

Dr. Asmin Kavas Urul¹
Araştırmacı

Şehir Çalışmaları Programı
Bölge Çalışmaları Programı

KALİTELİ SUNULMASI ZORUNLU OLAN BİR HİZMET: İTFAİYE

Üretim ve bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişim, eğitim ve refah düzeyinin artması, özel sektördeki mal veya hizmetin niteliğini yükseltmeye yönelik uygulamalar, toplumlarda daha nitelikli bir kamu hizmeti isteğini ve beklentisini güçlendirmiştir. Bu durum kamu örgütlerinin kaliteli hizmet sunabilmek için yapılarını ve hizmet sunma yöntemlerini değiştirmesine ve geliştirmesine neden olmuştur. Artık yeni dönemde nitelikli bir hizmet sunabilmek için yönetim, hizmette yerellik, kamu hizmet standartlarının belirlenmesi, e-devlet gibi uygulamalar ön plana çıkmaya başlamıştır.

Toplum ve devlet anlayışının değişimiyle birlikte kamu hizmet sunumunda yaşanan dönüşüm, “genel ekonomik yarar hizmetleri”, “evrensel hizmetler”, “kamusal yarar hizmetleri” gibi bir takım yeni terimlerin de kamu hizmeti ve hizmet sunum literatürüne girmesine sebep olmuştur. Bunlar içerisinde özellikle evrensel hizmetler ön plana çıkmaktadır. Evrensel hizmetler kamu hizmetlerinin alt kümesini oluşturmaktadır. Bu hizmetler temel hak ve hürriyetlerin korunması, vatandaşların yaşam kalitesi ve refah seviyelerinin yükseltilmesi, bölgesel gelişmişlik farklarının azaltılması amacıyla, tüm vatandaşların düzenli ve sürekli olarak erişiminin sağlanması gereken hizmetlerdir. Bireyin gündelik yaşamı için vazgeçilmez niteliği nedeniyle bu hizmetler özellikle, acil durum hizmetleri, internet hizmetleri, yolcu taşıma hizmetleri ve emniyete ilişkin temel haberleşme gibi hizmetleri kapsamaktadır².

¹ <http://www.tepav.org.tr/tr/ekibimiz/s/1339/Asmin+Kavas+Urul>

² “Kamu Hizmet Anlayışında Değişim”, Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, s.101-118.

Evrensel bir nitelik taşıyan acil durum hizmetlerinin insan yaşamının güvenliği sağlamak amacıyla, hataya yer vermeyecek şekilde yüksek bir kalitede sunulması gerekir. Bunu çalışma kapsamında gerek önleyici gerekse de müdahale edici yönleriyle insan yaşamını yakından etkileyen acil hizmetlerden olan itfaiye gibi evrensel ve somut bir hizmet alanı üzerinden itfaiyecilik haftasında olduğumuz bu özel günde tartışalım. İtfaiyenin önemine ve gelişimine kısaca değinip, bu hizmetin yüksek bir kalitede nasıl sunulması gerektiğine ve örgütlenme, koordinasyon, planlama, standardizasyon ve gönüllülük meseleleri üzerinden uygulamaya nasıl yansıdığına yeni kamu yönetimi anlayışı ve hizmet sunum ilkelerini de göz önünde bulundurarak cevap aramaya çalışalım.

1. İtfaiye Hizmetinin Önemi ve Gelişimi

İtfaiye hizmetleri, can kaybını ortadan kaldırmayı sağlayabilme potansiyeli nedeniyle yaşamsal bir hizmet alanıdır. Arapçadan dilimize geçmiş olan itfaiye sözcüğünün anlamı “yangın söndürme kuruluşu” olarak geçmektedir. İtfaiye yangın söndürmenin yanında, kaza, çökme, patlama, mahsur kalma, doğal afet ve olağanüstü olaylarda arama-kurtarma, su baskınlarına müdahale, nükleer, biyolojik ve kimyasal maddelerden arındırma gibi geniş bir yelpazede yer alan faaliyetleri yürütmektedir. Bu özellikleriyle de itfaiye hizmetleri ve hizmet sunma biçimleri, sundukları hizmetin doğası gereği oldukça önemlidir.

