfaiye Eğitim merkezinde eğitim verilecektir.

4- Çağrı merkezlerinden izine çıkan personelin izne çıkış ve dönüş tarihi Komuta merkezine mutlaka bildirilecektir.

5- Çağrı merkezlerinin kurulmasında Santral Amiri ile mutlaka bilgi alışverişi yapılacaktır.

6- Kayıt altına alınan evraklar doğru, okunaklı, düzenlenerek gerektiğinde ilgili yerlere verilecek şekilde arşivlenecektir.

7- Çağrı merkezlerinde bulunması gereken kurum içi ve kurum dışı telefon numaraları kayıt altında tutulacak, kolay ulaşılabilecek yerde bulundurulacaktır (Daire başkanı, Müdür, Müdür yardımcıları, Grup Amiri, Grup Amir Yrd, belediyeler, acil numaralar, vb).

8- Personelin telefon numaraları üçüncü şahıslara bilgileri dışında verilmeyecektir.

9- Çağrı merkezleri sürekli temiz tutulup, havalandırılacaktır.

3.4.6. Telsizle Haberleşme Teknikleri

İtfaiye teşkilatında uygulanan telsizle haberleşme teknikleri şu şekildedir (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi):

1- Telsiz muhaberelerinde gereksiz ayrıntılardan kaçınılmalı kısa ve öz konuşulmalıdır.

2- Çok hızlı veya çok yavaş konuşmamalı, konuşmaları net ve anlaşılır olmalı

3- Yanlış anlaşılmaya imkân tanıyacak kelime ve sözcükler kullanılmamalı

4- Başka birimlerin anonslarını bölmemeye dikkat edilmeli

5- Tüm araç ve Üst Amirlerin Telsiz Kodları öğrenilmelidir.

6- Telsiz kodu söylenmeden kesinlikle telsizle anons yapılmayacaktır.

7- Telsiz anonsu yapanlar anons yapılan merkezden, dinliyorum anonsu yapılmadan bilgi aktarmayacaktır.

3.4.7. Telefonla Haberleşme Teknikleri

İtfaiye teşkilatında uygulanan telefonla haberleşme teknikleri şu şekildedir (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi):

1- Santrallerde görevli personel ihbar alma esnasında ve muhabere telefonları ile vatandaşla görüşürken saygılı davranmalı, ancak her zaman onların haklı olduğu hissini vermemelidir.

2- Ne olursa olsun telefonda vatandaşla sert konuşmamalı ve tartışmamalıdır.

3- Telefon çaldığında santral görevlisi mutlaka bağlı olduğu merkezin adını söylemelidir.

3.5. İtfaiye Komuta Merkezinin Görev ve Sorumlulukları

İtfaiye komuta Merkezinin görev ve sorumlulukları şu şekildedir (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi):

1- İtfaiye Komuta Merkezi İtfaiye Daire Başkanlığını temsil eder. İtfaiyeyi ilgilendiren tüm bilgiler Komuta merkezinde toplanacak, sevk ve idare sağlanacak, ilgili birimlere ve yöneticilere aktarılacaktır.

2- Komuta Merkezi her iki kanalı aynı anda izleyecek ve bütün yangınları takip edecektir. Tüm merkezler büyük yangınlarda Komuta Merkezinin yapması gereken telsiz muhaberesine müdahale etmeyecek, haberleşme kurallarına uyulacak, bilgi akışı komuta merkezinden sağlanacaktır.

3- İtfaiye araç çıkışları ihbarı alan merkez tarafından yapılacak, telsizle itfaiyenin birinci kanalından, ihbarı alan merkez tarafından öncelikle komuta merkezine olayla ilgili bilgiler verilecek, olayın şekline ve büyüklüğüne göre acil değerlendirme komuta merkezi tarafından yapılacak ve gereken takviye ekipler harekete geçirilmiş olacaktır.

4- Telsiz anonsu esnasında yanlış kod kullananlar veya yangın anonsunu yanlış yapanlar komuta merkezi tarafından uyarılacaktır.

5- İtfaiye Komuta Merkezi tüm grup ve müfreze santralcilerinden sorumlu olup gerektiğinde uyarılarda bulunacaktır.

6- İtfaiye Komuta Merkezi tüm itfaiye merkezlerindeki önemli çıkışlarını İtfaiye Daire Başkanı ve ilgililere duyuracaklardır.

7- Komuta merkezi tarafından her gece geç saatlerde çevrim yapılacak ve sonuç Komuta Merkez Şefi ve ilgili Müdüre iletilecektir.

3.6. İtfaiye İstasyonu (Grup) Santral Merkezinin Görev ve Sorumlulukları

İtfaiye istasyonu (grup) santral merkezinin görev ve sorumlulukları şu şekildedir (İBB-İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi):

1- Her türlü ihbarı almak, değerlendirmek, ihbar pusulasını yazmak ve uygun ekibi olay yerine sevk etmek, İtfaiye komuta merkezi ile telsiz muhaberesi yapmaktır.

2- Sevk ettiği ekiplerle muhabere yapmak ve ekibin ihtiyaç duyduğu desteği sağlamak üzere iç ve dış birimlerle (Polis, Jandarma, Orman Bölge Müdürlüğü, İdo, Yol Bakım, İlçe Belediyeler, İgdaş, İski, İett, Hızır Acil, Elektrik Kurumu, vb) irtibata geçmektir.

3- İstasyon içi muhabereyi sağlamaktır.

4- Olaya gidecek destek ekiplerine adres konusunda yardımcı olmaktır.

5- İtfaiye Komuta Merkezine bilgi vermek, yangın defterini tutmaktır.

6- Bölgelerdeki önemli çıkışlarını Grup Amirlerine iletmeştir.

7- Üst amirinin vereceği diğer görevleri yapmaktır.

3.7. İtfaiye İstasyonu (Müfreze) Santral Merkezinin Görev ve Sorumlulukları

İtfaiye istasyonu(müfreze) santral merkezinin görev ve sorumlulukları şu şekildedir (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi):

1- Her türlü ihbarı almak, değerlendirmek, ihbar pusulasını yazmak ve uygun ekibi olay yerine sevk etmek, İtfaiye komuta merkezi ile telsiz muhaberesi yapmaktır.

2- Sevk ettiği ekiplerle muhabere yapmak ve ekibin ihtiyaç duyduğu desteği sağlamak üzere iç ve dış birimlerle (Polis, Jandarma, Orman Bölge Müdürlüğü, İDO, Yol Bakım, İlçe Belediyeler, İGDAŞ, İSKİ, İETT, Hızır Acil, Elektrik Kurumu, vb) irtibata geçmektir.

3- İstasyon içi muhabereyi sağlamaktır.

4- Olaya gidecek destek ekiplerine adres konusunda yardımcı olmaktır.

5- Grup Santral Merkezine bilgi vermek, yangın defterini tutmaktır.

6- Üst amirinin vereceği diğer görevleri yapmaktır.

3.8. İhbar Alma ve Değerlendirme

İhbar Alma: İtfaiye müdahalesine ihtiyaç duyulan tüm olaylarda vatandaşın itfaiye merkezlerine ulaşarak olayı haber vermesidir. İhbarda bulunma/alma 3 yolla yapılır. Bunlar;

1- Telefonla ihbarda bulunma

İtfaiye müdahalesine ihtiyaç duyulan olaylar; İtfaiyenin 110 acil çağrı hattından arayarak İtfaiye Komuta merkezine veya bağlı bulunduğu bölgenin itfaiye santral merkezine ihbar edilir.

2- En yakın itfaiye istasyonuna gelerek bizzat ihbarda bulunma

İtfaiye müdahalesini gerektirecek olayı gören vatandaşın en yakın istasyona gelerek olayı ihbar etmesidir.

3- Telsizle ihbarda bulunma

Diğer acil çağrı hatlarına (155, 112, vb) ulaşan vatandaşların verdiği ihbarların çağrışı alan ilgili kurum görevlileri tarafından telsizle İtfaiye Komuta merkezine bildirilmesidir. (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi)

3.8.1. İhbar Alırken Dikkat Edilmesi Gereken Konular

1- İhbar alınırken ihbarı veren kişinin heyecanlı ya da zor durumda olabileceği düşünülmelidir. Bu sebeple de ihbar alan personel şu kurallara uymalıdır.

2- Sakin ancak bekletmeden hızlı bir şekilde telefonu açmak

3- İtfaiye istasyonunun adını ve kendi ismini söylemek (“ ... İtfaiye ben... Buyurun” gibi)

4- İhbarı almaya hazır olmak (ihbar kâğıdı ve kalem vs. bulundurmalı)

5- İhbar tarihi, saati ve olay yeri adresini kaydetmek

6- İhbarı verenin telefon numarasını almak

7- Telefonu asla açık bırakmamak, uzun süre meşgul etmemek

8- Bir olayı birden fazla kişinin ihbar edebileceğini düşünerek her ihbardan olay hakkında ayrı bilgiler almaya çalışmak

9- Aynı anda birden fazla olayın meydana gelebileceğini düşünerek her ihbarı ayrıca değerlendirmek ve emin olmadan ekibi sevk ettiğini söyleyerek sorgulama yapmadan telefonu asla kapatmamak (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi)

3.8.2. İhbarın Değerlendirilmesi

İhbarı alan Santral Operatörleri ilk bilgiler ışığında ekibi sevk eder ve aşağıdaki bilgiler doğrultusunda ekip olay yerine varana kadar değerlendirme sürecini sürdürür (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi).

1- İhbarı veren kişi tekrar aranarak olay hakkında daha detaylı bilgi almak :

A) İhbar yangın ise;

- Yanan binanın kaç kat olduğu,
- Mahsur kalan olup olmadığı,
- Yangının nerede olduğu
- Binanın ne amaçla kullanıldığı,
- Yanan malzemenin cinsi ve miktarı

- Yangının yayılma eğilimi,
- Adresle ilgili ekibin daha kolay ulaşımını sağlayabilecek özel bilgiler,
- Binanın çevresel şartları, ekibin binaya hangi sokak veya caddeden yaklaşmasının uygun olacağı vb.

B) İhbar su baskını ise;

- Su baskınının nereden kaynaklandığı, sel şeklinde mi yoksa su birikmesi şeklinde mi olduğu,
- Mahsur kalan bulunup bulunmadığı, mahsur kalanların nerelerde olduğu ve hayat riskleri,
- Ne kadar bir bölgenin su altında kaldığı vb.

C) İhbar bir trafik kazası ise;

- Kazanın hangi istikamette olduğu,
- Kazaya karışan araçların ne olduğu,
- Kaç kişinin kazadan etkilendiği ve kurtarılması gerektiği vb.

D) İhbar kurtarma ise;

- Kurtarılması gerekenlerin kaç kişi olduğu,
- Nereden kurtarılmaları gerektiği,
- Sağlık durumlarının ne olduğu vb.

2- Ekip olay yerine ulaştıktan sonra bile asıl olan ekibin verdiği bilgi olmasına rağmen gelebilecek ihbarları da tek tek değerlendirmek. Çünkü ekip olay yerinde olsa bile ekibe ulaşamayan ya da temas kuramayan insanların ekibe verebilecekleri ilave bilgiler olabilir.

İhbarın personele duyurulması;

A) Işıklı Uyarı Sistemi

Üç ayrı renkte yanan ışıktan oluşur, bu ışıklar tek tek ya da birlikte yakılarak personelin uyarılması ve hareket etmesi sağlanır. Bu ışıklar;

Kırmızı: Yangın olduğunun göstergesidir. Takım çıkar.

Sarı: Başlangıç aşamasında, küçük çaplı olaylardır. Başlangıç aşamasındaki olaylara bir veya iki araç (su tankı, yüksek yerlerde merdiven aracı) çıkar.

Yeşil: Kurtarma (tahlisiye) demektir. Duruma göre kurtarıcı, yoksa başlangıç tek araç veya merdiven çıkar.

Sarı ve Yeşil Birlikte: Trafik kazası, intihar vb. gibi olaylarda söndürme (çok maksatlı veya ilk müdahale aracı) ve kurtarma aracı (kurtarıcı veya merdiven) birlikte çıkar.

Sarı, Kırmızı ve Yeşil Hepsi Birlikte: Önemli bina veya tesislerde ya da okul, otel, yurt, hastane ve topluma açık yerler gibi riskin yüksek olduğu binalarda çıkan yangınlarda Tam takım çıkar. Tam takım istasyonda bulunan araçların tamamıdır. Vinç, köpük su kulesi, dar sokaklarda kullanılan dar alan aracı, kimyasal risk taşıyan yangınlarda tehlikeli madde aracı gibi bazı araçlar bu durumdan istisna tutulabilir.

B) Sesli Uyarı Sistemi

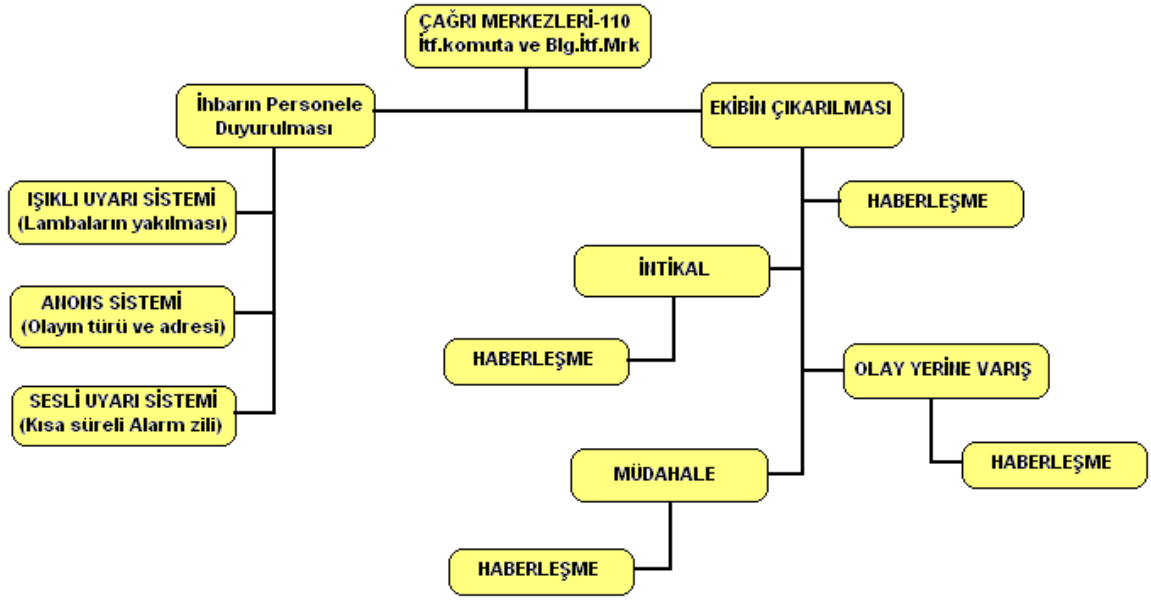
Hangi ekip çıkarsa çıksın personelin uyarılması için kısa bir alarm zili çalınır.

C) Anons Sistemi

Alarm zili ile ışık aynı anda devreye sokulduktan sonra santral merkezi görevli personel olayın türü, adresi ve çıkacak ekibin adı dahil olmak üzere anons eder. Bu anonslara birkaç örnek vermek gerekir ise;

- Çöp yangını bir araç İlçe – Mahalle – Cadde – Sokak – Kapı No bina
- Baca yangını bir araç İlçe – Mahalle – Cadde – Sokak – Kapı No bina
- Yangın takım İlçe – Mahalle – Cadde – Sokak – Kapı No bina - dahili yanıyor.
- Trafik kazası kurtarıcı (veya başlangıç bir araç) İlçe – Mahalle – Cadde – Sokak üzeri kaza yapan araç içerisinde --- kişinin sıkıştığı söyleniyor.
- Tam takım yangının İlçe – Mahalle – Cadde – Sokak – Kapı No binanın – Otelin --- kat dahili yandığı bildirildi, mahsur kalanlar var.

Şekil 3.1: İhbar Değerlendirme Süreci



Kaynak: İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi

3.9. Ekiplerin Olay Yerine Sevk Edilmesi

1- BAŞLANGIÇ EKİBİ

Tek Araç: Alınan ihbar üzerine yapılan değerlendirme sonucu; başlangıç boyutundaki yangın (ot, çöp vs.) kurtarma (Trafik kazası, mahsur kalma vs.) ve su baskını olaylarına Su tankı, Kurtarıcı, İlk Müdahale Aracı, Merdiven gibi tek olarak sevk edilen itfaiye ekibidir.

