ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİ ARACILIĞIYLA SUÇ İHBARI YAPILMASI(*)

Dr. Enver KAŞLI(**)

Öz

Yangın, kaza, yaralanma, suç gibi olaylar yaşandığında zarar görenler acil yardıma ihtiyaç duyabilmektedir. Doğrudan zarar gören kişiler veya acil durumdan haberdar olan üçüncü kişilerin, ilgili kamu kurumlarından teknolojik haberleşme sistemlerini kullanarak yardım talep etmesi acil çağrı olarak adlandırılmaktadır. Ülkemizde kolluk, sağlık ve itfaiye gibi derhal müdahale gerektiren kamu hizmetlerine hızlı ve kolay erişim sağlamak için kullanılan acil çağrılar, valiliklere bağlı acil çağrı merkezlerinden yönetilmektedir. Acil çağrı hizmetleri kişilerin temel hak ve hürriyetlerini korumayı hedeflediği gibi bu hizmetler, çok sayıda kişiye zarar verebilecek olayların önlenmesine de katkı sağlayabilmektedir. Acil çağrı merkezlerine yapılan taleplerin önemli bir kısmını, kolluğu ilgilendiren suç ihbarları oluşturmaktadır. Buna ek olarak acil çağrıların tek merkezden yönetildiğinden dolayı yangın, kaza, afet gibi suç dışında kalan idare hukuku kapsamında kalan idari kolluk faaliyetleriyle ve kamu hizmetleriyle ilgili acil durumlar için de ihbar yapılabilmektedir. Suç ihbarları dahil tüm ihbarların tek merkezden aynı usule göre yönetilmesi durumunda suç ihbarına ilişkin temel hükümlere aykırılık oluşturabileceği değerlendirilmektedir. Bu çalışmada öğretide ele alınmamış olan acil çağrı merkezlerinde suç ihbarıyla ilgili yapılan işlemler, adli kolluk faaliyetlerine ilişkin temel hükümler açısından incelenmiş olup suç ihbarlarıyla ilgili gözetilmesi gereken özel durumlar beş konuda ele alınmıştır.

Anahtar Kelimeler

Acil Çağrı, Suç İhbarı, Adli Kolluk, İdari Kolluk, 112, 155.

CRIME REPORTING VIA EMERGENCY CALL CENTER

Abstract

In the events such as fire, accident, injury or crime, the injured may need urgent help. The request for help by technological communication systems from the relevant institutions is called an emergency call. Emergency calls, which are used to provide quick and easy access to public services that require immediate intervention. While emergency call services aim to protect fundamental rights and freedoms of individuals, these services can also contribute to prevention of events that may harm many people. An important part of requests made to emergency call centers(ECC) consists of crime reports concerning law enforcement. In addition, since emergency calls are managed from a single center, notifications can also be made for emergencies related to public services that fall under the scope of administrative law. It is considered that if all reports, including crime reports, are managed from an ECC according to same procedure, it may constitute a violation of basic provisions regarding crime reporting. In this study, procedures regarding crime reporting in ECC, which were not covered in the doctrine, were examined in terms of the basic provisions regarding judicial law enforcement activities, and the special cases to be observed regarding crime reports were discussed in five subjects.

Keywords

Emergency Call, Crime Reporting, Judicial Police, Administrative Police, 112, 155.

(*) Makalenin Dergiye Geliş Tarihi: 27.07.2022 - Makalenin Kabul Edildiği Tarih: 20.10.2022, DOI No: 10.54704/akdhfd.1149734.

(**) Güvenlik Stratejileri ve Yönetimi Doktoru, Ankara Emniyet Müdürlüğü / Ankara-Türkiye.
E-posta: kaslienver@gmail.com,
Orcid Id: https://orcid.org/0000-0001-7738-1233.

"This article is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0)"

Extended Abstract

In the event of events such as fire, accident, injury or crime, those who are injured may need urgent help. The request for help by directly injured persons or third parties who are aware of the emergency using technological communication systems from the relevant public institutions is called an emergency call. Emergency calls, which are used to provide quick and easy access to public services that require immediate intervention, such as law enforcement, health and fire brigade, are managed from emergency call centers affiliated to governorates. Emergency call numbers such as 155 used by the Police, 156 used by the Gendarmerie, 110 used by the Fire Brigade and emergency call numbers of other institutions (110, 122, 177, 178) are combined into the 112 Emergency Service call number used in Europe. emergency calls may concern the mandate of more than one institution. While emergency call services aim to protect the fundamental rights and freedoms of individuals, these services can also contribute to the prevention of events that may harm a large number of people. An important part of the requests made to emergency call centers consists of crime reports concerning the law enforcement. The focus of law enforcement activities is public order and crime. Law enforcement activities are also divided into administrative and judicial law enforcement, and administrative law enforcement is carried out for the purpose of protecting public order and crime prevention, while judicial law enforcement is law enforcement activities carried out in relation to a committed crime. In addition, since emergency calls are managed from a single center, notifications can also be made for emergencies related to administrative law enforcement activities and public services, which are within the scope of administrative law, such as fire, accident, disaster, etc. It is considered that if all reports, including crime reports, are managed from a single center according to the same procedure, it may constitute a violation of the basic provisions regarding crime reporting. Reporting a crime through Emergency Call Center(ECC) is implemented as a new model. In the functioning of the ECC, the reporting of a crime and the notifications related to other public services are seen as the same. However, although the actions to be taken regarding a crime report are subject to different provisions than other public services, reporting a crime through an emergency call center has not yet been discussed in the doctrine.