Dünyada bilinen ilk itfaiye hizmetleri, yangın söndüren şirketler olarak ortaya çıkmıştır. 1800'lü yıllarda Londra'da dünyanın dört bir yanından mal taşıyan ticaret gemilerinin riskini güvence altına almak için oluşmaya başlayan sigorta şirketleriyle birlikte yangın söndüren şirketler ortaya çıkmıştır. Bu şirketler o dönemde itfaiye hizmetlerini sunmaya başlamışlardır. Bu şirketler 1833 yılında kendi kapasitelerinin yetmediği yangınlarda koordinasyon sağlamak için birleşerek Londra İtfaiye Motorlu Araç Teşkilatı'nı kurmuşlardır³. Daha sonra sigorta şirketleri belediyeler tarafından satın alınmaya başlanmış ve 1840 yılında itfaiye hizmeti ilk kez belediye hizmeti olarak kamunun sorumluluğu altına alınmıştır. Bu itfaiye teşkilatı dünyada şu andaki itfaiye modeline benzeyen ilk örnek olarak kabul edilmiştir⁴. Londra'da bugünkü itfaiye modelinin yaygınlaşması ile beraber, 19. yüzyılın ikinci yarısı itibari ile başta Macaristan olmak üzere birçok gelişmiş dünya itfaiyelerinde de itfaiye hizmetleri, kamunun sorumluluğu altına alınan bir hizmet alanına dönüşmüştür.

Türkiye'de ise itfaiyenin tarihi 1700'lü yıllarda Tulumbacılar Ocağının⁵ kuruluşu ile başlamıştır. Tulumbacı Ocağının kapanması ile yangınla mücadele görevi 1868 yılına kadar gönüllü “yangıncı” olarak ifadelendirilen semt tulumbacıları tarafından yürütülmüştür. Ancak düzenli bir yapıya sahip olmayan bu tulumbacılar yangınlara müdahale konusunda yetersiz kalmışlardır. Bunun üzerine itfaiye teşkilatının modernizasyonu için Avrupa ülkelerindeki yapılanmalar ve yasal düzenlemeler incelenmiş ve Macaristan'daki itfaiye hizmetlerine ilişkin

³ Sonay Bayramoğlu Özügürlü, Melih Çelik, Asmin Kavas Urul, Hilal Kara, “Hizmet Standartları Araştırma Raporu: İtfaiye Hizmetleri”, Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Yerel Yönetimler Merkezi, Hizmet Standartları Araştırma Projesi, Mart 2016, s. 10.

⁴ Londra İtfaiyesi”, Abdurrahman Kılıç, http://www.yangin.org/dosyalar/londra_itfaiyesi.pdf (erişim 13.02.2015)

⁵ İslam Ansiklopedisi, Tulumbacı Maddesi, Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi, Cilt 41, 2013, s. 369-371. Tulumbacı sözcüğünün kökeni, İtalyanca “trompa” (boru, borazan) sözcüğüne dayanmaktadır. Tulumba bir tür basit yangın söndürme düzeneği iken zamanla onu kullanan kimselere verilen unvan haline dönüşmüştür.

uygulamaların üstünlüğüne kanaat getirilmiştir⁶. Başta askeri bir birim olarak faaliyet gösteren itfaiye hizmetleri, 1868 yılından sonra Macaristan modeli örnek alınarak belediyelere devredilmiş ve yerel yönetim mevzuatlarında belediyelere bağlı bir hizmet alanı olarak tanımlanmıştır⁷.