İki Araç: Alınan ihbar üzerine yapılan değerlendirme sonucu; başlangıç boyutundaki yangın (daire, elektrik vb) ve kurtarma (sıkışmalı trafik kazası, intihar vb) olaylarına İlk Müdahale Aracı-Su tankı- Kurtarıcı-Merdiven, İlk Müdahale Aracı-Merdiven gibi iki araç olarak sevk edilen itfaiye ekibidir.

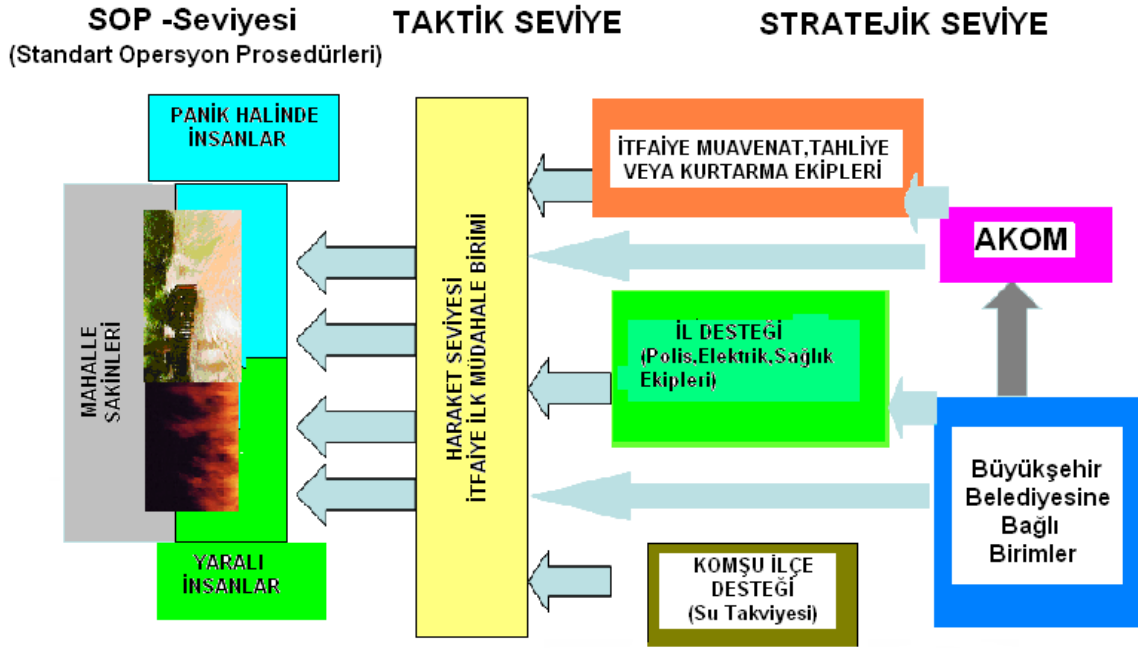
2- TAKIM

Alınan ihbar üzerine yapılan değerlendirme sonucu; olayın boyutunun büyük olduğu kanaati oluştuğunda 4-7 araçtan oluşan ve genellikle yangın olaylarına gönderilmekle birlikte yangın haricinde çok büyük kurtarma olayları (bina çökmesi,vb) ile bölgesel su baskınlarına da sevk edilen ekiptir.

3- TAM TAKIM

Çok büyük yangınlarda (fabrika, hastane, topluma açık yerler, kamu binaları, uçak kazaları vb) gönderilen grup merkezlerindeki tüm araçlardan oluşan ekiptir. Hangi ekip çıkarsa çıksın personelin uyarılması için kısa bir alarm zili çalınır.

Şekil 3.2: Ekiplerin Olay Yerine Sevk Şeması



Kaynak: İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi

3.9.1. Olay Yerine İntikal Sürecinde Haberleşme

Ekiplerin istasyon merkezlerinden hareket etmesiyle birlikte, İstasyon Merkezinin İtfaiye Komuta merkezi ile yaptığı telsiz muhaberesinin ardından sevk edilen Ekibin Amiri de çıkış anını telsiz anonsuyla;

Kadıköy--- Kadıköy merkez,

“--- Mahallesi, --- caddesi --- sokak ---sayılı daire yangınına hareket halindeyiz” şeklinde bildirir.

Ekip Amiri çıkış anını telsiz yoğunluğu vb gibi nedenlerden dolayı anons edememişse, 3.kanaldan İtfaiye komuta merkezine bildirir veya 2.kanaldan tekrar anons anında bulunduğu mevkiyi söyleyerek çağrını yapar.

Kadıköy --- Kadıköy merkez, Kadıköy merkez dinlemede,

“Kadıköy Merkez, Minibüs yolu üzerinde seyir halindeyiz” der. Kadıköy Merkez ise adresi tekrar ederek muhabereyi devam ettirir.

İntikal sürecinde olayın yeri, olayın boyutu ve büyüklüğü vb hakkında seyir halindeki ekibin amiri ile bilgi alışverişi yapılır. İtfaiye Merkezi’ne gelen her yeni bilgi Ekibin Amiri’ne aktarılır.

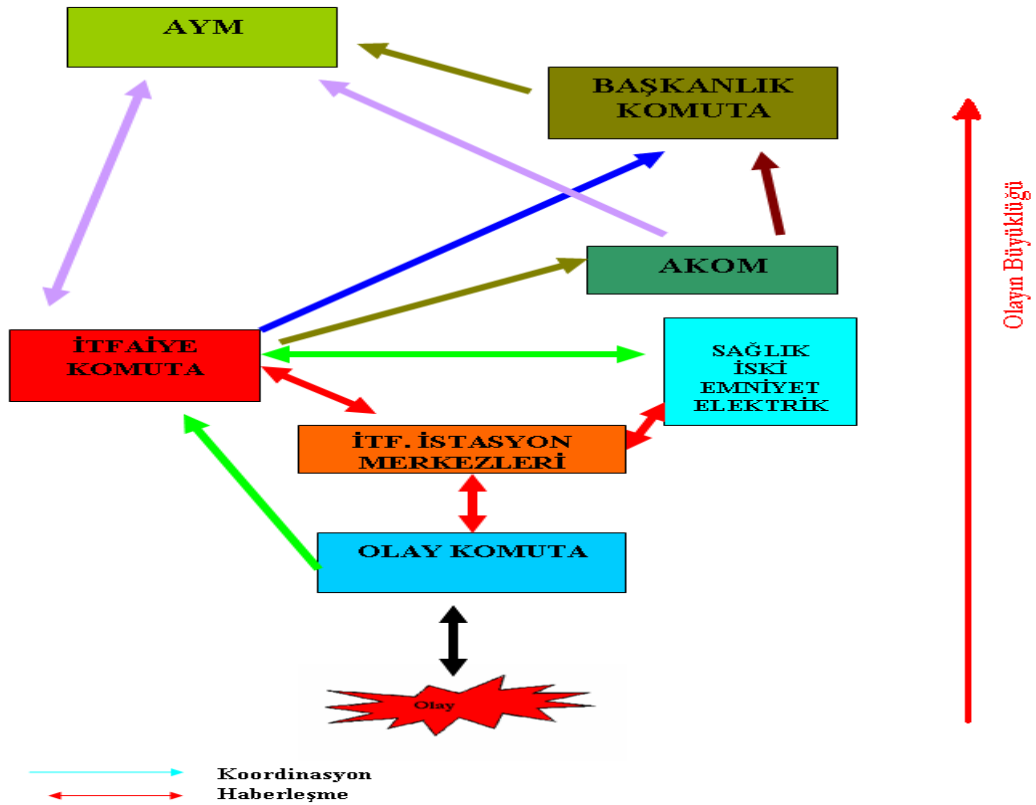
Seyir halindeki Müdahale ekibi istasyon merkezlerine gelen bilgiler doğrultusunda yoldan geri çevrilecekse, kontrol amaçlı bir araç devam ettirilir.

İtfaiye Komuta Ümraniye --- veya Ümraniye Merkez Ümraniye --- anonsu yapılarak;

“Yangın kendi imkânlarıyla söndürülmüş, olay yerine kontrol amaçlı 1 araç devam etsin, diğer araçlar merkeze dönsün” bilgisi verilir. Ekip Amiri de emir tekrarı yaparak, gelen bilgi doğrultusunda gereğini yapar.

Olaydan veya yoldan dönen ekibin başka bir olaya yönlendirilmesi durumunda ekibin gücü dikkate alınmalı, gerekirse takviye kuvvet çıkarılarak ekip hemen desteklenmelidir.

Şekil 3.3: Olay Yerine İntikal Sürecinde Haberleşme Şeması



Kaynak: İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi

3.9.2. Olay Yerinde Haberleşme

Olay yerine varılmasının ardından ve karargaha dönüş haberleşme süreci aşağıdaki gibidir (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi):

1- Olay Yerine Varış

Olay yerine gelen Ekibin Amiri ilk olarak telsiz anonsuyla olay yerine vardığını mutlaka söylemelidir. Geç söylenmesi durumunda kayıtlarda olay yerine ulaşım süresinin artmasına sebep olmaktadır. Ancak telsiz yoğunluğu vs. gibi durumlarda ekibin olay yerine varışı anons edilemiyorsa, 3.kanaldan itfaiye komuta merkezine varış bilgisi anons edilmeli veya sonraki varış anonslarında yapılan müdahale aşaması da söylenmelidir.

“Kartal--- Kartal Merkez, olay yerindeyiz, ne-pi-ro ile/merdiven aracı ile müdahaleye başladık, vb” ifade edilebilir. (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi)

2- Görülen İlk Durumun Aktarılması

Olay yerine yaklaşan Ekibin Amiri, uzaktan görülen bir durum varsa, bu bilgiyi hemen merkeze:

“Avcılar----Avcılar Merkez; olay yerini görüyoruz, binanın çatısı yoğun dumanla birlikte alevli şekilde yanıyor” şeklinde aktarır.

Şayet olay yerine yaklaşan Ekibin Amiri uzaktan herhangi bir olay görmüyorsa, olay yerine konuşlanmayla birlikte yaptığı ilk araştırma sonucu merkeze:

“Silivri----Silivri Merkez; 5 katlı binanın 3. katı daire dahili alevli şekilde yanıyor” veya

“Başakşehir ---Başakşehir Merkez; zincirleme trafik kazası olmuş, araştırma yapıyoruz” şeklinde aktarır. (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi)

3- Takviye Kuvvet İhtiyacının Değerlendirilmesi

Olay yerine sevk edilen İlk Ekibin dışında gelen ihbarların yoğunluğu ve içeriği dikkate alınarak yapılan değerlendirme sonucu İtfaiye komuta merkezi tarafından ilave takviye kuvvet çıkarılır ve seyir halindeki ekibe;

“İtfaiye Komuta Kavacık ---, binanın 3.kat daire dâhili alevli surette yanıyor, Beykoz Grubu da seyir halinde” şeklinde bilgi aktarır.

Takviye kuvvetin olay yerine çıkarıldığı bilgisi, ilk Ekibin olay yerinde gelen kuvveti de dikkate alarak tabyalanmasını (konuşlanmasını) sağlar.

Takviye Kuvvet için hareket eden Muavenet (yardım) ekibi ise;

“Sultanbeyli --- Sultanbeyli Merkez, Kartal Grubu’na muavenete gidiyoruz” şeklinde anons eder.

Ayrıca olay yerine varan ilk ekibin talebi üzerine de;

“Yeşilköy --- Yeşilköy Merkez, restaurant dâhili alevli şekilde yanıyor, buraya bir takım çıkaralım” anonsuyla takviye kuvvet veya kuvvetler gönderilir. (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi)

4- Müdahale Süreci İçerisinde Haberleşme

Olay yerinde müdahale süreci boyunca yapılan haberleşme Olay Yeri Amiri tarafından sağlanır. Olay Yeri Amiri; muhaberesini bölgesindeki çağrı merkezi ile yaptığı gibi İtfaiye Komuta merkezi ile de yapar.

Olay yeri amiri tarafından yapılan muhaberelede;

İlk olarak, görülen ilk durumun ardından yapılan araştırma sonucu olayın detay bilgileri aktarılır:

“Çengelköy --- Çengelköy merkez, zemin üzeri 4 katlı binanın 2. katı 5 nolu daire dahili alevli surette yanıyor, üst katlarda mahsur kalanlar var” vb.

“Çanta --- Çanta merkez, burası yaklaşık 1000 m2, çelik konstrüksiyon, kağıt deposu, dahili tamamen yanıyor, çevreye sirayet yok, yardım gönder.”

Takviye kuvvet ihtiyacı varsa iletilir;

“Erenköy --- Erenköy merkez, sirayet söz konusu, takım çıkar.”

Olay yerindeki diğer telsizleri yakın kanalda tutulur ve sürekli bu kanaldan haberleşme sağlanır.

Müdahale aşamaları aralıklarla anons edilir:

“Bağcılar --- Bağcılar Merkez, üst katlardaki mahsur kalanları tahliye ettik, müdahale çalışmaları devam ediyor.”

“Merter --- Merter Merkez, yan binaya sirayeti engelledik, çalışmalar devam ediyor.”

“Tuzla --- Tuzla Merkez, yangın kontrol altında soğutma çalışmaları devam ediyor.”

Yeni bilgilere ulaşıldığında hemen aktarılır.

“Kocasinan --- Kocasinan Merkez, içeride bir kişinin olduğu bilgisi geldi, araştırma yapıyoruz.”

Ölü veya yaralı varsa telefonla bilgi verilmelidir. Bazı bilgiler telsiz anonsuyla aktarılmamalıdır. Ör. suyumuz bitti, araç arıza yaptı vb. (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi)

5- Son Durum

Takviye kuvvetlerin azaltılması süreci anons edilir.

“Beşiktaş --- Beşiktaş Merkez, Beyoğlu Grubu olay yerinden ayrılıyor, biz bir süre daha soğutma çalışmalarına devam edeceğiz.”

Yangının söndürülmesinde veya diğer olaylarda olayın tamamen sona erdiği bilgisi verilir:

“Şile --- Şile Merkez, yangın tamamen söndürüldü, son kontrolleri yapıyoruz.”

“Fatih --- Fatih Merkez, araçta sıkışan 2 kişi tarafımızca kurtarılıp ambulansa verildi, yol yıkaması yapıp merkeze döneceğiz.” (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi)

6- Karargaha Dönüş

A- Toparlanma

Müdahale Ekipleri çalışmalarını sonlandırıp toparlanma aşamasında olay yeri Amiri :

“Dudulu --- Dudullu Merkez, olay (olay türü; yangın, kurtarma vb de söyleyerek de anons edilebilir) tamamen bitti, toparlanıyoruz” şeklinde bilgi aktarır.

Olay yerinden ayrılırken de bilgi verilir :

“Beyoğlu --- Beyoğlu Merkez, olay yerinden ayrıldık, merkeze seyir halindeyiz.” (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi)

2- Bir Olayın Bitiminden Sonra Dönerken Başka Bir Olaya Gidiş

Olay yerinden ayrılan ekipler gelen ihbarlar doğrultusunda başka bir olaya da yönlendirilebilirler. Bu durumda Çağrı Merkezi'nden yapılan;

“İtfaiye Komuta veya Ümraniye Merkez, Ümraniye --- mahallesi Caddesi ... 3 sayılı ikametgah yangını, buraya devam edin” anonsuyla ekip yönlendirilir.

Anonsu alan ekip; kuvvet durumunu dikkate alarak, cevap verir;

“Ümraniye --- Ümraniye Merkez; anlaşıldı, verilen adrese seyir halindeyiz” veya

“Ümraniye --- Ümraniye merkez, buraya başka bir ekipte çıkarın.” (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi)

3- İtfaiye İstasyonuna (Gruba/Müfrezeye) Varış

Olay yerinden ayrılan Ekibin Amiri, son araç karargâha geldiğinde;

“Şişli --- Şişli Merkez; gruba/müfrezeye geldik, tamam” anonsunu yapar. (İBB- İDB, İtfaiye Eğitim Merkezi)

3.10. İtfaiye Teşkilatı Açısından Etkin Acil Çağrı Yönetiminin Önemi

Şehirlerde ve özellikle metropollerde itfaiye ve ambulans sistemleri gibi acil hizmetler; kamu güvenliğini sağlayacak nitelikte yüksek bir hizmet düzeyi sunmak durumundadırlar. Bu hizmetler, genellikle merkezleri sabit olan ve araçlarını bir merkezden ve sabit yerlerden yönlendirerek hizmetlerini gerçekleştirmektedir. Hizmetin ihtiyaç duyan kişilere ulaşma süresi hayati nitelik taşıdığından, bu istasyonların gelen acil durum çağrılarını sağlıklı ve sistematik şekilde müdahale araçlarına iletmeleri çok büyük önem taşımaktadır. İtfaiyelerde etkin bir çağrı yönetim sistemi oluşturulması sorunu; özellikle İstanbul gibi metropoliten kentlerde, giderek artan nüfus ve trafik yoğunluğu nedeniyle olaya bir an evvel ve trafikte zaman kaybetmeden tam adrese gitmek bakımından önem taşımaktadır. İtfaiye araçlarının olay yerine en hızlı şekilde ulaşması için en uygun şekilde ve olayın detayları açıklanarak yönlendirilmek mecburiyetindedir.