There are call receivers and call forwarding personnel in these centers. When the emergency call line is called, the calls are answered by the call recipients. The call-receiving staff is the first person to meet the call at the ECC. There are personnel from police, gendarmerie, coast guard, health directorate, fire brigade, forest directorate, nature protection and national parks directorate, disaster and emergency directorate and other institutions deemed appropriate by the governorship in ECC operating under the governorships. The personnel of the ECC, called call routers, consist of experts who forward the calls transferred by the call recipients within the means of their own institution and ensure the necessary coordination with other institutions. Call receivers or call routers can terminate calls that are considered not urgent in the operation of ECC. Since call recipients are not law enforcement personnel, these personnel must forward the report to the law enforcement without taking any action regarding the crime report. Therefore, it is considered that it is not possible for call recipients to terminate calls regarding crime reports. If the crime report has not been made to the prosecutor's office, the law enforcement is obliged to notify the prosecutor's office. Since it is an easy, fast and simple method to reach ECC, opening an investigation about all crime reports made through emergency calls will increase the workload of the prosecutor's office tens of times. The use of technology in crime reporting is important in terms of liability law and criminal procedure. The identity of the whistleblower may be important, as the report of a crime entails legal, administrative or criminal liability and the witnessing of the person making the whistleblower may be needed during the investigation/prosecution phase. In the event of an emergency call, it is very important to obtain data that can identify the person reporting the crime, especially regarding the use of technological methods. A significant portion of the calls to ECC consist of informational calls, issues that do not concern law enforcement, such as private law disputes, or unfounded calls. In case of unfounded calls, the proper use of public resources is prevented, the workload of public institutions increases and it becomes difficult to reach people who really need urgent help. False emergency calls pose a significant problem for law enforcement in many parts of the world.

GİRİŞ

Toplum hayatındaki ve teknolojideki değişmeler, yeni kamu hizmetlerine ihtiyaç oluşturduğu gibi mevcut kamu hizmetlerini de dönüştürebilmektedir. Ülkemizde kolluk, sağlık ve itfaiye gibi derhal müdahale gerektiren kamu hizmetlerine hızlı ve kolay erişim, haberleşme teknolojisinin gelişimine uygun olarak 1980'lerden günümüze aşama aşama gelişen acil çağrı merkezleri aracılığıyla sağlanabilmektedir. Türk kamu yönetiminde acil yardım sağlayan kurumların teşkilatlanması birbirinden bağımsız olduğundan dolayı bu kurumlara telefon veya diğer teknik yöntemler(mobil uygulama, e-mail vb.) kullanılarak ulaşılan acil çağrı merkezleri birbirinden bağımsızken acil çağrıyla ilgili kurumların koordinasyonunu sağlamak amacıyla tek merkezden yönetim amacıyla 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri[1] kurulmuştur.

Polis tarafından kullanılan 155, Jandarma tarafından kullanılan 156, İtfaiye tarafından kullanılan 110 gibi acil çağrı numaraları ile ilgili diğer kurumların(110, 122, 177, 178) acil çağrı numaraları Avrupa'da da kullanılan 112 Acil Servis çağrı numarasında birleştirildiğinden dolayı AÇM'lere yapılan acil çağrılar birden fazla kurumun görev alanını ilgilendirebilmektedir.[2] Acil çağrı merkezlerine yapılan taleplerin önemli bir kısmını, kolluğu ilgilendiren suç ihbarları oluşturmaktadır. AÇM'lerde polis, jandarma, sahil güvenlik, orman muhafaza gibi kolluk personelleri görevlendirilmesine rağmen bu merkezler kuruluş yönüyle valiliklere bağlı olup genel veya özel kolluk teşkilatları içinde yer almamaktadır.[3]

Acil çağrı numaralarının tek numarada birleştirilmesi acil durum içinde bulunan kişilerin, farklı kurumlara ait numaraların akılda tutulması ihtiyacını ortadan kaldırdığı gibi yapılan ihbarın kurumu ilgilendirmediğinden dolayı başka kurumlara yönlendirmeyi de önleyerek zaman ve kaynak tasarrufuna katkı sağlayabilmektedir. Bu birleşme, bir tarafta kamu hizmetinde etkinliğin artırılmasını amaçlarken diğer taraftan idarenin faaliyetleri açısından mevcut kanuni düzenlemelerin uyumluluğunu incelemek gerekmektedir. İdarenin faaliyetleri kamu hizmetleri ve kolluk faaliyetleri olarak iki temel başlıkta incelenmektedir ve bu faaliyetler ayrı düzenlemelere tabidir. Kamu hizmeti faaliyetlerinde toplumun ortak ihtiyaçlarının karşılanmasına öncelik verilirken kolluk faaliyetlerinin tanımında kamu düzeninin sağlanması önem taşımaktadır. Kolluk geniş ve kapsamlı bir kavramdır.[4] Kolluk faaliyetlerinin odak noktasında kamu düzeni ve suç bulunmaktadır. Kolluk faaliyetleri de kendi içinde idari ve adli kolluk olarak ayrılmak-

---

1 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri, AÇM olarak kısaltılacaktır.