2. İtfaiye Hizmetinin Nitelikli Sunulması

İtfaiye hizmetleri, yerel, bölgesel ya da ulusal düzeyde örgütlenebilir. Örgütlenme biçimi merkezi ya da yerel düzeyde de olsa itfaiyeden sorumlu kurumların görev ve hizmet alanları tam olarak belirlenmelidir. Gelişmiş dünya itfaiyelerinde, itfaiye hizmetleri “merkezi model” veya “yerel model” olmak üzere iki farklı şekilde örgütlenmektedir. Örgütlenme biçimi merkezi ya da yerel düzeyde de olsa itfaiyeden sorumlu kurumların görev ve hizmet alanları tam olarak belirlenmiştir. Mesela İngiltere’de itfaiye hizmetleri 1947 yılından itibaren yerel yönetimlere devredilmiş ve tüm İngiltere hizmet sahası içerisinde itfaiye hizmetleri belediye teşkilatlarına bağlı olarak faaliyet göstermektedir. Yangınla mücadelenin yanı sıra ciddi trafik kazalarına, su baskınlarına, asansörden kurtarma çalışmalarına ve çeşitli kurtarma operasyonları ile tehlikeli maddelerin dahil olduğu olaylara müdahale görevlerini, belediye teşkilatları tarafından yürütmektedir⁸. Amerika genelinde de itfaiye hizmetleri yerel yönetimlerin sorumluluğu altındadır ve yerel yönetimler yaşayanların can ve mal güvenliğini yangınlardan ve yangına bağlı tehlikelerden korumak, acil durum ve ambulans hizmetlerini sağlamak, teknik kurtarma hizmetleri vermek, kundakılığa ilişkin soruşturma yapmak, yangınları önlemeye yönelik tedbirleri kontrol etmek ve biyolojik, kimyasal ve radyoaktif tehlikelere karşı ilk müdahaleyi yapmakla sorumludur⁹. Bunun yanı sıra Fransa’da itfaiye hizmetleri, merkezi idarenin kontrolü altında, İçişleri Bakanlığı tarafından yürütmektedir. Bakanlık, yangın söndürmenin yanında, trafik kazaları, doğal afetler, deniz kazaları, enkaz kaldırma, mahsur kalmış insan ve hayvanlara yardım, ölümlerin kaldırılmasına yardım gibi değişik görevleri de üstlenmektedir¹⁰. Japonya’da da merkezi idarenin yetkisinde İçişleri Bakanlığı altında Yangın Genel Müdürlüğü’ne bağlı olarak yangında ve tabii afetlere müdahale, arama ve kurtarma, kimyasal, biyolojik, radyolojik, nükleer ve yüksek patlayıcı/tehlikeli maddelerle mücadele, itfaiye sistemi ve yangınla mücadele standartlarını belirleme, yangın istatistiklerini ve servis bilgilerini düzenlemek, arama kurtarma hizmetine bağlı olarak ambulans ve ilk yardım hizmetlerini yürütme gibi itfaiye hizmetleri sunulmaktadır¹¹. Bunun yanında bu gelişmiş itfaiyelerin bazıları, nüfusu kalabalık, tarihi, kültürel ve doğal miras değerlerine sahip olan büyükşehirleri için itfaiye hizmetlerinde özel yönetim/örgütlenme modelleri geliştirmişlerdir. Örneğin Paris İtfaiyesi, 1811’den bu yana Fransız ordusuna bağlı bir birim olarak hizmet sunmaktadır. Fransız Ordusu’nun bir birimi olan Paris İtfaiyesi, Paris’teki yangın ve kurtarma vakalarına olmak üzere ulusal düzeyde önem arz eden belli bölgelere hizmet sunmaktadır. Dünyanın en büyük itfaiyesi olan Tokyo İtfaiyesi’nde itfaiye hizmetleri, belediye başkanına bağlı itfaiye müdürlükleri tarafından yürütülmektedir.

⁶ Sonay Bayramoğlu Özügürlü, Melih Çelik, Asmin Kavas Urul, Hilal Kara, “Hizmet Standartları Araştırma Raporu: İtfaiye Hizmetleri”, Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Yerel Yönetimler Merkezi, Hizmet Standartları Araştırma Projesi, Mart 2016, s. 10.

⁷ Hüseyin Özgür ve Sedat Azaklı, “Osmanlı’da Yangınlar ve İtfaiye Hizmetleri”, *G.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 1/2001, s.158.

⁸ Abdurrahman Kılıç, 2010 “Londra İtfaiyesi”, yangın.org, , s. 2.

⁹ FDNY Vital Statistics 2013, http://www.nyc.gov/html/fdny/pdf/vital_stats_2013_cy.pdf (erişim 14.02.2016).