4.BÖLÜM

METODOLOJİ VE UYGULAMA

4.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı

Araştırmanın konusu, Hizmet Sektöründe Acil Çağrı Yönetimi ve Bayrampaşa İtfaiyesi Örneğidir. Araştırmanın genel amacı, yangın gibi hem can hem de mal güvenliğini tehlikeye sokma riski taşıyan doğal bir afetin vereceği kaybı en aza indirmek açısından acil çağrının kabulü ve birimlerin yönlendirilmesinin taşıdığı önemi incelemektir.

4.2. Araştırmanın Kısıtları

$F(\text{süre}) = x_1(\text{Ortalama Hız - Trafik Yoğunluğu}) + x_2(\text{Zaman Dilimi}) + x_3(\text{İtfaiyeye Uzaklık}) + x_4(\text{Hava Durumu})$

İBB Bayrampaşa İtfaiyesinin (Ocak – Şubat – Mart) aylarındaki gittikleri itfai olaylara ait veriler dikkate alınmıştır. Diğer değişkenler araştırma dışı bırakılmıştır.

4.3. Metodoloji

Regresyon Yöntemi (En Küçük Kareler Yöntemi)

Tek Değişkenli

Çok Değişkenli

Parametre Tahminlerinin Uygunluğu (F Testi)

En küçük kareler yöntemi ile gerçek yaşamda çeşitli alanlarda yapılan bir uygulama ile sağlanan veriler tablolar yoluyla incelenerek sağlanan veriyi modelleyen bir işlev elde edilmeye çalışılır. Genellikle bu veri tablosu ile örtüşen bir işlev bulmak mümkün olmamaktadır; veri tablosu ile en iyi örtüşen işlev belirlenmeye çalışılır. Bir veri tablosuna uygun işlevi bulma süreci ise regresyon analizi olarak adlandırılır. Regresyon analizi yapılırken en sık kullanılan yöntemlerden birisi en küçük kareler yöntemidir. Ünlü matematik uzmanı C. F. Gauss'un 18 yaşında iken geliştirmiş olduğu yöntem, ilk olarak 1801 yılında Cres astroidinin yörüngesinin belirlenmesi amacıyla kullanılmış ve ilk olarak da Gauss'un toplu eserlerinin yayınlandığı ciltlerden ikincisinde 1809 yılında yayınlanmıştır.

Fransız matematik uzmanı A. Legendre 1805 ve Amerikalı matematik uzmanı R. Adrain ise 1808'de aynı yöntemi Gauss'tan ayrı ve bağımsız olarak keşfetmişlerdir.

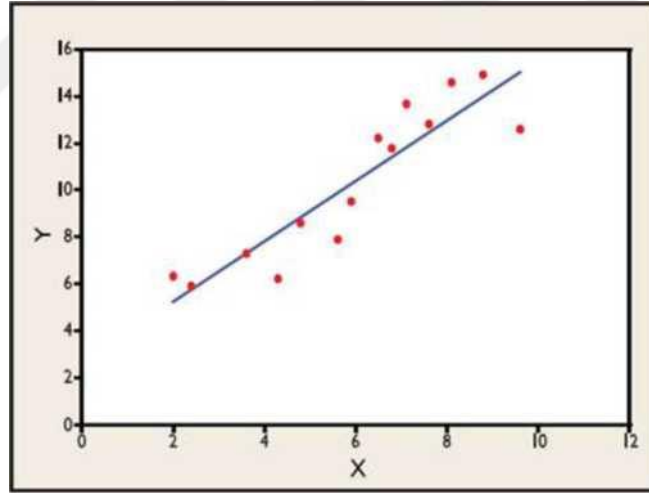
Çoklu Regresyon Yönteminin Varsayımları;

- 1- Hata terimlerinin normal değişken göstergesi
- 2- Değişkenler arasında Otokolerasyon olmaması
- 3- Sabit varyanslılık sorunu
- 4- Bağımsız değişkenler arasında bir ilişki olmaması(Çoklu değişkenlik problemi)

Örnek: Verilen bir noktalar kümesine ait veri seti aşağıdaki gibi olsun.

Örnek veri noktaları kümesi								
X		0	1	2	3	4	5	6
Y		0,8	1,6	3,5	6	7,8	11,2	12

Verilen bu veri kümesine doğrusal bir yaklaşımı, EKK yöntemi kullanılarak bulunursa aşağıdaki grafik elde edilir.



Regresyon Analizinde, değişkenler arasındaki ilişkiyi fonksiyonel olarak açıklamak ve bu ilişkiyi bir modelle tanımlayabilmek amaçlanmaktadır. Bir kitlede gözlenen X ve Y değişkenleri arasındaki doğrusal ilişki aşağıdaki “Doğrusal Regresyon Modeli” ile verilebilir;

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \varepsilon$$

Burada;

X: Bağımsız (Açıklayıcı) Değişken

Y: Bağımlı (Açıklanan;Etkilenen;Cevap) Değişken

β_0 : $X=0$ olduğunda bağımlı değişkenin alacağı değer
(kesim noktası)

β_1 : Regresyon Katsayısı

ε : Hata terimi (Ortalaması=0 ve Varyansı= σ^2 'dir)

Modele hata teriminin ilave edilmesinin başlıca üç nedeni vardır:

- 1- Modelin bağımlı değişkenine etki eden ancak çeşitli nedenlerden ötürü modele katılmayan ya da katılmayan bağımsız değişkenlerin etkisinin bulunması,
- 2- Modelde yer alan değişkenlerin veri ölçümündeki hataların etkisinin bulunması,
- 3- Kontrol ve tahmin edilemeyen dışsal tesadüf! faktörlerin etkisinin bulunmasıdır.

Çözülecek problemde bağımsız değişken sayısı birden fazla ise bu durumda çok değişkenli regresyon analizi yapılmalıdır. Çok değişkenli regresyon denklemi, y bağımlı değişken ve $x_1, x_2, x_3, \dots, x_m$ m tane bağımsız değişken olmak üzere,

$$y = a_0 + a_1x_1 + a_2x_2 + \dots + a_mx_m + \varepsilon$$

şeklinde yazılabilir.

EKK yöntemiyle iki değişkenli bir fonksiyon için lineer denklemin elde edilmesi aşağıda açıklanmıştır. Verilen veri x_1 ve x_2 gibi iki değişkene bağlı ise bu veriyi temsil etmek üzere regresyon denklemi,

$$y = a_0 + a_1x_1 + a_2x_2$$

şeklinde olan lineer bir fonksiyon bulunacaktır.

Çoklu regresyon analizinde kullanılan pek çok sayıda yöntem vardır. En yaygın analiz yöntemleri ise şunlardır:

- i. Standart Çoklu Regresyon (Standard multiple regression),
- ii. Hiyerarşik Çoklu Regresyon (Sequential / Hierarchical multiple regression),
- iii. Aşamalı veya İstatistiksel Çoklu Regresyon (Stepwise / Statistical multiple regression)

Standart Çoklu Regresyon (Standard multiple regression): Bu regresyon yönteminde, tüm bağımsız değişkenler denkleme girer. Bağımsız değişkenlerin her biri, diğer bağımsız değişkenlerin hepsi denkleme girdikten sonra denkleme alınmış gibi değerlendirilir.

Her bir bağımsız değişken, bağımlı değişkeni yordamada, diğer bağımsız değişkenlerin tümünden farklı olarak ne kadar katkıda bulunduğu açısından değerlendirilir. Bu yöntemde, tüm bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkendeki ortak etkilerinin incelenmesi esastır.

Hiyerarşik Çoklu Regresyon (Sequential / Hierarchical multiple regression): Hiyerarşik regresyonda, bağımsız değişkenler araştırmacının belirlediği sırada denkleme girer. Her bir bağımsız değişken, denkleme girdiği noktada eşitliğe ne kadar katkıda bulunduğu açısından değerlendirilir. Bağımsız değişkenlerin denkleme giriş sırasını araştırmacı mantıksal veya kuramsal bir yapıya göre belirler. Fakat, araştırmacı daha önemli gördüğü değişkenleri son aşamalarda denkleme almak; modele daha az katkısı olabilecek değişkenlere ise girişte öncelik vermek gibi bir yol da izleyebilir. Bağımsız değişkenler, modele katkıda bulunmaları bakımından değerlendirilir.

İstatistiksel Çoklu Regresyon (Statistical multiple regression): Bu yöntem aynı zamanda aşamalı (stepwise) çoklu regresyon yöntemi olarak da adlandırılır. Bu yöntemde, regresyon eşitliğine sadece bağımlı değişkenin manidar yordayıcıları olan değişkenler alınır; diğer değişkenler eşitlik dışı bırakılır. Aşamalı çoklu regresyon analizinde, öncelikle bağımlı değişken ile en yüksek korelasyonu veren, yani bağımlı değişkenin varyansına en yüksek katkıyı sağlayabilecek bağımsız değişken seçilerek işleme başlanır. Daha sonra bağımlı değişkenin varyansına birinviyle birlikte en yüksek katkıyı veren ikinci bağımsız değişken işleme alınır ve işlem bu şekilde sürdürülür. İstatistiksel çoklu regresyon analizi üç farklı yolla yapılabilir:

i. İleriye Doğru Seçme (Forward Selection) – Her bir bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasındaki korelasyon hesaplanır ve öncelikle bağımlı değişkenle en yüksek korelasyonu veren bağımlı değişken analize alınır. Bu değişkenin katkısı (R^2) değerlendirilir. Daha sonra, ikinci olarak bağımlı değişkenle yüksek korelasyonu veren yordayıcı analize alınarak ve açıklayıcılık katsayısındaki artışa göre sözkonusu değişkenin modele katkısı incelenir. Bu işlem, artık bağımsız (yordayıcı) değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklamada manidar bir katkılarının olmadığı noktaya kadar devam eder.

ii. Adım Adım Regresyon (Stepwise) – İleriye doğru seçme yönteminin daha gelişmiş olarak da düşünülebilir yalnız her adımda o an modelde bulunan tüm bağımsız değişkenler sanki modele en son girmiş gibi değerlendirilir. Bu şekilde, her bir değişkenin modele girmesiyle yeniden tüm modelin değerlendirilmesi sayesinde başta iyi bir yordayıcı olarak

görülen bir değişkenin daha sonra tüm model içinde etkili bir katkısının olmadığı belirlenebilir.

iii. Geriye Doğru Çıkarma (Backward Elimination) – ilk aşamada, bütün yordayıcı değişkenler analize dahil edilir. Daha sonra, her bir yordayıcının modele katkısının manidarlığını belirlemek için, sözkonusu değişken sanki en son modele giriyormuş gibi kısmi F testi yapılır. En küçük F değerini veren değişken modelden çıkarılır. Bu işlem, modele manidar (significant) katkısı olan bağımsız (yordayıcı) değişkenler belirlene kadar devam eder.

4.4. Uygulama

İBB Bayrampaşa İtfaiyesinin (Ocak – Şubat – Mart) aylarındaki gittikleri itfai olaylara ait veriler ele alınarak korelasyon ve regrasyon analizleri ele alınarak tablolar oluşturulmuş ve yorumları yapılmıştır.

4.4.1. Araştırmanın Hipotezi

1. Hipoteze ait H_0 : x_1 (Ortalama Hız – Trafik Yoğunluğu) olay yerine varış süresini etkilemektedir.

2. Hipoteze ait H_0 : x_2 (Zaman Dilimi) olay yerine varış süresini etkilemektedir.

3. Hipoteze ait H_0 : x_3 (İtfaiyeye Uzaklık) olay yerine varış süresini etkilemektedir.

4. Hipoteze ait H_0 : x_4 (Hava Durumu) olay yerine varış süresini etkilemektedir.

Bu çalışmada x_1 (Ortalama Hız - Trafik Yoğunluğu) + x_2 (Zaman Dilimi) + x_3 (İtfaiyeye Uzaklık) + x_4 (Hava Durumu) değişkenlerinin itfaiyenin olay yerine varış süresini etkileyip etkilemediği ve ne şekilde bir etkisinin olduğu araştırılmaktadır.

Buradan hareketle bir bölgede gerçekleşen olaylara yaklaşık varış süresini tahmin edecek bir model önerilmektedir. Bu çerçevede çeşitli ana bölgelere itfaiye araçlarının konumlandırılması vs. varış süresini azaltmada katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

4.4.2. Veri Seti

Y(Süre) : Bağımlı Değişken

x_1 (Ortalama Hız - Trafik Yoğunluğu) : Bağımsız Değişken (km)

x_2 (Zaman Dilimi) : Bağımsız Değişken (24 saat)

x_3 (İtfaiyeye Uzaklık) : Bağımsız Değişken (km)

x_4 (Hava Durumu) : Bağımsız Değişken(1-10 arası)

Regresyon modelinde yorumlarda kolaylık sağlamak amacıyla veriler standartlaştırılmıştır. Bağımlı ve bağımsız değişken olarak kullanılan verilerde gözlem sayısı 100 'dür. Çalışmada 'SPSS 16 For Windows' programı yardımı ile istatistiki analizler gerçekleştirilmiştir.

Tezimizde kullanılan verileri aldığımız kurumlar;

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Trafik Kontrol Merkezi

(Bölgedeki trafik yoğunluğunun saatlere göre dağılımı(24 saat), Ocak – Şubat – Mart aylarındaki hava durumu, Araçların hız ortalamaları (km))

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Bayrampaşa İtfaiye Grup Amirliği

(Bayrampaşa İtfaiyesinin Ocak – Şubat – Mart aylarındaki itfai olaylara gidiş süreleri (dakika) ve itfaiyeye olan uzaklıkları (km))

İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı

(İtfaiyede Haberleşme, Olay Komuta Zinciri)

4.4.3.1 Genel İstatistikler

	Y	X1	X2	X3	X4
Mean	5.150000	2.523600	55.53000	5.880000	4.100000
Median	5.000000	2.600000	60.00000	6.000000	4.000000
Maximum	10.00000	5.800000	74.00000	10.00000	6.000000
Minimum	1.000000	0.300000	13.00000	1.000000	1.000000
Std. Dev.	2.085908	1.285054	15.13138	2.450644	1.684750
Skewness	0.094882	0.486198	-1.350990	-0.444066	-0.463653
Kurtosis	2.451098	2.898055	3.875925	1.943865	2.026937
Jarque-Bera Probability	1.405435 0.495238	3.983106 0.136483	33.61644 0.000000	7.934172 0.018929	7.528115 0.023189
Sum	515.0000	252.3600	5553.000	588.0000	410.0000
Sum Sq. Dev.	430.7500	163.4851	22666.91	594.5600	281.0000
Observations	100	100	100	100	100

Tablo 4.1: Breusch-Godfrey Seri Korelasyon LM Testi

F-statistic	0.254749	Prob. F(2,93)	0.7757
Obs*R-squared	0.544863	Prob. Chi-Square(2)	0.7615

H0: Otokorelasyon yoktur

P değeri %1,%5,%10'den büyük olduğu için H0 hipotezi kabul edilmiştir. Yani otokorelasyon yoktur.

Tablo 4.2: Değişken Varyans Testi (Breusch-Pagan-Godfrey)

F-Testi	0.524068	F. Testi (4,95)	0.7183
Obs*R-kare	2.158961	Kikare Dağılımı (4)	0.7065
Scaled explained SS	1.388683	Kikare Dağılımı (4)	0.8462

Ho: varyanslar sabit

P değeri %1,%5,%10'den büyük olduğu için H0 hipotezi kabul edilmiştir. Yani hipotezimizde değişken varyans problemi yoktur.

Değişken	Katsayı	St. Hata	t-İstatistik	Prob.
C	2.449039	0.852468	2.872880	0.0050
X1	1.173099	0.110303	10.63528	0.0000
X2	-0.014846	0.009397	-1.579849	0.1175
X3	0.075964	0.058674	1.294667	0.1986
X4	0.028842	0.086523	0.333346	0.7396
R-squared	0.575852	Mean dependent var		5.150000
Adjusted R-squared	0.557994	S.D. dependent var		2.085908
S.E. of regression	1.386786	Akaike info criterion		3.540561
Sum squared resid	182.7015	Schwarz criterion		3.670819
Log likelihood	-172.0280	Hannan-Quinn criter.		3.593279
F-statistic	32.24467	Durbin-Watson stat		1.925585
Prob(F-statistic)	0.000000			

X_1 istatistiki olarak anlamlı ve elimizdeki veriler arasında süreyi en çok etkileyen bağımsız değişkenimizdir.