2 "Hakkımızda", Acil Çağrı Merkezi, Erişim Tarihi: Aralık 30, 2021, https://www.112.gov.tr/hakkimizda; Ali Ekşi, *Kamu Hizmetinden Yararlanma Hakkı Çerçevesinde Acil Çağrı Merkezlerinin Yönetimi*(Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Yüksek Lisans Tezi, 2010), 102-110.

3 Benzer değerlendirme için bkz. YCGK, 16.10.2018, E. 2015/86, K. 2018/434.

4 Turgut Tan ve Bahar Bayazıt, *İdare Hukuku (*Ankara: Turhan Kitabevi, 2021), 371.

ta olup idari kolluk, kamu düzenini koruma ve suç önleme amaçlı yürütülürken adli kolluk, işlenmiş bir suçla ilgili yürütülen kolluk faaliyetleridir.[5]

Ceza muhakemesi hukuku alanında hazırlanmış çalışmalarda ihbarla alakalı kısımlarda temel olarak başta 5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanunu(CMK)[6] m.158 olmak üzere kanunda ihbarla ilgili diğer maddeler doğrultusunda incelemeler yapılmaktadır. İdare hukuku alanında hazırlanmış çalışmalarda kollukla ilgili kısımlarda idari ve adli kolluk ayrımına önem verilmekte kolluk teşkilatları, kolluk usulleri, kolluk işlemleri gibi konular incelenmektedir. AÇM aracılığıyla suç ihbarı yapılması ise yeni bir model olarak uygulanmaktadır. AÇM işleyişinde suç ihbarı ile diğer kamu hizmetleriyle ilgili ihbarlar aynı görülmektedir. Oysaki suç ihbarıyla ilgili yapılması gereken işlemler, diğer kamu hizmetleriyle ilgili ihbarlardan farklı hükümlere tabi olmasına rağmen acil çağrı merkezi aracılığıyla suç ihbarı yapılması öğretide henüz tartışılmamıştır. Bu çalışmada AÇM'lerin görevini düzenleyen mevzuat ve ceza muhakemesi hukukunda ihbara ilişkin hükümler incelenecek olup sırayla acil çağrı kavramı, suç ihbarı yapılması ele alınarak acil çağrı merkezlerinde suç ihbarıyla ilgili yapılan işlemlerin adli kolluk açısından incelenmesi yapılacaktır.

I. ACİL ÇAĞRI KAVRAMI

Yangın, kaza, yaralanma, suç gibi olaylar yaşandığında zarar görenler acil yardıma ihtiyaç duyabilmektedir.[7] Doğrudan zarar gören kişiler veya acil durumdan haberdar olan üçüncü kişilerin; telefon, mobil uygulama, e-mail ve benzeri yollarla ilgili kamu kurumlarından yardım talep etmesi acil çağrı olarak adlandırılmaktadır. Acil çağrı mevzuatta "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 çağrıyı" ifade etmektedir.[8]

İdare; kamu hizmeti sunarken sınırlı personel, araç ve diğer kaynaklar doğrultusunda hareket edebildiğinden dolayı her an her yerde ambulans, polis, itfaiye gibi araçların ve görevli personelin hazır bulundurulması olağan hayat akışı içinde mümkün değildir. Dolayısıyla acil çağrı, "acil" durumlarda yapılmalıdır. Acil durum, kısıtlı bir süre içinde "derhal" müdahale edilmediği takdirde daha fazla zarar ortaya çıkabilecek durumlardır.[9] Acil durumlar, göreceli olup hizmet

5 Kemal Gözler ve Gürsel Kaplan, *İdare Hukuku Dersleri (*Bursa: Ekin Yayınevi, 2021), 527; Ramazan Çağlayan, *İdare Hukuku Dersleri (*Ankara: Adalet Yayınevi, 2019), 278.

6 17/12/2004 tarih 25673 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Ceza Muhakemesi Kanunu, 5271 SK(sayılı kanun) olarak kısaltılacaktır.

7 Lorraine Mazerolle, Dennis Rogan, James Frank, Christine Famega ve John E. Eck, *Managing Citizen Calls to the Police: An Assessment of Non-Emergency Call Systems* (National Institute of Justice, 2001), 1.

8 16.05.2014 tarih 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, AÇMY olarak kısaltılacaktır. AÇMY m.4.