¹⁰ Abdurrahman Kılıç, “Paris İtfaiyesi”, 2010, (erişim 13.02.2016).

¹¹ FDNY Vital Statistics 2013, http://www.nyc.gov/html/fdny/pdf/vital_stats_2013_cy.pdf (erişim 14.02.2016)

Türkiye’de ise itfaiye hizmeti temel olarak yerel bir hizmet modeli olarak örgütlenmişse de aynı hizmet sahası içerisinde, “merkezi model” yöntemlerine de yer verilmiştir. 1980’li yıllardan sonra tıpkı gelişmiş dünya itfaiyelerinde olduğu gibi, Türkiye’de de afet ve afet yönetimi anlayışında yaşanan değişim, kurulduğu tarihten itibaren tek görevi yangınla mücadele etmek olan itfaiye teşkilatlarının görev ve sorumluluk alanlarını genişletmiştir¹². Görev alanlarının genişlemesi ile birlikte yerel bir hizmet olan itfaiye çok yönlü hizmetlerin sunulduğu bir hizmet alanı haline dönüşmüş ve sadece yerel yönetim mevzuatı ile sınırlı kalmamış, merkezi kurumlara da itfaiye hizmet alanlarına ilişkin çeşitli sorumluluklar yüklenmiş ve bu sorumluluklar kendi mevzuatlarına yansıtılmıştır¹³. Bu kapsamda yerel düzeyde itfaiye hizmetleri büyükşehir belediyelerinde itfaiye daire başkanlıkları, büyükşehir olmayan il ve ilçe belediyelerinde ise itfaiye müdürlükleri tarafından yürütülürken; merkezi düzeyde de yangına müdahale, arama kurtarma, acil müdahale planları çerçevesinde koruyucu önlemleri uygulamak gibi bir takım hizmetler, Başbakanlık Afet ve Acil Durum Başkanlığı (AFAD), Orman ve Su İşleri Bakanlığı, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü, Sahil Güvenlik Komutanlığı gibi¹⁴ merkezi kurumlar ve ona bağlı taşra teşkilatları tarafından da yürütülmektedir. Yani aynı hizmet sahası içerisinde itfaiye hizmetlerinden hem merkezi hem de yerel düzeyde pek çok kurum söz sahibidir. Peki bu durum nitelikli bir hizmet sunumu gerektiren itfaiye hizmetlerini nasıl etkilemektedir?

Öncelikle aynı hizmet sahası içerisinde merkezi ve yerel düzeyde pek çok kurumun söz sahibi olması nitelikli hizmet sunum ilkelerinden yerellik ilkesi ile örtüşmemektedir. Yasal düzenlemelere bağlı olarak, itfaiye teşkilatlarının hizmet ve sorumluluk alanları ile bazı merkezi idare birimlerinin görev ve sorumluluk alanlarının çakışması, aynı ilde aynı hizmet türünü yerine getiren iki ayrı kurum şeklinde kendini göstermektedir. Bu durum, nitelikli bir hizmet sunabilmenin temel ilkelerinden olan hizmette yerellik ya da hizmetlerin halka en yakın ve uygun birimler tarafından sunulması ve devlet müdahalesinin ancak bireyler ya da ilgili topluluk tarafından hizmetin karşılanamadığı durumlarda sınırlı olması ilkesi ile örtüşmemektedir.

Merkezi ve yerel düzeyde pek çok kurumun söz sahibi olması aynı zamanda itfaiye hizmetlerinin yerine getirilmesinde kurumlar arası koordinasyon sorununu da doğurmaktadır, ivedilikle müdahale edilmesi gereken olaylarda gecikmelere yol açmaktadır. İtfaiye hizmetlerinin farklı kurumlar tarafından yerine getirilmesi kurumlar arasında işbirliği ve koordinasyon sorunlarına yol açmaktadır. Yaşanan bu koordinasyon sorunu, **i)** hizmetlerin etkin ve verimli sunulmamasına, **ii)** personel, araç, gereç ve kaynakların verimsiz kullanımına sebep olurken; aynı zamanda **iii)** acil durum müdahalelerinde geri döndürülemez sonuçlara yol açmaktadır. Örneğin AFAD, afet olayı öncesi, sırası ve sonrasında ve diğer acil durumlarda itfaiyenin de temel hizmet alanlarından olan arama kurtarma faaliyetleri ve yangınla müdahalede, çeşitli yetki ve sorumluluklara sahiptir. Yani AFAD’ın acil durumlara ilişkin birçok görev itfaiye teşkilatlarının görevleri ile paralellik arz etmektedir. Dolayısıyla afet öncesi, sırası ve sonrasında yaşanan olası bir müdahalede hem