P değeri %1,%5,%10'den büyük olduğu için H_0 hipotezi kabul edilmiştir. Yani değişken varyans problemi yoktur

Obs	Actual	Fitted	Residual	Residual Plot
		2.931160		
		654507140.0688393454		
1	3	2	9285778	. * .
		4.708370 -		
		41291917 1.7083704129		
2	3	7	19177	*. .
		5.793200		
		49101743 1.2067995089		
3	7	8	82563	. *.
		2.248837 -		
		51348391 1.2488375134		
4	1	7	83918	* .
		1.978718		
		56401063 0.0212814359		
5	2	8	8936215	. * .
		3.102332 -		
		55328240 0.1023325532		
6	3	1	824005	. * .
		5.349617 -		
		50315979 0.3496175031		
7	5	1	597904	. * .
		6.849556		
		81765400 0.1504431823		
8	7	8	459928	. * .
		4.511922 -		
		16145920 1.5119221614		
9	3	1	59201	* .
		4.268256 0.7317437170		
10	5	28299933 006661		. * .

		4			
		6.118196			
		24768683	0.8818037523		
11	7	1	131687	.	*.
		7.715533	-		
		87101124	1.7155338710		
12	6	4	11243	*	. .
		5.210063			
		68331364	0.7899363166		
13	6	7	863529	.	*.
		5.904068			
		79821298	2.0959312017		
14	8	1	8702	.	. *
		4.649856	0.3501436706		
15	5	3293884	116	.	*.
		4.399144			
		90444631	0.6008550955		
16	5	2	536881	.	*.
		4.139733			
		24319185	2.8602667568		
17	7	9	08141	.	. *
		6.219653			
		42676064	1.7803465732		
18	8	9	39352	.	. *
		4.168260	-		
		90995685	0.1682609099		
19	4	7	56857	.	* .
		5.642669			
		80643593	2.3573301935		
20	8	1	64069	.	. *
		5.784952			
		14250915	1.2150478574		
21	7	4	90846	.	*.

			6.056532 -	
			89801377 1.0565328980	
22	5	4	13775	. * .
			3.538279	
			98235200 1.4617200176	
23	5	7	47993	. *
			3.579610 -	
			09846504 0.5796100984	
24	3	3	650424	. * .
			3.551641 -	
			30611698 0.5516413061	
25	3	2	169816	. * .
			2.308513 -	
			53263437 0.3085135326	
26	2	8	343781	. * .
			3.544295	
			88922310 1.4557041107	
27	5	3	76897	. *
			3.130355 -	
			26093376 1.1303552609	
28	2	8	33768	. * .
			-	
			3.810945 1.8109451367	
29	2		13676482 6482	*. .
			5.011496	
			64931627 1.9885033506	
30	7	6	83724	. . *
			3.694085 -	
			38810012 1.6940853881	
31	2	5	00125	*. .
			5.058962 -	
			11406881 1.0589621140	
32	4	4	68814	. * .

			4.406544		
			23664349 1.5934557633		
33	6	8	56502	.	.*
			5.615388		
			28448904 0.3846117155		
34	6	7	109531	.	* .
			6.204648		
			82967054 0.7953511703		
35	7	6	294539	.	* .
			4.885701		
			28174212 3.1142987182		
36	8	2	57878	.	. *
			6.175433 -		
			89250437 1.1754338925		
37	5	2	04373	.	* .
			8.666727 -		
			93404533 2.6667279340		
38	6	7	45338	*	. .
			7.539105		
			93380270 0.4608940661		
39	8	2	972975	.	* .
			3.649202		
			20485085 0.3507977951		
40	4	7	491425	.	* .
			5.760324		
			65610841 1.2396753438		
41	7	6	91583	.	* .
			-		
			6.045609 0.0456099485		
42	6		94858172 8171945	.	* .
			8.428818 -		
			11445752 0.4288181144		
43	8	7	575282	.	* .

			4.713934		
			43198619 1.2860655680		
44	6	1	13809	.	* .
			-		
			5.587527 0.5875273227		
45	5		3227476 475998	.	* .
			6.092827 0.9071724244		
46	7		57558161 183905	.	* .
			7.873831		
			56639558 1.1261684336		
47	9	8	04413	.	* .
			9.140159 -		
			21416702 2.1401592141		
48	7	7	67028	*	. .
			3.706783 -		
			06287210 0.7067830628		
49	3	7	721076	.	* .
			5.889696		
			71222698 1.1103032877		
50	7	7	73012	.	* .
			5.277267 -		
			43064553 1.2772674306		
51	4	3	45533	*	. .
			3.528044 -		
			30332112 0.5280443033		
52	3	9	211288	.	* .
			6.333441 -		
			44599455 0.3334414459		
53	6	5	945549	.	* .
			7.439581 -		
			32595441 1.4395813259		
54	6	5	54415	*	. .
55	4		5.495241 -	*	. .

			14518033 1.4952411451	
		6	80336	
			3.703785	
			81412225 0.2962141858	
56	4	2	777475	. * .
			3.737823	
			58465095 0.2621764153	
57	4	7	490436	. * .
			6.657877	
			48425325 3.3421225157	
58	10	4	46746	. . *
			4.702560	
			43874381 1.2974395612	
59	6	3	56187	. *
			7.250822 -	
			54858578 0.2508225485	
60	7	4	857846	. * .
			5.041024 -	
			50579103 0.0410245057	
61	5	6	9103556	. * .
			7.849975	
			55959445 1.1500244404	
62	9	5	05545	. *.
			6.082881 -	
			19445113 2.0828811944	
63	4	2	51132	* . .
			4.328599 -	
			85116710 0.3285998511	
64	4	4	671034	. * .
			3.758348 0.241651	
			85801602 14198397	
65	4	1	88	. * .
66	4		5.224671 -	. * .

		15189673	1.224671		
		4	15189673		
		4			
		-			
		5.079680	1.079680		
		86497405	86497405		
67	4	7	7	.*	.
		-			
		3.230643	1.230643		
		83190096	83190096		
68	2	4	4	.*	.
		4.857227	0.142772		
		53028043	46971956		
69	5	1	86	.	.*
		3.095492	1.904507		
		09550215	90449784		
70	5	1	9	.	. .*
		-			
		6.665277	0.665277		
		66044419	66044419		
71	6	9	81	.	. * .
		6.852790	2.147209		
		29299471	70700528		
72	9	5	4	.	. . *
		-			
		5.474082	2.474082		
		51671740	51671740		
73	3	1	2	*	. .
		6.811009	0.188990		
		13307135	86692864		
74	7	9	14	.	. * .
		3.139314	-		
75	2	50125141	1.139314	.	. * .

		2	50125141		
			2		
			5.551232 0.448767		
			6451797635482023		
76	6	4	53	.	* .
			3.717759 0.282240		
			9276074607239253		
77	4	9	04	.	* .
			4.367834 1.632165		
			8061509219384907		
78	6	8	2	.	.*
			-		
			6.324290 1.324290		
			1658718616587186		
79	5	9	8	*	.
			-		
			3.281704 2.281704		
			6679312466793124		
80	1	9	8	*	. .
			-		
			5.119077 1.119077		
			5658678056586780		
81	4	3	3	.*	.
			-		
			4.078069 1.078069		
			8935188089351880		
82	3	3	3	.*	.
			-		
			5.581801 1.581801		
			5577706655777066		
83	4	6	5	*	. .
			4.163222 -		
84	2	41538109	2.163222	*	. .

		9	41538109			
			9			
			-			
			6.137734	3.137734		
			38023906	38023906		
85	3	2	2	*	.	.
			4.139733	0.860266		
			24319185	75680814		
86	5	9	06		.	* .
			-			
			2.955089	1.955089		
87	1	25934491	25934491	*	.	.
			6.103588	0.896411		
			77910374	22089625		
88	7	5	56		.	* .
			-			
			6.204648	0.204648		
			82967054	82967054		
89	6	6	62		.	* .
			0.189689			
			8.810310	66976001		
90	9	33023998	98		.	* .
			-			
			3.183298	0.183298		
			65291059	65291059		
91	3	3	3		.	* .
			4.484983	0.515016		
			85271602	14728397		
92	5	4	52		.	* .
			-			
			7.038261	1.038261		
93	6	67971933	67971933	.	*	.
94	7	4.262241	2.737758		.	. *

		22012199 77987800		
		7 3		
		5.406801 0.593198		
		23267402 76732597		
95	6	4 5	.	* .
		9.112876 0.887123		
		84822638 15177361		
96	10	4 59	.	* .
		4.428359 0.571640		
		84161248 15838751		
97	5	6 45	.	* .
		4.716878 1.283121		
		60942649 39057350		
98	6	8 2	.	* .
		2.851644 0.148355		
		74974849 25025150		
99	3	6 34	.	* .

SONUÇ ve ÖNERİLER

Acil çağrı hizmetlerini vatandaş hak olarak görmekte, bu hizmetin görülmesini devletten ücretsiz olarak istemekte, hizmetin özelleştirilmesine karşı çıkmaktadır. Acil çağrı hizmetleri, kamu yararının en üst seviyede olduğu hizmetlerdendir. Bugün insanlar için oluşan tehlikeler, önlem alınmadığında çoğu zaman kamu güvenliğini de etkileyebilmektedir. Zor durumda olan vatandaşın, kamuyu yanında görmesinin, vatandaş ile devlet arasındaki güven durumuna olumlu katkısı olmaktadır. Söz konusu güven ortamı, kamu güvenliğine de katkı sağlayıp, vatandaşın devletine ve toplumuna sahip çıkmasını sağlamaktadır. Buna paralel olarak acil çağrı hizmetlerinde yaşanan sıkıntılar, gecikmeler, halkta bir güvensizliğin oluşması ile birlikte, devlet-vatandaş ilişkisini olumsuz etkilemektedir. Bu hizmetlerde vatandaşın, talep etme ve hizmetin çağın koşullarına uygun ve kaliteli verilmesini isteme hakkı bulunmaktadır. Devletler acil çağrı hizmetlerini, elindeki imkanları en rasyonel şekilde kullanarak, tüm vatandaşlara eşit seviyede ve kalitede sunabilecek şekilde organize etmelidir. Bu hizmet alanında kamunun sorumluluğu, sadece hizmeti oluşturmak ve organize etmekle yeterli kalmamaktadır. Kamu, acil çağrı hizmetlerinde kolay talep yolları oluşturmalı, bu yolları nasıl kullanacağı konusunda vatandaşları bilgilendirmeli ve eğitmelidir. Hizmetin talep yolunu kolaylaştırmak ve hak olan bu hizmetten yararlanmayı arttırmak adına, konu ile ilgili yapılan eğitim ve tanıtım çalışmaları arttırılmalıdır.

Acil çağrı hizmetlerinin talep yolu olan acil çağrı numarasının bilinirliği, sistemde kullanılan numara sayısı arttıkça azalmakta, numaraların birbiri ile karıştırılabilirliği artmaktadır. Bu açıdan bakıldığında tek numara ile acil servise ulaşım, vatandaşın talep yolunu kolaylaştırmak adına doğru bir uygulama olarak görülmektedir. Acil çağrı hizmetleri veren birimlerin kullandığı acil çağrı numaralarının bilinirliği birbirinden farklılık göstermektedir. Ambulans hizmetleri için kullanılan acil çağrı numaralarını bilinirliği oldukça yüksekken, jandarma ve sahil güvenlik hizmetlerinde daha düşüktür. Konu ile ilgili eğitim ve tanıtım çalışmaları, acil çağrı numarası bilinirliğini olumlu yönde etkilemektedir. Çalışmada çıkan sonuçlara göre ülkemizde acil çağrı hizmetleri ile ilgili eğitim ve tanıtım çalışmaları yetersizdir. Sonuçlar AB verileriyle de karşılaştırıldığında yetersizlik daha net anlaşılmaktadır. Bu bağlamda Türkiye’de son yıllarda itfaiye çağrı görevlisi sayısını arttırmaya yönelik yürütülen çalışmalara, devam edilmeli, itfaiye kurumları tarafından verilen acil çağrı numarası kullanımına yönelik eğitimler arttırılmalıdır. AB ülkelerine bakıldığında, eğitim ve tanıtım çalışmalarının ilköğretim okullarında yoğunlaştığı gözlenmektedir. Türkiye’de benzer çalışmalar için ilköğretim okullarının kullanılması, okullar için özel eğitim

ve tanıtım çalışmalarının oluşturulması önemlidir.Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre trafik yoğunluğu, zaman dilimi, hava durumu, lokasyon uzaklığı olaylara müdahale süresini etkilemektedir.

Tezimizde 3 aylık dönemi(Ocak-Şubat-Mart) ve 1 bölgeyi(Bayrampaşa) ele aldık, daha uzun döneme 2 yada 3 yıllık veri setine ulaşıldığında hangi etkenin daha çok süreyi etkilediğine ve mevsimsellik bulgularına ulaşılabilir. Süreyi etkileyen ilave değişkenler araştırılabilir. İstanbul'un herhangi bir bölgesi için yapılabilir. İncelediğimiz bölgeler çoğaltılıp araştırmamız bütün İtfaiye, Ambulans, Polis Hizmetlerine uyarlanılıp çağrı süresini etkileyen faktörler araştırılabilir. Herhangi bir başka veri toplanılıp sisteme eklenebilir. Çözüm olarak Çağrı süresini etkileyen faktörlerin etkisini azaltırsak çağrı süresi azalabilir. Çalışmada çıkan sonuçlara göre ülkemizde acil çağrı hizmetleri ile ilgili eğitim ve tanıtım çalışmaları yetersizdir.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir.

KAYNAKÇA

Aktaş, E., Özaydın, Ö., Ülengin, F., Önsel, Ş. ve Ağaran, B. (2009), İstanbul'da İtfaiye İstasyonlarının Yerlerinin Seçimi İçin Yeni Bir Model, Endüstri Mühendisliği Dergisi, 22(4), 2-22.

Berkdemir, C. (2012), İtfaiye Teşkilatlarının Yangınla Mücadelesinde Stratejik Yönetim, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çatay, B. (2011), İstanbul'da İtfaiye İstasyonu Yer Seçiminde Risk Faktörüne Dayalı Bir Çoklu Kapsama Yaklaşımı, Endüstri Mühendisliği Dergisi, 22(2), 33-44.

Deng, T.J., Hsieh, C.H., Yang, C. ve Sheu, H.J. (2001), A Conceptual Framework for Improving Fire-Fighting Service Quality of a Public Fire Department, International Journal of Public Administration, 24(4), 405-422.

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

Eryılmaz, B. (2013), Kamu Yönetimi, 6. Baskı, Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

İlki, A., Gürbüz, T. ve Demir, C. (2008), Yapısal Riskler ve Risklerin Azaltılması, Afet Zararlarının Azaltılması Temel İlkeleri, JICA Türkiye Ofisi Yay., Yay.No: 2, 91-107.

Kapucu, N. (2013), Afet ve Kriz Durumlarında Yönetişim: Amerikan Ulusal Mücadele Planları, (M. Akif Çukurçayır ve H. Tuba Eroğlu, Der.), Yönetişim (içinde), Konya: Çizgi Yayınevi.

Kılıç, A. (1988), Avrupa Ülkelerinde ve Türkiye'de İtfaiye Teşkillerinin Kuruluşu, Görev ve Faaliyetleri, Yangın Sempozyumu, 28-29 Haziran, Ankara.

Kırışık, F. (2013), Kamu Yönetiminin Yeniden Örgütlenmesi ve Kamu Hizmetlerinin Yürütülmesinde Hizmette Yerellik İlkesi ve Türkiye'de Uygulanabilirliği, Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Metinleri, http://eunivsite.nku.edu.tr/kullanicidosyaları/413/files/Sbm_05_2013.pdf

Özer, M.A. (2012), Yeni Kamu Yönetimi, Ankara: Barış Kitap.

Taşkın, H. (2012), Afet ve Acil Durum Yönetiminde İtfaiyenin Rolü ve Yeri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Thiel, A., Stern J., Kimball, J. ve Hankin, N. (2003), Special Report: Trends and Hazards in Firefighter Training, U.S. Fire Administration/Technical Report Series, Homeland Security, USFA-TR-100/May 2003.

Türker, S. (2009), Temel İtfaiyecilik ve Yangından Korunma 1, Adana: Altınkoza Yayınları.

Yavuz, Ö ve Bozatay, S. A. (2014), Türkiye’de İtfaiye Hizmetlerinin Örgütlenmesi ve Etkinliği Sorunu, Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi <http://dx.doi.org/10.18074/cnuibf.186>

Yentürk, N., Ünlü, A., Tarı, E. ve İlki, A. (2003), Türk İtfaiye Teşkilatının Yeniden Yapılandırılması, İstanbul: İTÜ Afet Yönetim Merkezi.