9 Ali Ekşi, "Kamu Hizmetinde Etkililik ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 18, S: 3 (2016), 388.

sağlayan kamu kurumlarına göre ve acil yardım talebinde bulunan kişinin kendi değerlendirmesine göre değişebilmektedir. Acil çağrı, kamu hizmetine erişmede başlangıç olmaktadır. Acil çağrının alınıp durumun "acilliği" giderilene kadarki süreç de acil çağrı hizmeti olarak tanımlanmaktadır. Acil çağrı hizmeti, "Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetini" ifade etmektedir.[10]

Acil çağrı hizmetlerini; kişilerin hayat hakkı, sağlık hakkı, mülkiyet hakkı gibi temel hak ve hürriyetlerinin korunmasında devletin pozitif yükümlülükleri arasında saymak mümkündür.[11] Acil çağrı hizmetleri kişilerin temel hak ve hürriyetlerini korumayı hedeflediği gibi bu hizmetler, çok sayıda kişiye zarar verebilecek olayların önlenmesine de katkı sağlayabilmektedir. Acil çağrı merkezlerine yapılan taleplerin önemli bir kısmını, kolluğu ilgilendiren suç ihbarları oluşturmaktadır. Suç ihbarları açısından bakıldığında acil çağrı, yardım talebi yönüyle dilekçe hakkının suç mağduriyetini bildirme yönüyle hak arama hürriyetinin özel bir görünümüdür.

Acil çağrı yoluyla suç ihbarında bulunmak isteyen kişiler, çoğunlukla suç mağduru veya suça tanık olanlardır. Teknolojik imkanlar doğrultusunda suç mağduru veya tanıklar 112 acil çağrı hattını arayarak, genel kolluk tarafından kullanılan mobil uygulamalardan faydalanarak, SMS veya e-mail yoluyla mesaj göndererek acil çağrı yoluyla suç ihbarında bulunabilmektedir.[12] Acil çağrı yoluyla kolluğa ulaşmak daha hızlı ve kolay olduğu için gerçekte acil olmayan durumlarla ilgili de acil çağrı yapılarak, suç ihbarına ilişkin temel düzenlemeler ihlal edilebilmektedir. Bu noktada suç ihbarıyla ilgili işlemler, adli kolluk faaliyetleri kapsamında kaldığından dolayı idari bir faaliyet olan acil çağrı hizmetlerinin yanı sıra adli kolluk faaliyetleri açısından ihbara ilişkin düzenlemeleri de incelemek gerekir.

II. SUÇ İHBARI YAPILMASI

İhbar, hukukun birçok dalında yaygın olarak kullanılmaktadır. İhbarın yapılmasına ilişkin farklı hukuk dalları açısından ihbarın yapılma şekline ilişkin düzenlemeler bulunmaktadır. Sözlükte ihbar; bildirme, haber verme anlamlarına gelmektedir.[13] Ceza hukuku ve adli kolluk için ihbar, suç ihbarı anlamına gelmektedir, suç duyurusu şeklinde de günlük dilde kullanılabilmektedir.

---

10 AÇMY m.4.

11 Metin Yüksel, "Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesinin Yaşamın ve Sağlığın Korunması ile İlgili Olarak Taraf Devletlere Yüklediği Pozitif Yükümlülükler", *Uluslararası İlişkiler* 7, S: 27 (2010), 121.

12 İçişleri Bakanlığı, *2020 Yılı İdare Faaliyet Raporu*, Erişim Tarihi: Şubat 15 2022, https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/strateji/OYA/oooyya/oyaoya/2020YILI-IDARE-FAALIYET-RAPORU_10-Mart_kucuk-site-oya.pdf, 22.

13 Türk Dil Kurumu, "İhbar", *Güncel Türkçe Sözlük*, Erişim Tarihi: Ocak 30, 2022, https://sozluk.gov.tr/.

Suç ihbarı,[14] yetkili makamlara bir suç işlendiğinin bildirilmesidir.[15] Ceza hukukunda ihbar kavramı incelenirken suçun kovuşturulma usulü(takibi şikâyete bağlı suçlar ve resen soruşturulan suçlar ayrımı) dikkate alınarak şikayet kavramıyla karşılaştırmalı olarak incelenmektedir. 5271 SK'da ihbar kavramına kanunun birçok hükmünde yer verilmesine rağmen bir terim olarak anlamı açıklanmamıştır. Ceza hukukunu düzenleyen başka bir mevzuatta "ihbar, üçüncü kişiler tarafından ilgili makam veya mercilere olayın yazılı, sözlü veya başka bir suretle bildirilmesini" ifade edecek anlamda tanımlanmaktadır.[16] Anayasa Mahkemesi içtihadında ihbarla ilgili olarak "bir kimsenin suç işlendiğini yazılı veya sözlü olarak yetkili makamlara bildirmesi" denilmektedir.[17] Öğretide de ihbar kavramının farklı tanımlarıyla karşılamak mümkündür ve bazı tanımlamalarda şikâyetle olan ilişkisine vurgu yapılmaktadır. Yenisey ve Nuhoğlu'na göre ihbar, "haber verme, suç işlendiğinin, şikâyet biçimindeki bildirimler dışında, açıkça bildirilmesidir".[18] Özbek ve diğerleri, ihbarı şöyle tanımlamaktadır: "resen soruşturulan bir suçtan haberdar olan kimsenin durumu yetkili makamlara bildirmesidir".[19] Yurtcan ihbarı, "başka makam ya da kişilerin kovuşturma organlarına suçları bildirmeleridir" şeklinde tanımlamakta, ihbarı kamu makamlarının ve kişilerin ihbarı olarak incelemektedir.[20]