¹² İtfaiyenin görev alanına ilişkin detaylı bilgi için bkz: 2006 tarih ve 26326 sayılı Belediye İtfaiye Yönetmeliği’dir.

¹³ Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı’nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun, 1949 tarih ve 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu, 1956 tarih 6831 sayılı Orman Kanunu ve Orman Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü, Sahil Güvenlik Komutanlığı’nın da Kuruluş Kanunları itfaiye hizmet alanlarını içeren yerel yönetim mevzuatının dışındaki belli başlı diğer düzenlemelerdir.

¹⁴ Sonay Bayramoğlu Özügürlü, Melih Çelik, Asmin Kavas Urul, Hilal Kara, “Hizmet Standartları Araştırma Raporu: İtfaiye Hizmetleri”, Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Yerel Yönetimler Merkezi, Hizmet Standartları Araştırma Projesi, Mart 2016, s. 29.

AFAD hem de yerel düzeyde teşkilatlanmış belediyelerin itfaiye birimleri söz sahibidir. Benzer bir sorun Orman Genel Müdürlüğü ve itfaiye arasında da yaşanmaktadır. OGM, ulusal düzeyde orman yangınlarının önlenmesi ve söndürülmesi görevini yerine getirmektedir. Ancak itfaiyeler de orman bölge müdürlüklerinin araç ve personel bulundurmadıkları, orman alanı içerisinde kentsel yerleşmelerin olması durumunda, yangına müdahale etmekle görevlidirler. İki kurumun da aynı hizmet sahası içerisinde aynı görevlere sahip olması ve olay esnasında yaşanan koordinasyonsuzluk, olası bir kırsal alan yangınında istenmeyen ve geri dönüşü olmayan sonuçların yaşanmasına neden olmaktadır.

İtfaiye hizmetinin etkin ve kaliteli sunulabilmesi, nitelikli insan gücüne olduğu kadar modern teknolojinin gerektirdiği itfaiye personeli, eğitim, araç, gereç ve malzemenin varlığına ve bu alanda geliştirilmiş ulusal standartlara bağlıdır. Gelişmiş ülkelerin etkin itfaiye sistemlerine sahip olmalarının en önemli nedeni de teşkilat içerisindeki personel, istasyon, araç, gereç ve malzemelere ilişkin ulusal itfaiye standartlarını belirlemiş olmalarıdır. Örneğin Amerika 1896 yılında yerel yönetimlerle ve Ulusal Yangından Korunma Derneği ile birlikte itfaiye hizmetlerine ilişkin ulusal standartlarını tamamlamıştır. Amerika tarafından geliştirilen bu standartlar birçok Avrupa ülkesi tarafından da kabul edilmiş ve uygulanmaktadır. Bu standartlar, itfaiye istasyonu yer seçiminden, personelin özlük haklarına, itfaiye araç, gereç ve malzemelere yönelik her türlü yangın ya da acil durumun önlem, müdahale, iyileştirme, hazırlık evrelerinin tümünü kapsamaktadır.