Yıldız, M. (2008), Mahalli İdareler Reformu Sonrasında Afet Yönetimi (Miktaf Kadioğlu ve Emin Özdamar, Der.) Afet Zararlarını Azaltmanın Temel İlkeleri, (içinde), JICA Türkiye Ofisi, Yay.No. 2, Ankara.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi- İtfaiye Daire Başkanlığı, İtfaiye Eğitim Merkezi

Sağlık Bakanlığı Kaliteyi Geliştirme ve Performans Değerlendirme Yönergesi

17927 sayılı Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, Yayım Tarihi: 13.01.1983

www.arem.gov.tr, Erişim 2016

www.emergencydispatch.org, Erişim 2016

www.en.allexperts.com, Erişim 2016

www.sos112.info, Erişim 2016

www.ibb.gov.tr, Erişim 2016

www.itfaiye.ibb.gov.tr, Erişim 2016

www.parder.org.tr, Erişim 2016

www.izmir112.org , Erişim 2016

www.zaman.com.tr, Erişim 2016

www.internazionali.ulss20.verona.it, Erişim 2010

www.112denizli.org, Erişim 2016

www.ambulancezorg.nl, Erişim 2010

www.abgm.adalet.gov.tr, Erişim 2010

www.jandarma.tsk.tr, Erişim 2010

www.antalya.gov.tr, Erişim 2010



ÖZGEÇMİŞ

30/03/1986 tarihinde Çorlu'da doğdu. Babasının mesleği şoförlük, annesininki ise ev hanımlığıdır. Bir kardeşi bulunmaktadır. İlköğretim ve lise öğrenimini İstanbul-Bayrampaşa'da tamamladı. 2010 yılında Anadolu Üniversitesi İktisat Bölümü'nden mezun oldu. Askerliğini 2011 yılında Çorum'da kısa dönem olarak yaptı. 2014 yılında başlayan Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalındaki yüksek lisans öğrenimine halen devam etmektedir. Çalışma hayatına İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesinde 2009 Yılından beri kamu personeli olarak devam etmektedir. Evli ve 1 çocuk babasıdır.



EKLER

EK-I Bayrampaşa İtfaiyesi 01.01.2016-31.3.2016 arası 3 aylık itfai faaliyet listesi
(toplam müdahale süreleri ve varış süreleri dahil)

Olay Tarihi	İtfai Konusu	Yangın	Müdahale Eden Ekip Çıkış Saati	Müdahale Eden Ekip Varış Saati	Yangın Söndürme Saati	Yangın Dönüş Saati	Varış Süresi-Yangın	Çalışma Süresi	
1.1.2016	Elektirik Yangını	3	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; Gönemli Mehmet Efendi Camisinin elektrik kofrasında meydana gelen elektriksel bir arıza sonucu çıkan kıvılcımların kablo izolelelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	12:17:00	12:25:00	12:29:00	12:37:00	0:08:00	12
		4	İşyeri inceleme ve araştırılmasında, 4 Katlı betonarme binanın 1. kat Liva Fırça' ya ait işyeri dahilinde, girişe göre sol tarafta bulunan katı yakıt sobasının arkasından geçen elektrik kablolarının sobanın yanması ile oluşan ısıdan dolayı eriyerek oluşturduğu damlacıklarının yerde bulunan talaş ve bez parçalarının üzerine dūřmesiyle yanma olayının başladığı ve dahiline sirayetle yangının gelişerek	12:53:00	12:56:00	13:50:00	14:04:00	0:03:00	67
	Çöp Yangını	2	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 2 Katlı metruk binanın dahiline barınmak maksadıyla girip çıkanlar tarafından söndürme zamanı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği , eski eşyalara sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	11:49:00	11:55:00	12:20:00	12:34:00	0:06:00	38
	Çöp Yangını	1	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;yeraltı çöp konteynerine söndürme zamanı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin konteyner içerisindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	06:13:00	06:16:00	06:23:00	06:30:00	0:03:00	14

2.1.2016

Elektrik Yangını		İşyeri	Çöp Yangını		
14	13	10	11	6	5
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Bodrumuyla birlikte 7 katlı betonarme işhanının asma kat ve 1. kat merdiven boşluğundaki kolon hattı içinde bulunan elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır. Tarafımızca herhangi bir işlem yapılmamış olup, olay yeri Bedaş ekiplerine teslim edilerek İstasyona dönülmüştür.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; 5 Katlı betonarme binanın giriş kat işyeri dahilinde bulunan elektrik sigortalarının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, yangının dahiline sırayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Çöp konteyneri içerisindeki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Bahsi geçen adreste; Bedaş'a ait yeraltı elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır. Tarafımızca olaya herhangi bir işlem yapılmamış olup, olay yeri Bedaş ekiplerine teslim edilerek İstasyona dönülmüştür.		Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; 6 Katlı betonarme binanın asansör panelinde meydana gelen elektriksel bir arıza sonucu çıkan kıvılcıkların kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
22:04:00	21:56:00	15:12:00	19:00:00	16:24:00	13:53:00
22:05:00	22:02:00	15:19:00	19:04:00	16:28:00	14:00:00
22:24:00	22:20:00	15:32:00	19:14:00	16:41:00	14:10:00
22:29:00	22:35:00	15:43:00	19:20:00	16:51:00	14:20:00
0:01:00	0:06:00	0:07:00	0:04:00	0:04:00	0:07:00
24	33	24	15	22	20

3.1.2016

Elektrik Yangını		Çöp Yangını	
23	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma;BEDAŞ'a ait havai hat elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı kanaatine varılmış olup,olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilmek suretiyle İstasyona dönülmüştür.	20	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma;BEDAŞ'a ait havai hat elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı kanaatine varılmış olup,olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilmek suretiyle İstasyona dönülmüştür.
22	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma;5 katlı binanın 5.katında bulunan 5 nolu daireye ait elektrik kofrasının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	21	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma;Tek katlı metruk gecekondu içerisinde bulunan çöplerin üzerine,gecekondu dahiline barınmak maksadıyla girip çıkanlar tarafından söndürülen zammı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
19:31:00	18:08:00	16:15:00	03:18:00
19:39:00	18:15:00	16:22:00	03:21:00
20:02:00	18:44:00	16:34:00	03:32:00
0:08:00	0:07:00	0:07:00	0:03:00
22	29	33	12
			14
			13
			16
			Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Çöp konteyneri içerisindeki çöplerin üzerine söndürülen zammı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.

5.1.2016		4.1.2016			
Çöp Yangını		Elektrik Yangını		Çöp Yangını	
38	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Çöp konteyneri içerisindeki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	35	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Çöp konteyneri içerisindeki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	28	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Çöp konteyneri içerisindeki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
19:06:00		09:11:00		15:02:00	20:57:00
19:11:00		09:16:00		15:06:00	21:00:00
19:24:00		09:31:00		15:15:00	
19:30:00		09:40:00		15:21:00	21:29:00
0:05:00		0:05:00		0:04:00	0:03:00
18		24		15	29
		45		130	
		18:36:00		17:08:00	
		18:41:00		17:23:00	
		19:21:00		19:16:00	
		19:26:00		19:33:00	
		0:05:00		0:15:00	
		45		130	
		30		29	
	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;3 Katlı betonarme binanın giriş kat kalıp atölyesine ait havalandırma fan motorunun kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.		yangın çıkmış olup yangın tarafından söndürülerek olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilmiştir. Ayrıca binanın -1 bodrum katında 17 nolu dairenin giriş kapısı önündeki ayakcabılığın arkasında bulunan elektrik kablolarında -2 bodrum katındaki patlama ve yangından dolayı elektriksel bir arıza sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla ikinci bir yanma olayının		Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada;BEDAŞ'a ait yeraltı kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı kanaatine varılmış olup,olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilmek suretiyle Merkeze döndürülmüştür.

6.1.2016		Çöp Yangını		Elektrik Yangını	İşyeri	Konut	
42	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; açık alanda bulunan çöp konteynerinin içerisine yoldan gelip geçenler tarafından söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin, konteyner içerisindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	41	Bahsi geçen adreste; köprü altında bulunan çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	39	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 3 katlı metruk gecekondu dahiline barınmak maksadıyla girip çıkanlar tarafından söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı, hurda eşyalara sırayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	33	Bodrumuyla birlikte o katın binanın bodrum kat dairenin oturma odasındaki televizyonun üzerinde bulunan yanar vaziyetteki mumun halının üzerine devrilmesi sonucu zamanla halıyı yakarak yanma olayının başladığı ve televizyon sehpasına sırayetle geliştiği kanaatine varılmıştır. B. paşa Grubu 3 araç ile olay yerine seyrir halindeyken komutadan gelen anons ile gruba geri dönmüştür. (Sokakların dar
21:19:00	20:41:00	15:23:00	20:41:00	10:56:00	03:45:00	01:19:00	
21:26:00	20:45:00	15:24:00	20:45:00	10:59:00	03:49:00	01:30:00	
21:33:00	20:49:00	15:50:00	20:49:00	11:15:00	05:10:00	02:30:00	
21:42:00	20:52:00	15:51:00	20:52:00	11:20:00	05:19:00	02:44:00	
0:07:00	0:04:00	0:01:00	0:04:00	0:03:00	0:04:00	0:11:00	
15	7	27	7	20	90	74	

8.1.2016		7.1.2016			
Elektrik Yangını	Çöp Yangını	Elektrik Yangını	Konut	Çöp Yangını	
53	55	50	49	48	
katında sol tarafta bulunan ahşap zemin üzerine monte edilmiş elektrik saatlerinin bulunduğu panoda ,meydana gelen elektriksel bir arıza sonucu çıkan kıvılcıkların kablo izolelerini tutuşturmasıyla yangının başladığı ahşap zemine sırayetle yayıldığı ve hemen üzerinden geçen pvc su borusunu eriterek su kaçağına sebebiyet verdiği, buradan sızan suların 30 sayılı binanın örtise göre sağ tarafında	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; Çöp konteyneri içerisindeki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma;BEDAŞ'a ait yeraltı kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerhlerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmış olup, olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilme suretiyle Merkeze dönülmüştür.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; 5 Katlı binanın girişindeki elektrik tesisatında meydana gelen elektriksel arıza sonucu çıkan kıvılcıkların kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği elektrik saatine sırayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Yangının söndürülmesine müteakip yapılan inceleme ve araştırma neticesinde; 5 Katlı binanın 4 katındaki dairenin giriş kapısının tam karşısında bulunan yanar vaziyetteki sobadan sıçrayan közlerin sobanın sol yanında bulunan koltuğu tutuşturmasıyla yangının başladığı kanaatine varılmıştır.	Bahsi geçen adreste;açık alanda bulunan hurda eşyaların üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
03:55:00	17:53:00	19:59:00	19:21:00	16:45:00	
04:01:00	17:59:00	20:06:00	19:26:00	16:50:00	
05:45:00	18:01:00	20:22:00	19:35:00	18:00:00	
05:55:00	18:10:00	20:27:00	19:40:00	18:10:00	
0:06:00	0:06:00	0:07:00	0:05:00	0:05:00	
114	11	20	14	80	
				10	

13.1.2016		12.1.2016		11.1.2016	
İşyeri	Konut	Elektrik Yangını	Araç Yangını	İşyeri	
96	90	81	84	70	68
dükkanın,binadan bağimsız kapısı olduğu,dükkanın girişe göre sağ tarafında çalışır vaziyette bırakılan soğutucular olduğu,girişe göre sol dip tarafta kasa bölümünde yazarkasa, bilgisayar,kart okuyucu ve elektrik sobasının 5 li grup prize takılı olduğu görülmüştür. Yangının 5 li grup prizinin kablo bağlantılarında meydana gelen elektriksel bir arıza sonucu acıba çıkan vütksek	inceleme ve araştırma;Bodrumu ile birlikte 6 katlı betonarme binanın 3. kat 10 dairenin mutfağı dahilinde bulunan prize takılı vaziyetteki bulaşık makinasının motor kısmındaki kabloların bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanatine varılmış olup.her iki olayda BEDAŞ ekiplerine havale edilmiştir.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma;5 katlı binanın girişindeki elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanatine varılmış olup.her iki olayda BEDAŞ ekiplerine havale edilmiştir.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma;park halindeki 34 AN 6347 plaka sayılı Peugeot Boxer marka ticari aracın içerisinde yangına sebebiyet verebilecek herhangi bir açık ateş kaynağına rastlanılmadığından,olayın adli makamlarca tetkik ve tahkikatının uygun olacağı kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; Bodrumuyla birlikte 4 katlı betonarme işhanının 3. kat bujiteri deposu dahilindeki muhtelif bujiteri ürünlerine yakın yerde yakılan elektrikli isticinin ürünleri tutuşma sıcaklığına getirmesi sonucu yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma;BEDAŞ'a ait yeraltı kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı kanaatine varılmıştır.
23:49:00	12:04:00	14:12:00	19:25:00	14:58:00	19:24:00
23:53:00	12:13:00	14:20:00	19:33:00	15:05:00	19:29:00
00:35:00	13:02:00		19:53:00	15:14:00	19:47:00
00:43:00	13:11:00	16:21:00	20:05:00	15:28:00	19:52:00
0:04:00	0:09:00	0:08:00	0:08:00	0:07:00	0:05:00
49	58	121	31	22	22

14.1.2016		Elektirik Yangını	Çöp Yangını	Araç Yangını	Elektirik Yangını
101	105	104	97	98	91
Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma;BEDAŞ'a ait yeraltı kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan Şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; Sokak üzerindeki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; Açık alandaki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; 3 Katlı binanın 3.kat 5 nolu dairenin balkonundaki çöp kovasına dökülen kül içerisindeki sönmemiş kor ateşin zamanla çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği tahta parçalarına sırayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	inceleme ve araştırma; Park halindeki 34 YK 0891 Plaka sayılı 2013 model Ford Fiesta marka otonun motor bölümü elektirik aksamında meydana gelen ark sonucu oluşan Şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, otonun dahililine ve önünde bulunan 34 NF 9122 Plaka sayılı 2015 model Ford Tuorneo Courneir marka otonun arka kısmına sırayetle geliştiği kanaatine	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; 3 Katlı binanın girişindeki elektirik tesisatında meydana gelen elektiriksel arza sonucu çıkan kıvılcımların kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
08:37:00	22:17:00	20:35:00	04:10:00	05:43:00	14:21:00
08:43:00	22:24:00	20:42:00	04:15:00	05:51:00	14:25:00
08:48:00	22:34:00	20:56:00	04:29:00	06:40:00	14:42:00
08:54:00	22:43:00	21:05:00	04:35:00	06:55:00	14:57:00
0:06:00	0:07:00	0:07:00	0:05:00	0:08:00	0:04:00
11	18	22	20	63	31

17.1.2016		16.1.2016	15.1.2016	
Elektrik Yangını	Araç Yangını	Elektrik Yangını	Konut	
115	111	109	108	106
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Bedaş'a ait yaralı elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolasyonlarında meydana gelen elektriksel bir arıza sonucu çıkan kıvılcıkların kablo izolasyonlarını tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır. Olay yeri Bedaş ekiplerine teslim edilerek Gruba dönülmüştür.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; 2 Katlı binanın girişinde faaliyet gösteren çay ocağına ait havalandırma aspiratörünün kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen elektriksel bir arıza sonucu çıkan kıvılcıkların kablo izolasyonlarını tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; BEDAŞ'a ait yaralı kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolasyonlarında meydana gelen elektriksel bir arıza sonucu çıkan kıvılcıkların kablo izolasyonlarını tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; bodrumuyla 5 katlı binanın 2.katında bulunan 3 nolu dairenin oturma odası dahilinde prize takılı vaziyette bulunan uzatma kablusunun bağlantı noktalarında meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolasyonlarını tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; -2 Bodrumuyla birlikte 5 katlı betonarme alışveriş merkezinin SF blok 5. kat Jurassic Land'in asma kat dahilinde bulunan sinema projeksiyon odasındaki güçlendiricili üçlü prizlin kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolasyonlarını tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
13:45:00	02:45:00	12:28:00	19:14:00	22:31:00
13:48:00	02:49:00	12:33:00	19:19:00	22:36:00
14:03:00	02:58:00	13:00:00	19:51:00	23:32:00
14:08:00	03:04:00	13:19:00	19:55:00	23:39:00
0:03:00	0:04:00	0:05:00	0:05:00	0:05:00
20	15	45	36	63