İhbar, şekle bağlı değildir.[21] Suç işlendiği izlenimini veren bir hali ihbar yoluyla savcı, kamu davasını açmaya yer olup olmadığına karar vermek üzere hemen işin gerçeğini araştırmaya başlamakla görevlidir.[22] Suç ihbarıyla ceza muhakemesi hükümleri devreye girmekte idari kolluk ve adli kolluk faaliyetleri birbirinden ayrılmaktadır. Zira idari kolluk kamu düzenini koruma ve suç önleme amaçlı yürütülürken; adli kolluk işlenmiş bir suçla ilgili yürütülen kolluk faaliyetleridir.[23] Adli kolluk ve idari kolluk ayrımında çeşitli zorluklar bulunmasına rağmen suçla ilgili kolluk faaliyetleri adli kolluk olarak kabul edilmektedir. Acil çağrı merkezlerine yapılan çağrı yoluyla, mobil uygulama üzerinden, sözlü olarak kolluğa veya savcılığa ihbarda bulunmak veya yazılı dilekçe ile suç ihbarında bulunmak fiilleri, suçla ilgili olduğu için hangi yöntemle yapıldığına bakılmaksızın ihbarda bulunmak, hukuki niteliği itibariyle adli kolluk faaliyetidir.

---

14 Bu kısımda suç ihbarı, mağdur tarafından yapılan "şikayet" kavramını yetkili makamlara suç bildirimi anlamını kapsayacak şekilde kullanılmaktadır.

15 Veli Özbek, Koray Doğan, Pınar Bacaksız ve İlker Tepe, *Ceza Muhakemesi Hukuku*(Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2017), 185.

16 18/01/2013 tarih 28532 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 6284 Sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanuna İlişkin Uygulama Yönetmeliği, m.3.

17 AYM, 21.5.2008, E. 2004/76, K. 2008/108.

18 Feridun Yenisey ve Ayşe Nuhoğlu, *Ceza Muhakemesi Hukuku Ders Kitabı*(İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi Yayınları No: 11, 2014), 745.

19 Özbek, Doğan, Bacaksız ve Tepe, *Ceza Muhakemesi Hukuku*, 185.

20 Erdener Yurtcan, *Ceza Yargılaması Hukuku*(Ankara: Adalet Yayınevi, 2018), 426-427.

21 Osman Yaşar ve Cengiz Otacı, *Ceza Muhakemesi Kanunu*(Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2022), 1593.

22 5271 SK m.160.

23 Gözler ve Kaplan, *İdare Hukuku Dersleri*, 527; Çağlayan, *İdare Hukuku Dersleri*, 278.

Suç ihbarı, soruşturma evresinin ilk aşamasını oluşturmaktadır. Suç ihbarı ile suç yetkili makamlar tarafından öğrenilmiş olmaktadır. Soruşturma evresi suç öğrenildiği anda başlamaktadır.[24] Suç işlendikten sonra ortaya çıkan başlangıç şüphesi, bir otomobilin kontak anahtarı gibi soruşturma evresi başlamaktadır.[25] Suç ihbarının ceza muhakemesinin işleyişindeki öneminden dolayı ihbarın yapılma usulü, ihbarcının korunması ve ödüllendirilmesi gibi konulara ilişkin birçok düzenleme bulunmaktadır.[26] Öncelikle suç ihbarının, savcılık veya kolluk makamlarına yapılması gerekir.[27] Valilik, kaymakamlık veya mahkemelere yapılan ihbarların da ilgili savcılığa gönderilmesi gerekmektedir. Soruşturma evresinde yazılılık ilkesi geçerlidir. İhbarın esas olarak yazılı olması gerekmekte olup tutanağa geçirilmek üzere sözlü olarak da ihbar yapmak mümkündür.[28] Acil çağrı yoluyla kolluğa ulaşabilmek, demokratik polisliğin köşe taşı olarak kabul edilmektedir. Ülkenin herhangi bir şehrinden, ilçesinden veya başka bir yerleşim yerinde yaşayanlar, bir telefon veya uygulama aracılığıyla kolluğa başvurabilmektedir.[29]