Türkiye’de ise 2006 tarihli Belediye İtfaiye Yönetmeliği, itfaiye personelinin giyeceği kıyafetler ve belediyenin nüfusuna bağlı olarak bulundurmaya zorunda olduğu asgari araçlara yönelik bir takım standartları düzenlemektedir. Ancak belirlenen bu standartlar sadece Yönetmelik ile sınırlı kalmış, ülke genelinde ortak bir standardizasyon yakalanamamıştır. Ulusal standartların belirlenmesi bir yana, ülke genelinde henüz itfaiye teşkilatı oluşturamamış kurumlar da azımsanmayacak kadar çoktur. Birçok itfaiye teşkilatı nitelik ve nicelik bakımından yetersiz sayıda personel, tesis, araç ve gereçle hizmet yürütmeye çalışmaktadır. Ülke genelinde araç-gereç ve ekipmanlarında standart birliği oluşturulamamış, modern yangın söndürme müdahale ekipmanları yaygınlaştıramamıştır. Teknik standartların yanında, itfaiye personelinin özlük haklarına ilişkin de Türkiye’de herhangi bir standardizasyon getirilmemiştir. Bunun yanında itfaiye hizmet standartlarının belirlenmesi, standartlara ilişkin denetimin sağlanması, temel ve teknik eğitimlerin gerçekleştirilmesine yönelik, ne merkezi idarenin ne yerel yönetimlerin ne de sivil toplum örgütlerinin içerisinde yer aldığı bir birim bile bulunmamaktadır. Bu durum, itfaiyecilerin hem sosyal hem de ekonomik olarak mağdur olmalarından, hizmetin etkin ve verimli sunulmamasına kadar birçok sorunu beraberinde getirmekte ve nitelikli bir hizmet sunabilmek için, kamu hizmet standartlarının belirlenmesi ilkesi ile de örtüşmemektedir.

İtfaiye hizmetlerinin etkin ve kaliteli sunulabilmesi ulusal standartların yanında etkili bir stratejik planlama anlayışına da bağlıdır. Belediyeler tarafından hazırlanan stratejik planlarda itfaiye hizmetlerine ilişkin en temel amaç, yangınlara ve afetlere karşı etkili bir şekilde müdahale edilerek, can ve mal kayıplarının önüne geçilmesi yönünde olmalıdır. Bu amaca ulaşmak için de ilgili hedefler belirlenmeli ve somutlaştırılmalıdır. Amaca yönelik hedeflerin ve faaliyetlerin etkinliğinin ve verimliliğinin ölçülmesine, ülke genelinde ulusal standartların belirlenmesine ilişkin temel değerlendirme aracı olan izleme göstergeleri ya da performans göstergeleri de, kuşkusuz çok önemlidir. Bu kapsamda yangınla mücadelede belediye itfaiye birimlerinin belirleyeceği iyi bir stratejik planlama, kurumun teknik kapasitesinin artırılması, afet ve yangın risk yerlerinin belirlenmesi, belirlenen bu risklere göre afet ve yangınlarda can ve mal kayıplarının nasıl azaltılacağına ilişkin faaliyetlerin geliştirilmesi, bu faaliyetlerin

izlenmesi itfaiyenin her kademesindeki kişinin katılımını ve kurum yöneticisinin tam desteğini içeren istatistiksel sayılarla sonuç almaya yönelik çabaların bütününe teşkil eder. Ancak Türkiye'deki birçok belediyenin ve itfaiye birimlerinin belirlediği stratejik planlarda, itfaiyenin teknik kapasitelerinin artırılması, hizmetlerin etkin ve verimli gerçekleştirilmesine yönelik amaçların bulunmadığı, bu amaçların gerçekleştirilmesine yönelik belirlenmiş somut hedeflerin yer almadığı ve bu hedeflerin etkinliğini ölçebilecek, ulusal düzeyde belirli standartların yakalanabilmesi ve gelecek için iyi bir yön haritası çizebilecek, acil durumlara en hızlı şekilde müdahale sürecini hızlandıracak, bu kapsamda etkinlikleri izleyecek performans göstergelerinin geliştirilmediği gözlemlenmiştir. İtfaiye birimlerinde belirtilen amaçlar daha çok birimin değil, belediyenin temel amaçları doğrultusunda şekillenmiştir. Geliştirilen hedefler ise ne stratejik amaçlarla, ne de alt hedeflerle, "ilgili" değildir. İzleme göstergeleri ise birimin etkinlik ve verimliliğini sonuç odaklı çıktılarla ölçmekten ziyade, girdilerle ilgilidir.