19.1.2016		18.1.2016	
Elektrik Yangını	Çöp Yangını	Araç Yangını	Elektrik Yangını
129	128	124	123
Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada;BEDAŞ'a ait yeraltı kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolasyonunu tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı kanaatine varılmış olup,olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilmek suretiyle İstasyona dönülmüştür.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;Tek katlı metruk gecekondunun dahiline ısınmak amacıyla girenler tarafından yakılan ateşin kontrolden çıkarak zeminde bulunan çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, yükselen ateşlerin çatıya sirayetli yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme araştırmada;park halindeki 34 EH 7908 plaka sayılı Dacia LOGAN marka aracın motor bölümü elektrik aksamında meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolasyonunu tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, motor bölümüne sirayetli yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada;4 katlı binanın girişindeki elektrik panosu içerisinde bulunan elektrik sayaçlarının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolasyonunu tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği,elektrik sayaçlarına sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.
18:47:00	15:15:00	04:10:00	20:29:00
18:59:00	15:21:00	04:15:00	20:34:00
19:39:00	15:41:00	04:40:00	19:15:00
19:52:00	15:51:00	04:52:00	20:55:00
0:12:00	0:06:00	0:05:00	0:05:00
53	29	36	20
			116
			117
			118
			119
			120
			121
			122
			123
			124
			125
			126
			127
			128
			129
			130
			131
			132
			133
			134
			135
			136
			137
			138
			139
			140
			141
			142
			143
			144
			145
			146
			147
			148
			149
			150
			151
			152
			153
			154
			155
			156
			157
			158
			159
			160
			161
			162
			163
			164
			165
			166
			167
			168
			169
			170
			171
			172
			173
			174
			175
			176
			177
			178
			179
			180
			181
			182
			183
			184
			185
			186
			187
			188
			189
			190
			191
			192
			193
			194
			195
			196
			197
			198
			199
			200
			201
			202
			203
			204
			205
			206
			207
			208
			209
			210
			211
			212
			213
			214
			215
			216
			217
			218
			219
			220
			221
			222
			223
			224
			225
			226
			227
			228
			229
			230
			231
			232
			233
			234
			235
			236
			237
			238
			239
			240
			241
			242
			243
			244
			245
			246
			247
			248
			249
			250
			251
			252
			253
			254
			255
			256
			257
			258
			259
			260
			261
			262
			263
			264
			265
			266
			267
			268
			269
			270
			271
			272
			273
			274
			275
			276
			277
			278
			279
			280
			281
			282
			283
			284
			285
			286
			287
			288
			289
			290
			291
			292
			293
			294
			295
			296
			297
			298
			299
			300
			301
			302
			303
			304
			305
			306
			307
			308
			309
			310
			311
			312
			313
			314
			315
			316
			317
			318
			319
			320
			321
			322
			323
			324
			325
			326
			327
			328
			329
			330
			331
			332
			333
			334
			335
			336
			337
			338
			339
			340
			341
			342
			343
			344
			345
			346
			347
			348
			349
			350
			351
			352
			353
			354
			355
			356
			357
			358
			359
			360
			361
			362
			363
			364
			365
			366
			367
			368
			369
			370
			371
			372
			373
			374
			375
			376
			377
			378
			379
			380
			381
			382
			383
			384
			385
			386
			387
			388
			389
			390
			391
			392
			393
			394
			395
			396
			397
			398
			399
			400
			401
			402
			403
			404
			405
			406
			407
			408
			409
			410
			411
			412
			413
			414
			415
			416
			417
			418
			419
			420
			421
			422
			423
			424
			425
			426
			427
			428
			429
			430
			431
			432
			433
			434
			435
			436
			437
			438
			439
			440
			441
			442
			443
			444
			445
			446
			447
			448
			449
			450
			451
			452
			453
			454
			455
			456
			457
			458
			459
			460
			461
			462
			463
			464
			465
			466
			467
			468
			469
			470
			471
			472
			473
			474
			475
			476
			477
			478
			479
			480
			481
			482
			483
			484
			485

22.1.2016		21.1.2016		20.1.2016	
Çöp Yangını	Elektrik Yangını	Çöp Yangını	Çöp Yangını	Elektrik Yangını	Çöp Yangını
145	143	141	140	136	135
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Çöp konteyneri içerisinde bulunan çöplerin üzerine atılan yanar zammı ile atılan yanar vazyetteki sigara izmarinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Bahsi geçen adreste; Bedaş'a ait havai hatlarda yanma olayı meydana gelmiş olup Bedaş ekiplerinin müdahale etmesi sonucu trafımızdan herhangi bir işlem yapılmadan merkeze dönülmüştür.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;Konteyner içerisindeki çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndürme zammı ile atılan yanar vazyetteki sigara izmarinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;Konteyner içerisindeki çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndürme zammı ile atılan yanar vazyetteki sigara izmarinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; Bedaş'a ait elektrik havai hat kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Yeraltı çöp konteyneri içerisinde bulunan çöplerin üzerine söndürme zammı ile atılan yanar vazyetteki sigara izmarinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
20:04:00	20:02:00	16:00:00	13:31:00	23:03:00	22:27:00
20:06:00	20:08:00	16:05:00	13:36:00	23:07:00	22:29:00
20:12:00		16:10:00	13:41:00	23:11:00	22:39:00
20:16:00	20:21:00	16:18:00	13:46:00	23:16:00	22:42:00
0:02:00	0:06:00	0:05:00	0:05:00	0:04:00	0:02:00
10	13	13	10	9	13

24.1.2016		23.1.2016			
Çöp Yangını	Elektrik Yangını	Baraka Yangını	Çöp Yangını	Elektrik Yangını	
156	149	146	148	147	144
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Yeraltı çöp konteyniri içerisindeki çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	betonarme binanın girişinde bulunan elektrik sayacının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, dahiline sirayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır. Gelen ihbar üzerine 30 metrelik merdiven aracı Bayrampaşa Muratpaşa Mahallesi Aygün Sokak No:8 adresine havvan	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Tek katlı baraka dahilindeki katı yakıt sobasından çıkan kıvılcım veya kor parçalarının halı üzerine düşmesi sonucu yanma olayının meydana geldiği, oda dahiline sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Açık alandaki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, hurda eşyalara sirayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Açık alandaki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;3 Katlı betonarme binanın girişinde bulunan turşucu dükkanının ara bölümünden geçirilen elektrik kablosunun bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
12:07:00	15:51:00	00:02:00	13:58:00	13:27:00	04:26:00
12:09:00	15:58:00	00:07:00	14:02:00	13:29:00	04:32:00
12:13:00	16:16:00	00:35:00	14:46:00	14:33:00	05:07:00
12:17:00	16:26:00	00:41:00	14:57:00	14:35:00	05:15:00
0:02:00	0:07:00	0:05:00	0:04:00	0:02:00	0:06:00
8	27	33	54	65	42

25.1.2016

Elektrik Yangını	İşyeri	164	160	167	162	161
159	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada;5 katlı binanın girişindeki elektrik panosu içerisinde bulunan elektrik sayaçlarının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	25/01/2015 günü yanan işyerinin giriş katındaki yangın enkazının altındaki tamamen sönmemiş koruların zamanla üst tabakadaki enkazı tutuşma sıcaklığına ulaşarak yangının başlamasına sebebiyet verdiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;2 katlı işyerinin giriş katında bulunan Bakalit hurda kurma makinasının elektrik aksamının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, Bakalit makinasında bulunan kurumlara, çuvallar içerisinde istiflenen hammaddelere ve çatıya sırayetle geliştiği	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Açık alanda bulunan çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndürme zamanı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde inceleme ve araştırmada: Çöp konteyneri içerisindeki çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndürme zamanı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;Konteyner içerisindeki çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndürme zamanı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
01:09:00	13:05:00	04:08:00	21:08:00	11:42:00	04:29:00	
01:15:00	13:06:00	04:11:00	21:12:00	11:49:00	04:31:00	
01:32:00	14:18:00	07:10:00	21:24:00	11:51:00	04:35:00	
0:06:00	0:01:00	0:03:00	0:04:00	0:07:00	0:02:00	
17	80	184	15	13	7	

26.1.2016		Çöp Yangını	
Elektrik Yangını	Baca Yangını	173	170
171	170	173	163
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 4 Katlı betonarme işhanı girişinde bulunan elektrik panosu dahilindeki elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 6 Katlı betonarme bina 3. kat 9 nolu daire dahilinde yakılan katı yakıt sobasından çıkan kıvılcımların baca içerisinde biriken kurumları tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 4 Katlı binanın girişindeki elektrik panosunda bulunan kabloların bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; BEDAŞ'a ait elektrik trafosundaki kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı kanaatine varılmış olup, olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilmek suretiyle merkeze dönülmüştür.
14:18:00	11:57:00	16:09:00	12:50:00
14:24:00	12:00:00	16:12:00	12:53:00
14:36:00	12:23:00	16:19:00	13:05:00
14:46:00	12:26:00	16:22:00	13:20:00
0:06:00	0:03:00	0:03:00	0:03:00
22	26	10	27
		29	53

27.1.2016		Elektrik Yangını	İşyeri	Çöp Yangını	
Ocakta Yemek	182	184	180	181	175
Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada;4 Katlı betonarme binanın 1.kat 2 nolu dairenin mutfağı dahilinde ocak üzerinde unutulmuş yemek kabının yanar vaziyetteki ocaktan alev almasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 58 nolu binanın bahçesinde bulunan ahşap kümes içerisinde aydınlatma için kullanılan elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;4 katlı betonarme binanın bodrum kat demir doğrama atölyesi dahilinde kaynak yapma esnasında çıkan kıvılcımların boya içerisine düşerek yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Açık alandaki çöplerin üzerine söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır. Açık alandaki çöplerin yandığı görüldü.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; Bedaş'a ait elektrik havai hat kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır. Tarafımızca herhangi bir işlem yapılmamış olup, olay yeri Bedaş ekiplerine teslim edilerek İstasyona döndürülmüştür.	
14:46:00	22:50:00	10:01:00	13:47:00	14:13:00	20:14:00
14:49:00	22:56:00	10:05:00	13:52:00	14:15:00	20:19:00
15:00:00	23:29:00	10:20:00	14:18:00	14:25:00	20:32:00
0:03:00	0:06:00	0:04:00	0:05:00	0:02:00	0:05:00
11	40	15	35	15	20

29.1.2016		28.1.2016		
Elektrik Yangını	Çöp Yangını	Araç Yangını	Baca Yangını	Çöp Yangını
188	190	187	185	186
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 5 Katlı betonarme bina girişinde bulunan elektrik sayacının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, elektrik sayaçlarına sirayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Açık alandaki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır. Açık alandaki çöplerin yandığı görüldü.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Sokak üzerinde çöp konteynerinin içine gelip geçenler tarafından atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Bodrumuyla birlikte 5 katlı binanın bodrum kat kapıcı dairesi dahilinde yakılan katı yakıt sobasından çıkan kıvılcıkların baca içerisinden biriken kurumları tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Otobüs otoparkı içinde bulunan çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
12:20:00	16:25:00	01:00:00	17:20:00	22:01:00
12:22:00	16:26:00	01:06:00	17:28:00	22:08:00
12:32:00	16:38:00	01:13:00	17:57:00	22:23:00
12:35:00	16:40:00	01:18:00	18:11:00	22:38:00
0:02:00	0:01:00	0:06:00	0:08:00	0:07:00
13	14	12	42	29

1.2.2016		30.1.2016	
Elektrik Yangını	Çöp Yangını		Çöp Yangını
206	205	204	195
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Bodrumuyla birlikte 7 katlı betonarme bina girişinde bulunan elektrik sayaçlarının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, elektrik sayaçlarına ve ahşap elektrik panosuna sırayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Çöp konteyneri içerisindeki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Okul bahçesindeki açık alanda bulunan çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır. Okul bahçesindeki açık alanda bulunan çöplerin yandığı görüldü.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Çöp konteyneri içerisindeki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
21:18:00	20:18:00	18:14:00	10:40:00
21:22:00	20:20:00	18:18:00	10:43:00
21:47:00	20:25:00	18:31:00	10:47:00
21:52:00	20:27:00	18:35:00	10:51:00
0:04:00	0:02:00	0:04:00	0:03:00
29	7	17	8
			20
			22
			0:08:00
			0:03:00

2.2.2016

Elektrik Yangını	İşyeri	Çöp Yangını	Araç Yangını	
213	210	212	209	207
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma;BEDAŞ'a ait elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararların kablo izolelerini yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmış olup, olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilmek suretiyle Merkeze dönülmüştür.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma;7 Katlı betonarme binanın giriş kat tahmini 100 m2'lik kağıt ve plastik geri dönüşüm deposu dahilinde girişe göre sağ orta duvar dibinde bulunan hurda kağıtların üzerine söndürme zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin kağıtları tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma;açık alanda bulunan çöplerin üzerine,yoldan gelip geçenler tarafından söndürme zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Park halinde bulunan 34 HM 2108 plaka sayılı Wolkswagen Passat marka hususi otonun alevli surette yandığı, Polis ekiplerinin olay yerinde olduğu görüldü. Söndürme sonrası araç dahilinde yapılan inceleme ve araştırma; Yangına sebebiyet verecek herhangi bir açık ateş kaynağına rastlanılmadığından dolayı olayın Adli Makamlarca tetkik ve tahkikatının devam edeceği	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; 6 Katlı betonarme bina girişinde bulunan elektrik sayaçlarının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararların kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, elektrik sayaçlarına ve ahşap elektrik panosuna sırayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.
22:23:00	00:29:00	16:56:00	02:27:00	21:39:00
22:25:00	00:33:00	17:01:00	02:33:00	21:44:00
22:34:00	00:58:00	17:06:00	02:58:00	22:07:00
22:39:00	01:04:00	17:12:00	03:07:00	22:16:00
0:02:00	0:04:00	0:05:00	0:06:00	0:05:00
14	31	11	33	31

4.2.2016		3.2.2016	
Çöp Yangını	Araç Yangını	İşyeri	Çöp Yangını
219	224	217	218
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Açık alanda bulunan çöplerin üzerine söndürme ile atılan yanar vazyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Park halindeki 34 YR 6909 plaka sayılı 2006 model Renault Laguna marka hususi oto motor bölümünde bulunan elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, motor bölümüne sirayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.	olduğu, girişe göre sağ tarafta ahşap paletler üzerinde çıkma otobüs lastiklerinin olduğu, lastiklerle duvar arasında karton kolilerin olduğu görülmüştür. Yangının, lastiklerin hemen üzerinden geçen elektrik tesisatında meydana gelen bir arıza sonucu açığa çıkan yüksek ısının etkisiyle kablo izolelerinin tutuşarak karton kolileri tutuşturmasıyla	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Yeraltı çöp konteyneri içerisindeki çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndürme ile atılan yanar vazyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
00:40:00	22:45:00	12:02:00	11:15:00
00:49:00	22:46:00	12:08:00	11:22:00
01:06:00	23:08:00	12:37:00	11:30:00
01:15:00	23:10:00	12:54:00	11:43:00
0:09:00	0:01:00	0:06:00	0:07:00
26	24	45	20
			17

7.2.2016	6.2.2016		5.2.2016	
Çöp Yangını	İşyeri	Çöp Yangını	Ocakta Yemek	Elektrik Yangını
237	233	235	228	226
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma;3 katlı binanın 2.katında bulunan çatıl-kaşık imalathanesi dahilinde yanar vaziyette bırakılan katı yakıt sobasından çıkan kıvılcımların,bitişğinde bulunan kolay tutuşabilir maddeleri tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı,atölye dahiline sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma;3 katlı binanın 2.katında bulunan çatıl-kaşık imalathanesi dahilinde yanar vaziyette bırakılan katı yakıt sobasından çıkan kıvılcımların,bitişğinde bulunan kolay tutuşabilir maddeleri tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı,atölye dahiline sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; Tek katlı metruk gecekonduda dahiline ısınmak maksadıyla girenler tarafından yakılan ateşin kontrolden çıkarak zeminde bulunan çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, yükselen alevlerin çatıya sirayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma;3 katlı binanın 2.kat 3 nolu dairenin mutfak dahilinde ocak üzerinde unutulmuş yemek kabının yanar vaziyeteki ocaktan alev almasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma;BEDAŞ'a ait elektrik direğinin kablo bağlantı noktalarında meydana gelen ark sonucu oluşan şarjelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, elektrik sayaçlarına ve ahşap elektrik panosuna sirayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.
00:01:00	00:33:00	15:45:00	19:30:00	12:30:00
00:08:00	00:38:00	15:50:00	19:36:00	12:29:00
00:16:00	01:25:00	16:50:00		13:04:00
00:26:00	01:31:00	17:07:00	20:08:00	13:19:00
0:07:00	0:05:00	0:05:00	0:06:00	0:08:00
18	53	76	31	78
				49