AÇM aracılığıyla suç ihbarı yapılması, yeni bir model olarak uygulanmaktadır. Acil çağrı, bir tür ihbardır.[30] Yargıtay kararlarında da acil çağrı hatlarına yapılan bildirimler, suç ihbarı olarak kabul edilmektedir.[31] Anlaşılacağı üzere ihbar kavramının, hem acil çağrıyı hem de suç ihbarlarını kapsayan daha geniş anlamı bulunmaktadır. Suç ihbarıyla ilgili yapılması gereken işlemler, hukuki nitelikleri itibariyle diğer kamu hizmetleriyle ilgili ihbarlardan farklı hükümlere tabi olmasına rağmen bu konu ne ceza muhakemesi hukukuyla ne idare hukukuyla ilgili çalışmalarda henüz tartışılmamıştır. Acil çağrı hatlarının tek numarada birleştirilip tek merkezde yönetilmeye başlanmasıyla birlikte acil çağrı yoluyla suç ihba-

---

24 Cumhur Şahin ve Neslihan Göktürk, *Ceza Muhakemesi Hukuku*(Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2022), 33; Feridun Yenisey ve Ayşe Nuhoğlu, *Ceza Muhakemesi Hukuku*(Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2022), 617.

25 Yenisey ve Nuhoğlu, *Ceza Muhakemesi Hukuku,* 298.

26 Enver Kaşlı, *Suç İhbarı*(Ankara: Adalet Yayınevi, 2022), 54-60.

27 5271 SK m.158; Yurt dışında işlenip ülkede takibi gereken suçlar hakkında Türkiye'nin elçilik ve konsolosluklarına da ihbar veya şikâyette bulunulabilir(5271 SK m.158/3).

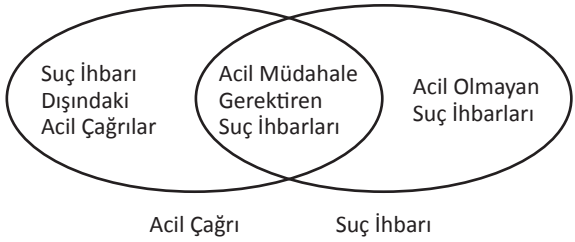
28 5271 SK m.158.

29 Mazerolle, Rogan, Frank, Famega ve Eck, *Managing Citizen Calls to the Police: An Assessment of Non-Emergency Call Systems*, 1.

30 AÇMY'nin birçok maddesinde acil çağrı yerine ihbar kavramı da kullanılmaktadır. Bkz. m.6/1-i, m.12/1-ç-4, 14/1-h, 23/2.

31 Bkz. Y7.CD, 27.10.2021, E. 2021/7305, K. 2021/13863'de "... 01/09/2013 tarihli ihbar tutanağında saat 20.37'de ... Polis Karakolu imdat telefonunu arayan şahsın tır kasasında samanların arasında kaçak sigara olabileceği ihbarında bulunması üzerine ihbar değerlendirilerek yapılan aramada...", Y2.CD, 20.04.2021, E. 2020/23269, K. 2021/8642'de "... 13/01/2014 tarihli ihbar tutanağına göre, 17:29 sıralarında polis imdat hattının arandığının tespit edildiğinin anlaşılması karşısında...", Y14.CD, 07.09.2020, E. 2020/1253, K. 2020/3349'de "... 24.12.2004 tarihli polis telefon ihbar tutanağında sonradan yapılan adli tahkikatta...", Y8.CD, 12.02.2020, E. 2017/17953, K. 2020/9480'de "... 12.08.2010 tarihli ihbar tutanağında Emniyete ait ... 160 no.lu telefonu arayan isim ve telefon vermeyen erkek sesli şahsın kim olduğunun tespiti, yine ..., ..., ... ve ...'ın tanık sıfatıyla beyanları alınarak sanığın kolluktaki beyanında geçen hususların kendilerinden sorulması ile..." denilmektedir.

rının yanı sıra yangın, kaza, afet gibi suç dışında kalan idare hukuku kapsamında kalan kamu hizmetleriyle ilgili acil durumlar için de ihbar yapılabilmektedir. Dolayısıyla hali hazırdaki durumda acil çağrı ile suç ihbarının ortak noktalarıyla birlikte birbirinden farklı hukuki nitelikleri olmasına rağmen AÇM işleyişinde suç ihbarı ile diğer kamu hizmetleriyle ilgili ihbarlar aynı görülmektedir.



Şekil: Acil Çağrı ve Suç İhbarı İlişkisi

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

III. ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE SUÇ İHBARIYLA İLGİLİ YAPILAN İŞLEMLERİN ADLİ KOLLUK AÇISINDAN İNCELENMESİ

Teknolojideki gelişmelere bağlı olarak acil çağrı hizmetleri de değişmektedir. Acil yardım hizmeti sağlayan kurumların çağrı merkezleri birleştirilmiş olup acil hizmetlerinin yönetimi, AÇM tarafından yerine getirilmektedir.[32] Acil çağrı hattı arandığında aramalar, çağrı alıcılar tarafından karşılanmaktadır. Çağrı alıcı personel, AÇM'de çağrıyı ilk karşılayan personeldir.[33] Çağrı alıcılar, acil çağrıyla ilgili ilk değerlendirmeyi de yapmaktadır. Acil olduğu değerlendirilen çağrılarla ilgili vaka kaydı oluşturularak çağrı yönlendiricilere gönderilirken acil olmadığı değerlendirilen çağrıları sonlandırabilmektedir. Bilgi talebi için yapılan aramalarda da kişileri ilgili kurumlara yönlendirebilmektedir. Çağrı alıcı personel, vaka kaydı oluşturduğu çağrılarla ilgili konum sorgusu yaparak veya arayan kişiye sorarak acil yardımın yapılacağı yeri tespit etmeye çalışmaktadır. Arayan kişinin, ihtiyaç olması durumunda aranabileceği telefon numarası da sorgulanmaktadır.[34] Çağrı alıcılar tarafından çağrı, konusuna göre ilgili kurum personellerine(çağrı yönlendiricilere) aktarılmaktadır.