Gönüllülük, itfaiye hizmetlerinin nitelikli sunulmasında yönetim ilkesinin en önemli araçlarındandır. Aktif katılımcı vatandaşlık anlayışına dayanan gönüllü itfaiyecilik ve itfaiye hizmetlerinin gönüllü olarak yürütülmesi, başta Avrupa olmak üzere gelişmiş dünya itfaiyelerinde özellikle kırsal alanda belirgin bir seviyededir. Sayısal olarak Avrupa'da 44.574 kişi profesyonel olarak itfaiye hizmeti sunarken, 1.023.345 kişi gönüllü itfaiyeci olarak çalışmaktadır¹⁵. Gönüllü itfaiyeciliğin dünya genelindeki uygulamalarına bakıldığında birtakım farklılıklarla beraber, gönüllü itfaiyeciliğin bazı ortak prensiplere dayandıkları görülmektedir. Gönüllü itfaiyecilere maaş ödenmemekle birlikte tüm masrafları bağlı buldukları belediyelerce veya ilgili idarelerce karşılanmaktadır. Bunun yanında eğitim ve tedavi masrafları karşılanmakta ve gönüllü itfaiyeciliği özendirmek için vergilendirmede birtakım kolaylıklar ve muafiyetler tanınmaktadır. Ayrıca gönüllüler için acil müdahale durumlarında gönüllü itfaiye istasyonları kurulmaktadır¹⁶.

Birçok ülkede yaygın olarak uygulanmakta olan gönüllü itfaiyecilik, Türkiye'de ise yeteri kadar bilinmediği ve önemi kavranmadığı için şimdiye kadar sağlıklı bir uygulama zemini bulamamış ve yaygınlaşmamıştır. Yasal düzenlemelerde, bireylerin gönüllü itfaiyecilik haklarına, yaşam sigortalarına ilişkin herhangi bir düzenlemeye yer verilmemiştir. Gönüllü itfaiyecilik ülke genelinde daha çok, belediyelerin stratejik planlarında yerine getirmeyi hedeflediği eğitim faaliyetlerinin bir parçası olarak yer almakta, eylemlere yol göstermemektedir.

Gönüllü itfaiyeciliğin yanında hizmet sunumunda diğer önemli bir yönetim aracı da sivil toplum örgütlerinin itfaiye hizmet sunumuna aktif katılımıdır. Birçok ülke de sivil toplum örgütleri itfaiye hizmet sunumunda aktif rol üstlenmektedirler. Hatta Paris'te itfaiye hizmetlerinden sorumlu sivil toplum örgütleri, yangın esnasında yardımcı kuvvet olarak görev almaktadırlar. Amerika'da ise Ulusal Yangından Korunma Derneği ülke genelindeki itfaiye hizmet standartlarının belirlenmesi ve bu standartların denetlenmesi görevini üstlenmiştir. Türkiye'de de sivil toplum kuruluşları¹⁷, itfaiye hizmet alanında yer alan aktörlerden birisidir. Bu örgütler Marmara Bölgesi'ndeki 17 Ağustos ve 12 Kasım 1999'daki iki depremden sonra aktif hale gelmiş ve çalışma kapasitelerini uluslararası gelişim ajansları ve yabancı sivil toplum kuruluşları işbirliği sonucunda daha da geliştirmişlerdir. Ancak hizmet sunumunda ve hizmet alanının geliştirilmesinde, gelişmiş dünya itfaiyelerindeki aktif rol üstlenememişlerdir. Özellikle

¹⁵ World Fire Statistics 2015, International Association of Fire and Rescue Services, Center of Fire Statistics, s.33, http://www.ctif.org/sites/default/files/ctif_report20_world_fire_statistics_2015.pdf (erişim 15.02.2016)

¹⁶ Abdurrahman İnce, "Gönüllü İtfaiye İstasyonlarına Olan İhtiyacı Belirleyen Faktörler", (erişim tarihi: 03.02.2016)

¹⁷ İstanbul İtfaiye Mensupları Derneği (İMED), Tüm İtfaiyeciler Birliği (TİBDER), İtfaiyeci Hakları Derneği (İHAKDER), Hava Arama ve Kurtarma Derneği (Türkiye ARFF) bu sivil toplum örgütlerinden bazılarıdır.