8.2.2016		Elektrik Yangını		Elektrik Yangını	245	246	247	248	249	250
Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; bodrumuyla 5 katlı binanın girişinde bulunan elektrik panosu içerisindeki elektrik sayaçlarının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerhelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı kanaatine varılmıştır.		Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; 5 katlı eğitim merkezinin girişinde bulunan elektrik panosu içerisindeki elektrik sayaçlarının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerhelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı kanaatine varılmıştır.		Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma neticesinde; Bodrumuyla birlikte 6 katlı binanın -2. katında bulunan asma kat dahilindeki elektrik kablolarında elektriksel bir arıza sonucu yanma olayının başladığı, -2. katın kapılarının kapalı olması nedeniyle içerideki oksijenin yetersiz kalması sonucu yangının kendiliğinden söndüğü kanaatine varılmış olup, tarafımızdan söndürme	243	244	245	246	247	248
Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; Sokak üzerinde bulunan çöplerin üzerine söndürme zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, tahta parçalarına sırayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.		Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; Açık alanda bulunan çöplerin üzerine söndürme zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, tahta parçalarına sırayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.		Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; Sokak üzerinde bulunan çöplerin üzerine söndürme zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, tahta parçalarına sırayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.	241	242	243	244	245	246
17:34:00		14:30:00		03:09:00	21:20:00	17:55:00	18:00:00	18:48:00	17:15:00	17:17:00
17:43:00		14:36:00		03:16:00	21:22:00	18:00:00	18:48:00	17:15:00	17:17:00	17:17:00
17:53:00		14:54:00		04:36:00	21:28:00	18:48:00	17:15:00	17:17:00	17:17:00	17:27:00
0:09:00		0:06:00		0:07:00	0:02:00	0:02:00	0:02:00	0:02:00	0:02:00	0:02:00
10		18		85	8	54	15	15	15	15

9.2.2016		Elektrik Yangını	Baca Yangını	Çöp Yangını	Araç Yangını	
255	254	251	250	256	249	
Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada;BEDAŞ'a ait elektrik direğinin kablo bağlantı noktalarında meydana gelen ark sonucu oluşan şerareler sonucu yanma olayının başladığı kanaatine varılmış olup,olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilmek suretiyle İstasyona dönülmüştür.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada;BEDAŞ'a ait elektrik direğinin kablo bağlantı noktalarında meydana gelen ark sonucu oluşan şerareler sonucu yanma olayının başladığı kanaatine varılmış olup,olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilmek suretiyle İstasyona dönülmüştür.	Yangının söndürülmesine mutakip yapılan inceleme ve araştırma neticesinde; 5 katlı betonarme binanın 1. katındaki 1 nolu dairenin katı yakıt sobasından çıkan kıvılcıkların baca içerisinden biriken kurumları tutuşturmasıyla yangının başladığı kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;açık alanda bulunan çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndü zammı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanınaatine varılmıştır.	inceleme ve araştırmada;Şeyir halindeki 34 EP 0764 Plaka sayılı 1998 model Iveco marka aracın motor bölümünde bulunan elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, motor içi plastik aksamina ve aracın kupasına sırayetiyle yangının geliştiği kanaatine	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada;BEDAŞ'a ait havai hatlarda meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı kanaatine varılmış olup,olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilerek İstasyona dönülmüştür.	
19:34:00	18:42:00	13:40:00	02:16:00	19:39:00	20:58:00	
19:39:00	18:49:00	13:46:00	02:19:00	19:46:00	21:04:00	
19:52:00	18:52:00	14:23:00	02:23:00	20:32:00		
20:00:00	19:06:00	14:33:00	02:27:00	20:46:00	21:14:00	
0:05:00	0:07:00	0:06:00	0:03:00	0:07:00	0:06:00	
20	17	47	8	60	10	

13.2.2016		12.2.2016		11.2.2016	
Çöp Yangını	Çöp Yangını	Çöp Yangını	Elektrik Yangını	270	268
278	275	272	269	270	268
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; Açık alanda bulunan çöplerin üzerine söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; Açık alanda bulunan çöplerin üzerine söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; açık alanda bulunan çöplerin üzerine söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; BEDAŞ'a ait havai hatlarda meydana gelen ark sonucu oluşan şarajların kablo izolasyonunu tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; 5 katlı binanın bodrum katında bulunan 5 nolu daire dahilinde ahşap asma bölmenin çevresinden geçen elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şarajların kablo izolasyonunu tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı, alt kısmında bulunan kurutma makinesinin üzerine düşen kıvılcıkların muhtelif tekstil malzemelerini ve kurutma makinesini tutuşturmasıyla yanma	inceleme ve araştırma; 5 katlı binanın 2.kat 4 nolu dairenin girişinde bulunan elektrik sigortasının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şarajların kablo izolasyonunu tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı, alt kısmında bulunan kurutma makinesinin üzerine düşen kıvılcıkların muhtelif tekstil malzemelerini ve kurutma makinesini tutuşturmasıyla yanma
08:19:00	17:58:00	03:43:00	20:29:00	21:20:00	12:57:00
08:21:00	18:02:00	03:49:00	20:36:00	21:26:00	13:02:00
09:10:00	18:26:00	04:00:00	21:08:00	21:45:00	13:24:00
09:15:00	18:37:00	04:16:00	21:22:00	21:57:00	13:32:00
0:02:00	0:04:00	0:06:00	0:07:00	0:06:00	0:05:00
54	35	27	45	31	29

14.2.2016

Elektrik Yangını		Çöp Yangını	Kömürlük	Konut
291	288	285	279	283
Bahsi geçen adrese;BEDAŞ'a ait elektrik dağıtım trafosunda meydana gelen yanma nedeniyle tedbir amaçlı gidilmiş olup,taarafımızdan herhangi bir müdahalede bulunulmamış ve olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilerek Merkeze dönülmüştür.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada;2 katlı binanın girişinde bulunan elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;5 katlı binanın girişinde bulunan alıhap elektrik panosu içerisindeki elektrik saatlerinin kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı,alıhap elektrik panosuna sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Bodrumuyla birlikte 6 katlı betonarme binanın bodrum kat kömürlük dahilinde bulunan kağıt parçalarının üzerine söndü zammı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin kağıt parçalarını tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, hurda eşyalara sirayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Tek katlı gecekondunun alıhap çatı arasından geçirilen elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, alıhap çatıya ve gecekondunun tamamına sirayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.
21:48:00	18:44:00	09:49:00	12:10:00	19:38:00
21:52:00	18:48:00	09:52:00	12:16:00	19:43:00
22:14:00	18:58:00	10:30:00	12:52:00	21:35:00
0:04:00	0:04:00	0:03:00	0:06:00	0:05:00
22	10	47	44	127
		8		

18.2.2016		17.2.2016		16.2.2016		15.2.2016					
Çöp Yangını		Çöp Yangını		Elektrik Yangını		Konut Çöp Yangını					
308	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; 6 Katlı sanayi sitesinin 1. kat 151 nolu boş dükkan dahiline girip çıkanlar tarafından söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı eski eşyalara sirayetle geliştiği kanatine varılmıştır. (Trafik yoğunluğundan dolayı ulaşım süresinde gecikme yaşanmıştır.)	306	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; Çöp konteynerinin içerisindeki çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	300	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; 3 Katlı betonarme bina girişinde bulunan elektrik kofrasının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şarjların kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	294	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; Bodrumu ile birlikte 6 katlı binanın bodrum kat dahiline girip çıkanlar tarafından çöplerin üzerine düşürülen sigara ateşinin zamanla zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği eski eşyalara sirayetle geliştiği kanatine varılmıştır.	296	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; açık alanda bulunan çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.		
16:15:00	14:33:00	22:49:00	19:20:00	13:43:00	19:19:00	16:25:00	14:34:00	22:55:00	19:24:00	13:48:00	19:27:00
16:55:00	14:42:00	23:01:00	19:52:00	14:50:00	19:44:00	17:03:00	14:43:00	23:08:00	19:59:00	15:04:00	19:52:00
0:10:00	0:01:00	0:06:00	0:04:00	0:05:00	0:08:00	38	9	13	35	76	24

20.2.2016		19.2.2016	
Çöp Yangını	Araç Yangını	Elektrik Yangını	Çöp Yangını
321	320	311	314
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; açık alanda bulunan çöplerin üzerine söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; seyir halindeki 34 JD 985 plaka sayılı aracın yanmasına sebep olabilecek herhangi bir unsura rastlanılmadığından, olayın çıkış sebebi tespit edilememiştir.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; Bedaşa'a ait elektrik yeraltı kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır. Tarafımızca herhangi bir işlem yapılmamış olup, olay yeri Bedaş ekiplerine teslim edilerek Gruba dönmüştür.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Açık alandaki çöplerin üzerine söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
21:39:00	19:50:00	10:01:00	15:51:00
21:44:00	19:59:00	10:06:00	15:57:00
21:53:00	20:25:00	10:20:00	16:04:00
21:58:00	20:38:00	10:26:00	16:12:00
0:05:00	0:09:00	0:05:00	0:06:00
14	38	20	18
			312
			304
			Elektrik Yangını

21.2.2016

İşyeri	Baca Yangını	Çöp Yangını	Araç Yangını	
322	328	326	323	317
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;4 katlı işhanının çatı kısmında;yemekhane ve yatakhane olarak kullanılan bölümden prize takılı vaziyette bulunan elektrikli ısıtıcının;yan kısmında bulunan yatağın üzerindeki battaniyeyi tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı,sünger yataklara sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 6 Katlı binanın 1.kat 3 nolu daire dahilinde yakılan katı yakıt sobasından çıkan kıvılcımların baca içerisinde biriken kurumları tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada ;Bodrumu ile birlikte 7 katlı binanın üst katlar dahilinden havalandırma boşluğuna söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 41 B 4135 plaka sayılı 1989 model Tofaş Şahin marka aracın motor bölümü elektrik aksamında meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, motor bölümüne ve araç dahiline sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Çöp konteyneri içerisindeki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmarinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
01:18:00	21:45:00	17:15:00	05:18:00	01:16:00
01:21:00	21:48:00	17:24:00	05:24:00	01:20:00
02:56:00	22:18:00	18:05:00	05:56:00	01:44:00
03:02:00	22:25:00	18:25:00	06:03:00	01:48:00
0:03:00	0:03:00	0:09:00	0:06:00	0:04:00
101	36	60	38	27

25.2.2016	23.2.2016	22.2.2016		
İşyeri	Araç Yangını	İşyeri	Konut	Çöp Yangını
344	336	330	331	329
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; 6 Katlı binanın bodrum ve giriş katında faaliyet gösteren restorantın bodrum katının camından kimliği belirsiz kişi veya kişilerce molotof kokteyli atılmak suretiyle yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; Bedeş'a ait açık otopark dahilinde park halinde bulunan 34 LB 9933 Plaka sayılı 2015 model Renault Clio marka hususi oto ve 34 NN 1903 plaka sayılı 2015 model Fiat Linea marka hususi otonun kimliği belirsiz kişi yada kişiler tarafından araçların üzerine yanıcı madde dökülmek suretiyle yakıldığı kanaatine varıldığı.	dükkanın çöğköfeci olarak kullanıldığı, dükkanın doğal gaz vanasının mühürü olduğu ve kullanılmadığı, 30 metre karelik dükkanın 5 adet 12 kg lık lpg tüpünün olduğu gözlemlenmiştir. Dükkanın, girişe göre sağ dip tarafında bulunan çayocasına bağlı lpg tüpünün başlık kısmından içeriye sızan gazın patlama seviyesine ulaşması ve sol tarafında bulunan	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; 6 katlı binanın 2. kat 3 nolu dairenin oturma odası dahilinde koltuk üzerime düşürülen sigara ateşinin zamanla koltuk döşemesini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, koltuğa ve oda dahiline sırayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; 6 Katlı iş merkezinin 2 .kat 5 nolu Diş Laboratuvarı dahilinde bulunan klimanın kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen elektriksel bir arıza sonucu çıkan kıvılcıkların kablo izlolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır. (Trafik yoğunluğu ve yanlış araç parkından dolayı ulaşım
05:26:00	04:56:00	01:16:00	06:00:00	00:06:00
05:30:00	05:00:00	01:20:00	06:07:00	00:11:00
06:21:00	05:24:00	01:50:00	06:37:00	00:25:00
06:27:00	05:28:00	02:05:00	06:47:00	00:30:00
0:04:00	0:04:00	0:04:00	0:07:00	0:05:00
56	27	45	40	18
				53

1.3.2016	29.2.2016		27.2.2016		26.2.2016
Çöp Yangını	Elektrik Yangını	İşyeri	Ocakta Yemek	Çöp Yangını	Çöp Yangını
366	360	364	357	355	347
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma;açık alanda bulunan çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vazyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırma; 4 Katlı betonarme bina girişinde bulunan otomatik kapiya ait elektrik kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma;4 katlı işhanının 4.katındaki işyeri dahilinde bulunan metal enjeksiyon makinesinin kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı.makine dahiline sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma;4 Katlı betonarme binanın 1.kat 6 nolu dairenin mutfak dahilinde ocak üzerinde unutilan yemek kabının yanar vazyetteki ocaktan alev almasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma;Suryapı Axis İstanbul'a ait inşaatın bodrum katına girip çıkanlar tarafından söndü zannı ile atılan yanar vazyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma; Plastik çöp konteyneri içerisinde bulunan çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vazyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
02:45:00	07:35:00	13:50:00	19:35:00	08:41:00	04:54:00
02:49:00	07:37:00	13:54:00	19:42:00	08:45:00	04:58:00
03:10:00	07:43:00	14:52:00	20:00:00	09:42:00	05:13:00
03:12:00	07:45:00	15:00:00	20:09:00	09:48:00	05:18:00
0:04:00	0:02:00	0:04:00	0:07:00	0:04:00	0:04:00
22	8	65	27	63	20

4.3.2016		3.3.2016			2.3.2016	
Çöp Yangını	İşyeri	Konut	Çöp Yangını	Çöp Yangını		
392	383	380	384	373		
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 3 katlı metruk gecekondunun 2. kat dahiline girip çıkanlar tarafından söndürme zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 2 katlı işyerinin 2.katında yazıhane olarak kullanılan bölümde bulunan büro masasının alt kısmındaki plastik çöp kovasının içerisine söndürme zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin kağıt parçalarını ve çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, ahşap büro masasına ve yazıhane dahiline sırayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	betonarme bina bodrum kat tahmini 80 m2'lik 1 nolu daire salonunda yakılan katı yaktı sobasına ait baca borularının yatak odası baca deliğine bağlandığı görüldü. Katı yaktı sobasından çıkan kıvılcımların baca içerisinden biriken kurumları tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, ahşap elbise dolabı üstündeki bez parçalarının üzerine düşmesi sonucu yanmanın yatak odası	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; sokak üzerindeki çöplerin üzerine söndürme zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada: Sokak üzerindeki çöplerin üzerine söndürme zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.		
15:52:00	13:57:00	09:24:00	20:55:00	07:45:00		
16:01:00	13:58:00	09:30:00	21:00:00	07:48:00		
16:33:00	14:20:00	10:24:00	21:08:00	07:58:00		
16:43:00	14:25:00	10:35:00	21:17:00	08:06:00		
0:09:00	0:01:00	0:06:00	0:05:00	0:03:00		
42	27	65	17	18		

Elektrik Yangını					
390	<p>Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 3 katlı iş merkezinin zemin kat 1-7 nolu Yıldız Isıl İşlem Çelik Sertleştirme atölyesi dahilinde bulunan elektrik saatinde meydana gelen elektriksel bir arıza sonucu kablo izolasyonunu tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.</p>				
396	<p>Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; 5 katlı binanın girişinde bulunan elektrik saatlerinin kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolasyonunu tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı ve dahiline sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.</p>				
388	<p>Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; 2 Katlı betonarme binanın 1. kat dairesinin banyosu dahilindeki elektrikli şohibene gelen kabloların bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolasyonunu tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, şohbenin plastik aksamaına sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.</p>				
386	<p>Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; 2 katlı binanın girişinde bulunan ahşap elektrik panosu içerisindeki elektrik saatlerinin kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolasyonunu tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı, ahşap elektrik panosuna sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.</p>				
385	<p>Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 2 katlı binanın girişinde bulunan ahşap elektrik panosu içerisindeki elektrik sayaçlarının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolasyonunu tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı, ahşap elektrik panosuna sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.</p>				
394	<p>Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Recep Tayyip ERDOĞAN parkı içinde bulunan çöplerin üzerine parkda bulunanlar tarafından söndü zammı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.</p>				
14:43:00	23:21:00	11:53:00	09:54:00	02:33:00	22:36:00
14:46:00	23:30:00	12:02:00	10:00:00	02:37:00	22:42:00
14:58:00				02:50:00	22:50:00
15:03:00	23:49:00	12:22:00	10:15:00	02:56:00	23:04:00
0:03:00	0:09:00	0:09:00	0:06:00	0:04:00	0:06:00
17	18	20	15	18	22