Valiliklere bağlı olarak faaliyet gösteren AÇM'lerde polis, jandarma, sahil güvenlik, sağlık müdürlüğü, itfaiye, orman müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar müdürlüğü, afet ve acil durum müdürlüğü ve valilik tarafından uygun görülen diğer kurumlardan personeller bulunmaktadır.[35] Çağrı yönlendirici olarak

---

32 Muharrem Bukan, *Bir Sosyal Uygulama Olarak 112 Acil Çağrı Merkezi: Yalova İli Örneği*(Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü: Yüksek Lisans Tezi, 2019), 39; Ekşi, *Kamu Hizmetinden Yararlanma Hakkı Çerçevesinde Acil Çağrı Merkezlerinin Yönetimi*, 53-54.

33 AÇMY m.4.

34 AÇMY m.12.

35 AÇMY m.13.

adlandırılan kurum personelleri, çağrı alıcılar tarafından aktarılan çağrıları kendi kurum imkanları içinde sevk eden ve diğer kurumlarla gerekli koordinasyonu sağlayan uzman kişilerden oluşmaktadır.[36] Çağrı yönlendiricinin zaman kaybetmeden çağrıyı karşılayarak kurumu açısından aciliyet değerlendirmesi yapması gerekir. Acil olduğu değerlendirilen olaylarla ilgili gerektiğinde diğer birimlerle de koordineli olarak en uygun ve en yakın yeterli sayıda ekibi olay yerine sevk edilmektedir. Çağrı yönlendiriciler tarafından yapılan işlemler bilgisayar ortamında kayıt altına alınmaktadır.[37] Anlaşılacağı üzere acil çağrı yoluyla suç ihbarı alınması işlemleri için çok sayıda kolluk personeli görevlendirilmektedir.[38]

Suç ihbarlarıyla ilgili çağrı yönlendiricilerin bazı ek görevleri de bulunmaktadır. Kolluk görevlileri sevk ettikleri ekiple ilgili harekete geçme, olay yerine varma ve normale dönme süreleriyle ilgili verileri kaydetmekle, ekip hareketlerini araç takip sistemlerinden faydalanarak takip etmekle görevlidir. Ayrıca olay yerini gören izleme kameraları bulunması halinde bu görüntüleri paylaşabilmektedir.[39]

Acil çağrı teknolojilerindeki gelişmeler, bir yönüyle ihbar usullerini etkilemiştir. Teknolojik imkanlara başvurulmayan durumlarda, suç ihbarında bulunacak kişinin kolluk veya savcılığa giderek yazılı veya tutanağa geçirilmek üzere sözlü olarak beyanda bulunması gerekmektedir. Oysaki hali hazırda mobil uygulama indirilerek bir tıklama ile acil yardım talebinde bulunarak suç ihbarı yapılabilmektedir.[40] Acil çağrı alan kolluk görevlileri, bir yönüyle yardım talebinde bulunan kişilerin ilk temas noktası olmaktadır.[41] Acil durumlarda derhal müdahale edilmesi zararı ve tehlikeyi önleyeceğinden dolayı kolay, basit ve hızlı bir şekilde ihbar yapılmasına imkan veren yeniliklerin kamu düzenine olumlu katkı sağladığını söylemek mümkündür.

Suç önleme amaçlı yürütülen kolluk faaliyetlerine idari kolluk; işlenmiş bir suçla ilgili yürütülen kolluk faaliyetlerine adli kolluk denilmektedir.[42] Adli ve idari kolluk faaliyetleri ayrımı teorik bir ayrım olmayıp uygulama açısından birçok önemli sonucu bulunmaktadır. Savcının kolluğa emir verebilmesi, kolluk yetkilerinde uyulması gereken usul, kolluk personeli hakkında yapılacak soruşturmalarda izin usulünün uygulanıp uygulanmayacağı bu ayrımın bazı önemli sonuçları arasındadır. Acil çağrı yoluyla yapılan suç ihbarına ilişkin işlemlerin

36 AÇMY m.4.

37 AÇMY m.14.

38 Matthew P. J. Ashby, "Changes in Police Calls for Service During the Early Months of the 2020 Coronavirus Pandemic", *Policing* 14, S: 4 (2020), 1055.

39 AÇMY m.15.

40 İçişleri Bakanlığı, *2020 Yılı İdare Faaliyet Raporu,* 22.