de itfaiye personeline ve hizmetlerine ilişkin hizmet standartlarının belirlenmesi, özlük haklarının korunması, standartlara ilişkin denetimin sağlanması, temel ve teknik eğitimlerin gerçekleştirilmesi gibi alanlardaki görüşleri sadece kâğıt üstünde kalmaktan öteye gidememektedir. Bu kapsamda düşünüldüğünde kamu hizmet standartları ve yerellik ilkelerinin yanında yönetim ilkesi de Ülke genelinde itfaiye hizmet sunumunda göz ardı edilmiştir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

1980'li yıllar itibari ile toplumsal ihtiyaçlara olan talebin artması, daha nitelikli bir kamu hizmeti isteği ve değişen dünya düzeni, dünyada ve Türkiye'de evrensel hizmet alanlarından olan itfaiyenin hizmet sunma biçiminde değişimi gerekli kılmıştır. Ancak dünyadaki uygulamalardan farklı olarak, Türkiye'de bu hizmet alanına yönelik yapılan müdahaleler, itfaiye hizmetlerinde örgütlenme, koordinasyon, planlama, standardizasyon, gönüllülük gibi alanlarda çeşitli sorunların doğmasına yol açmıştır. Bu durum itfaiye hizmetlerine olan ihtiyacın giderilmesinin ötesinde, nitelikli bir hizmet sunabilmek için gerekli olan yönetim, hizmette yerellik, kamu hizmet standartlarının belirlenmesi gibi ilkelerin hayata geçirilmesinde ciddi boşluklar yaratmıştır.

İtfaiye hizmetlerinin etkin, verimli ve kaliteli sunulabilmesi için hizmet alanına ilişkin boşluk gözükten alanları dolduracak, hareket ve koordinasyon kabiliyetini arttıracak, yetkin ve etkili müdahale yöntemlerini oluşturacak düzenlemeler;

- i) İtfaiye hizmetlerinde yerel düzeyde örgütlenmenin güçlendirilmesi ve dünya örneklerinde olduğu gibi Türkiye'de de İstanbul gibi nüfusu kalabalık, tarihi, kültürel ve doğal miras değerlerine sahip olan büyükşehirler için itfaiye hizmetlerine yönelik yerel düzeyde belediyelerin sorumluluğu altında özel bir yönetim modeli geliştirilmesi;
- ii) İtfaiye hizmetlerinden sorumlu acil durum müdahale kurumlarının yeniden yapılandırılması ve itfaiye hizmetlerinde çok başlılığın giderilmesi;
- iii) Mevzuat ve koordinasyona bağlı olarak ülke genelinde afetlere müdahalede bütünleşik yaklaşım tarzının benimsenmesi;
- iv) İtfaiye hizmetlerinde ulusal standartların geliştirilmesi ve itfaiyeciliğin meslek sınıfında yer almasına ilişkin düzenlemelerin hayata geçirilmesi;
- v) İtfaiye teşkilatlarına ilişkin denetim, ulusal standartların belirlenmesi, eğitim faaliyetlerinin yürütülmesi, ulusal organizasyon, araştırma ve geliştirme, spor, sertifikasyon, veri bankası, hizmetlerin yerine getirilmesi ve ülke genelinde yangın söndürme, her türlü arama kurtarma işlemlerini yapan kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonu ve haberleşmeyi sağlayacak bir birimin kurulması;
- vi) İtfaiye teşkilatlarının ve bağlı buldukları belediyelerin ürettikleri acil durum hizmetlerinde kaliteyi, verimliliği, etkinliği göz önünde bulundurarak amaçlara yönelik somut hedeflerin belirlenmesi, bu hedeflerin sonuç odaklı göstergelerle ölçülmesi için stratejik yönetim anlayışının değiştirilip geliştirilmesi;
- vii) Türkiye'de etkili bir şekilde uygulanabilmesi ve gönüllü itfaiyecilerin sahip olması gereken hakların yasal bir zemine kavuşabilmesi için kapsamlı sivil toplum örgütlerinin de bir mevzuat çalışmasının yapılması;
- viii) Hizmet sunumunda sivil toplumun güçlendirilmesi,

Türkiye'de yaşamsal bir hizmet alanının sunumuna ilişkin sorun alanlarını ortadan kaldıracaktır.