11.3.2016		10.3.2016		9.3.2016	
Konut	Çöp Yangını	Çöp Yangını	Çöp Yangını	Elektrik Yangını	
432	431	430	429	428	422
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 3 katlı betonarme bina 3. kat tahmini 75 m2'lik 3 nolu dairenin girişe göre karşı oturma odası dahilinde bulunan çökyatın arkasındaki elektrik prizinin kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, çökyat ve oda dahilinde sirayetle yangının geliştiği	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; çöp konteyneri içerisindeki çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı diğer çöp konteynerlerine sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 3 katlı metruk binanın 2. kat dahiline barınmak maksadıyla girip çıkanlar tarafından söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği , eski eşyalara sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırma neticesinde: Viyadük altındaki çöplerin üzerine gelip geçenler tarafından söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı eski eşyalar sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Yangının söndürülmesine mutakıben yapılan inceleme ve araştırma neticesinde: Suriyapı Axis İstanbul şantiyesinde açık alandaki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmış olup, tarafımızca herhangi bir işlem yapılmadan olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilerek Merkeze dönülmüştür.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; BEDAŞ'a ait yeraltı elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmış olup, tarafımızca herhangi bir işlem yapılmadan olay yeri BEDAŞ ekiplerine teslim edilerek Merkeze dönülmüştür.
11:39:00	03:37:00	23:24:00	21:00:00	20:22:00	15:29:00
11:45:00	03:41:00	23:30:00	21:06:00	20:25:00	15:31:00
12:16:00	04:00:00	23:40:00	21:55:00	20:39:00	
12:23:00	04:03:00	23:47:00	22:10:00	20:45:00	16:25:00
0:06:00	0:04:00	0:06:00	0:06:00	0:03:00	0:02:00
38	22	17	63	20	54

12.3.2016		Çöp Yangını				Ocakta Yemek
Konut	437	443	439	438	435	
441	araştırmada;bodrumuyla 5 katlı binanın 2.katındaki 5 nolu dairenin yatak odası dahilinde bulunan avizenin kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şerhlerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başlayıp avizenin plastik aksamına sırayet ettiği ve plastik aksamdan eriyerek düşen kıvılcıkların,alt kısmında bulunan bazanın üzerindeki kolay tutuşabilen tekstil malzemelerini	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; içerisindeki çöplerin üzerine yoldan gelip geçirenler tarafından söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;7 katlı binanın üst katları dahilinden havalandırma boşluğuna söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; açık alandaki çöplerin üzerine söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; 4 Katlı betonarme bina 2. kat 2 nolu dairenin mutfak dahilinde ocak üzerinde unutulmuş yemek kabının yanar vaziyetteki ocaktan alev almasıyla yanma olayının meydana geldiği, perdeye sırayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.	
20:22:00	05:56:00	21:42:00	16:01:00	14:34:00	17:47:00	
20:26:00	05:59:00	21:43:00	16:10:00	14:39:00	17:52:00	
21:12:00	06:06:00	22:03:00		15:03:00	18:11:00	
21:18:00	06:09:00	22:07:00	16:33:00	15:08:00	18:23:00	
0:04:00	0:03:00	0:01:00	0:09:00	0:05:00	0:05:00	
51	10	24	22	29	31	

16.3.2016		15.3.2016			İşyeri
İşyeri	Baca Yangını	Elektrik Yangını	Çöp Yangını	Araç Yangını	
468	466	463	462	465	461
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Tek Katlı kebabçı dükkanının mutfak bölümünde söndürülmeden bırakılan mangaldan çıkan kıvılcıkların tezgah üzerinde bulunan naylon parçasını ısıtması sonucu eriyerek oluşturduğu damlacıkların yerde bulunan kartonların üstüne düşmesiyle yangının başladığı ve mutfak dahilinde bulunan diğer eşyalara sırayetle geliştiği	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 7 Katlı binanın 2. kat 3 nolu daire dahilinde yakılan katı yakıt sobasından çıkan kıvılcıkların baca içerisinde biriken kurumları tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Bahsi geçen adreste; Bedaş'a ait elektrik dağıtım tarafosunda yanma meydana gelmiş olup, tarafımızca herhangi bir işlem yapılmamıştır. Olay yeri Bedaş ekiplerine teslim edilerek İstasyona döndürülmüştür.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Sokak üzerindeki çöplerin üzerine söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;seyir halindeki 34 JMG 15 plaka sayılı Ford Tourneo Connect marka aracın ön konsol sigorta bölümü elektrik aksamında meydana gelen ark sonucu oluşan şerarelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, torpido kısmına sırayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; 3 Katlı betonarme işyerinin 2. kat dökümhane dahilindeki döküm kazanından çıkan kıvılcıkların yere dökülmüş yağları tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
20:20:00	13:42:00	09:00:00	06:09:00	20:46:00	23:08:00
20:21:00	13:46:00	09:03:00	06:13:00	20:48:00	23:11:00
23:26:00	14:34:00	09:15:00	06:26:00	20:57:00	23:20:00
23:28:00	14:40:00	09:24:00	06:33:00	21:02:00	23:25:00
0:01:00	0:04:00	0:03:00	0:04:00	0:02:00	0:03:00
187	54	20	20	14	14

19.3.2016		Konut	Çöp Yangını	Kömürlük	Elektrik Yangını		
489	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 3 Katlı betonarme binanın 3.kat daire dahilindeki katı yakıt sobasından çıkan kıvılcıkların baca içerisinde biriken kurumları tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, çatı altındaki ahşap kaplama bölümüne yüksek ısı nedeniyle sirayet etmesi sonucu yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.	490	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada ; Bodrumu ile birlikte 5 katlı binanın bodrum katına iniş merdivenlerinde bulunan çöplerin üzerine girip çıkanlar tarafından söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı ve merdiven altındaki eski eşyalara sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	477	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; bodrumuyla 6 katlı binanın bodrumunda bulunan kömürlük dahiline girip çıkanlar tarafından söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zeminde bulunan çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı, muhtelif hurda eşyalara sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	474	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; 4 Katlı betonarme sanayi çarşısının 2. katında bulunan Bedaşa ait elektrik dağıtım trafosu dahilindeki elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, elektrik sayaçlarına sirayetle yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.
17:48:00	19:16:00	11:01:00	08:35:00	03:02:00	00:27:00		
17:54:00	19:21:00	11:10:00	08:36:00	03:07:00	00:29:00		
19:44:00	19:49:00	11:46:00	08:52:00	03:18:00	00:44:00		
19:53:00	19:54:00	12:03:00	08:57:00	03:25:00	00:48:00		
0:06:00	0:05:00	0:09:00	0:01:00	0:05:00	0:02:00		
119	33	53	20	18	18		

21.3.2016		20.3.2016			21.3.2016	
Konut	Çöp Yangını	İşyeri	Konut	Çöp Yangını	İşyeri	
504	502	494	497	495	493	
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;3 katlı binanın 2.katında bulunan 2 nolu dairenin giriş kapısına göre karşısında kalan odada ve sol çapraz kısmında kalan arka odada ayrı ayrı yanmalar olduğu ve yangına sebebiyet verecek herhangi bir açık ateş kaynağına rastlanmadığı için yangının çıkış tespit edilememiştir.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada;açık alanda bulunan çöp konteynerinin içerisine yoldan geçenler tarafından söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin konteyner içerisindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	betonarme binanın giriş katında bodrumuyla beraber faaliyet gösteren marangozhanenin arka cephesinde bodrum katında pencerelere dayalı vaziyette suntaların olduğu ve pencere kenarlarında yoğun vaziyette talaş olduğu gözlemlenmiştir. Pencere kenarlarındaki talaşların üzerine atılan veya düşürülen sönmemiş vaziyetteki bir sigara izmaritinin talaşları tutuşturması ve talaşların	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Bila sayılı tek katlı betonarme metruk gecekondulu daihilinde ısınmak amaçlı yakılan ateşin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yangın olayının başladığı, metruk gecekondunun tamamına ve ahşap çatısına sırayetile yangının geliştiği kanaatine varılmıştır.	muteakiben yapılan inceleme ve araştırma neticesinde; Açık alanda çok miktarda ahşap malzeme, palet, eski eşyalar v.b malzemelerin olduğu, hemen yanlarında barınma amaçlı yapılmış 3 adet derme çatna ahşap kulube bulunduğu görülmüştür. Yangının kablolardan bakır çıkarmak yada ısınmak amacıyla yakılan ateşin kontrolden çıkarak eski eşyalara sırayetile başladığı	İçerisinde ofislerin bulunduğu asma katın olduğu, girişe göre sağ taraftaki odanın yatakhane olarak kullanıldığı, içeriside çekyat, televizyon, elektrikli ısıtıcı ve çeşitli laboratuvar malzemelerinin olduğu görülmüştür. Odanın girişe göre sağ tarafında çekyatın kenarında bulunan üçlü prize, elektrikli ısıtıcı ve televizyonun takılı olduğu, bu prizde meydana gelen	
20:32:00	14:40:00	00:30:00	20:40:00	01:34:00	22:40:00	
20:38:00	14:44:00	00:33:00	20:45:00	01:40:00	22:42:00	
22:06:00	14:50:00	01:00:00	21:45:00	02:13:00	23:27:00	
22:13:00	14:55:00	01:04:00	21:53:00	02:17:00	23:31:00	
0:06:00	0:04:00	0:03:00	0:05:00	0:06:00	0:02:00	
94	11	31	67	36	49	

24.3.2016	22.3.2016			22.3.2016
Çöp Yangını	Elektrik Yangını	Çöp Yangını	Araç Yangını	Çöp Yangını
516	508	511	513	507
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; açık alanda bulunan çöplerin üzerine yoldan geçenler tarafından söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	1 nolu dairenin banyo dahilinde bulunan elektrikli su ısıtıcısının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır. Olay sonrası istasyona seyir halindeyken 34 AJ 3709 plaka sayılı çift kabin su ikmal aracı park halindeki 34 VA 3877 plaka sayılı Fiat Palio marka aracın sol	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Açık alandaki çöplerin üzerine söndürme zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır. Olay sonrası istasyona seyir halindeyken 34 VA 3877 plaka sayılı Fiat Palio marka aracın sol	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; Park halindeki 34 LDC 73 plaka sayılı model numaralı tespit edilemeyen Tofaş Kartal marka hususi otomobilin bölümlerinde bulunan elektrik kablolarının bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	507 Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; 4 katlı binanın girişinde bulunan elektrik sayaçlarının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şararelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı, elektrik sayacına sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.
17:24:00	11:43:00	23:07:00	23:46:00	15:56:00
17:28:00	11:50:00	23:10:00	23:51:00	16:01:00
17:34:00	12:05:00	23:18:00	00:00:00	16:48:00
17:37:00	13:05:00	23:25:00	00:08:00	16:58:00
0:04:00	0:07:00	0:03:00	0:05:00	0:05:00
9	74	15	17	56
				22

26.3.2016		25.3.2016		26.3.2016	
Çöp Yangını	Çöp Yangını	Çöp Yangını	Araç Yangını	Araç Yangını	Elektrik Yangını
528	521	520	523	522	518
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Açık alandaki çöplerin üzerine söndürme zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Yangının söndürülmesine müteakiben yapılan inceleme ve araştırma neticesinde; 10 katlı metruk binanın çatısında kablolardan bakır çıkartmak maksadı ile yakılan ateş tarafımızdan söndürülerek merkeze dönülmüştür.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Konteyner içerisindeki çöplerin üzerine yoldan gelip geçenler tarafından söndürme zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada : Park halindeki 45 ZT 868 plaka sayılı 2010 model Mercedes marka ticari yolcu otobüsünün iç aydınlatma kablolarında meydana gelen elektriksel bir arıza sonucu yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada : Seyir halindeki 59 ZN 541 Plaka sayılı 2006 model Ford Transit marka kamyonetin motor bölümü elektrik aksamında meydana gelen elektriksel bir arıza sonucu oluşan şarjelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, sayaçlarına sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada;4 katlı binanın girişindeki elektrik panosu içerisinde bulunan elektrik sayaçlarının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şarjelerin kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği, sayaçlarına sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.
17:11:00	18:14:00	11:52:00	20:26:00	20:18:00	17:37:00
17:14:00	18:24:00	11:58:00	20:33:00	20:24:00	17:45:00
17:20:00	18:41:00	12:08:00			
17:25:00	18:54:00	12:18:00	20:54:00	20:45:00	17:48:00
0:03:00	0:10:00	0:06:00	0:07:00	0:06:00	0:08:00
11	29	20	20	20	3

29.3.2016		28.3.2016		Baca Yangını	
Çöp Yangını		Çöp Yangını		İşyeri	
555	547	546	543	535	538
Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; 7 Katlı betonarme binanın 3. kat havalandırma boşluğu dahilinde bulunan çöplerin üzerine üst katlar dahilinden söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Caddenin plastik çöp konteynerinin içine gelip geçirenler tarafından atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı plastik çöp konteynerine sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Caddenin plastik çöp konteynerinin içine gelip geçirenler tarafından atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 4 katlı metruk gecekondunun 4. kat dahilinde barınmak maksadıyla girip çıkanlar tarafından söndü zannı ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin zemindeki çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği eski eşyalara sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; 5 katlı işhanın 5.katında bulunan 31 sayılı tekstil atölyesi dahilinde prize takılı vaziyette bırakılan buzdolabının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şarajların kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının başladığı,bitişinde bulunan ahşap mutfak dolabına sirayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	
20:23:00	00:47:00	21:32:00	18:32:00	10:03:00	13:04:00
20:28:00	00:53:00	21:34:00	18:39:00	10:06:00	13:10:00
20:42:00	00:57:00	21:40:00	19:20:00	10:35:00	13:44:00
20:48:00	01:05:00	21:43:00	19:28:00	10:38:00	13:53:00
0:05:00	0:06:00	0:02:00	0:07:00	0:03:00	0:06:00
20	12	9	49	31	42

31.3.2016		30.3.2016	
Çöp Yangını		Çöp Yangını	
565	560	559	548
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Cadde üzerindeki çöp konteynerinin içerisine gelip geçenler tarafından atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; açık alanda bulunan çöplerin üzerine yoldan geçenler tarafından söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Cadde üzerindeki çöplerin üzerine söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; BEDAŞ'a ait havai hat kablolarının bağlantı yerlerinde yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şarjların kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
21:27:00	00:45:00	02:00:00	00:57:00
21:30:00	00:49:00	02:04:00	01:04:00
21:34:00	01:25:00	02:15:00	01:27:00
21:38:00	01:30:00	02:20:00	01:35:00
0:03:00	0:04:00	0:04:00	0:07:00
8	40	15	31
Çöp Yangını		Elektrik Yangını	
557	552	552	552
Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Cadde üzerindeki çöplerin üzerine söndürme ile atılan yanar vaziyetteki sigara izmaritinin çöpleri tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır. Cadde üzerindeki çöplerin yandığı görüldü.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Bodrumuyla birlikte 5 katlı betonarme binanın bodrum kat dahilinde bulunan elektrik sayacının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şarjların kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Bodrumuyla birlikte 5 katlı betonarme binanın bodrum kat dahilinde bulunan elektrik sayacının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şarjların kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.	Söndürme sonrası yapılan inceleme ve araştırmada; Bodrumuyla birlikte 5 katlı betonarme binanın bodrum kat dahilinde bulunan elektrik sayacının kablo bağlantı yerlerinde meydana gelen ark sonucu oluşan şarjların kablo izolelerini tutuşturmasıyla yanma olayının meydana geldiği kanaatine varılmıştır.
22:26:00	18:21:00	18:21:00	18:26:00
22:28:00	18:26:00	18:26:00	18:26:00
22:32:00	18:45:00	18:45:00	18:45:00
22:35:00	18:50:00	18:50:00	18:50:00
0:02:00	0:05:00	0:05:00	0:05:00
7	24	24	24

Elektrik Yangını	
563	
Olay yerinde yapılan inceleme ve araştırmada; 6 Katlı betonarme binanın 3. kat 7 nolu dairenin mutfak dahilindeki elektrikli su ısıtıcısına gelen kabloların bağlantı yerlerinde meydana gelen elektriksel bir arıza sonucu yanma olayının başladığı, su ısıtıcısının plastik aksamına sırayetle geliştiği kanaatine varılmıştır.	
15:29:00	
15:37:00	
15:54:00	
0:08:00	
17	