41 Natalie Wade ve Alice Macpherson, *Call Taking Basics for Emergency Services-Police Communications*(Kwantlen Polytechnic University KORA: Kwantlen Open Resource Access, 2016), 1.

42 Çağlayan, *İdare Hukuku Dersleri,* 278.

hukuki niteliği adli kolluk faaliyetidir, kolluğu ilgilendiren diğer ihbarlara ilişkin işlemlerin hukuki niteliği idari kolluk faaliyetidir, kolluk dışındaki birimlere ilişkin işlemlerin hukuki niteliği kamu hizmetidir. Belirtilen işlemlerin hukuki nitelikleri birbirinden farklı olmasına rağmen AÇM işleyişinde suç ihbarı ile diğer ihbarların aynı düzenlemelere göre yürütüldüğü görülmektedir.

Suç ihbarıyla ilgili yapılması gereken işlemleri düzenleyen hükümler, idari kolluk faaliyetleri ve diğer kamu hizmetleriyle ilgili ihbarlardan farklı olmasına rağmen tüm ihbarların tek merkezden aynı usule göre işletilmesi öğretide henüz tartışılmamıştır. Suç ihbarıyla alakalı kanuni düzenlemeler ile AÇM işleyişini düzenleyen hükümler; **i**-acil olmayan suç ihbarlarına ilişkin çağrıların sonlandırılması, **ii**-acil çağrı yoluyla yapılan suç ihbarlarıyla ilgili işlemlerin savcılığa bildirilmesi, **iii**-ihbar alma usullerinde teknolojinin kullanılması, i**v**-asılsız çağrı yapanların sorumluluğu ve **v**-ihbara ilişkin verilerin saklanma süresi, olarak beş konuda incelenecektir.

A. ACİL OLMAYAN SUÇ İHBARLARINA İLİŞKİN ÇAĞRILARIN SONLANDIRILMASI

AÇM işleyişinde çağrı alıcılar veya çağrı yönlendiriciler, acil olmadığı değerlendirilen çağrıları sonlandırabilmektedir.[43] Çağrı alıcılar, kolluk personeli olmadığı için bu personelin suç ihbarıyla ilgili herhangi bir işlem yapmadan ihbarı, kolluğa iletmesi gerekmektedir. Dolayısıyla çağrı alıcıların suç ihbarlarına ilişkin çağrıları sonlandırma işlemi yapmasının mümkün olmadığı değerlendirilmektedir. Suç ihbarları ile ilgili ilk işlemlerin, kolluk personeli olan çağrı yönlendiriciler tarafından yapılması gerekir.

Çağrı yönlendirici personelin, kolluk personeli olması suç ihbarlarına ilişkin çağrıları acil olmadığı için sonlandırma yetkisi olduğu anlamına gelmemektedir. Bir suçla ilgili bildirim içeren çağrıların konusu acil müdahale gerektirsin veya gerektirmesin "suç ihbarı" niteliğinin ortadan kalkmadığı açıktır. Başka bir ifadeyle AÇM'yi ilgilendiren yönüyle acil olmasa bile yapılan çağrının suç ihbarı niteliği devam etmektedir. Suç ihbarı kolluğa yapılabilmekte[44], kolluk kendisine yapılan suç ihbarını yazılı hale getirerek gerekli tedbirleri alarak durumu savcıya bildirmekle yükümlüdür.[45] Suç ihbarına ilişkin kanun düzenlemelerine göre AÇM'de görevli kolluk personelinin suç ihbarına ilişkin çağrıyı, sırf acil olmadığı için sonlandırması suç ihbarına ilişkin temel kanuni düzenlemelere göre mümkün olmayıp kolluk personelinin acil olmayan suç ihbarlarını da yazılı hale getirerek savcılığa bildirmesi gerekmektedir.

Acil çağrıların tek merkezde yönetilmeye başlanmasıyla birlikte suç ihbarının yanı sıra yangın, kaza, afet gibi suç dışında kalan idare hukuku kapsamında kalan idari kolluk faaliyetleriyle ve kamu hizmetleriyle ilgili acil durumlar için

43 AÇMY m.12 ve m.14.

44 5271 SK m.158.

45 2559 SK Ek m.6.

yapılan ihbarlarla ilgili yapılacak işlerin idare tarafından düzenlenmesi mümkündür. Nitekim ilgili yönetmelikte yasal dayanak olarak sayılan kanunların[46] idare hukukuyla ilgili olduğu görülmektedir. Suç ihbarı alınması adli kolluk faaliyeti kapsamında kaldığı için bu işlemlerle ilgili yapılacak işlemlerde adli makamların yetkileri doğmakta, ceza muhakemesi hükümlerinin uygulanması gerekir.

B. ACİL ÇAĞRI YOLUYLA YAPILAN SUÇ İHBARLARIYLA İLGİLİ İŞLEMLERİN SAVCILIĞA BİLDİRİLMESİ

Suç ihbarı, savcılığa yapılmamışsa kolluk kendine yapılan ihbarları savcılığa bildirmekle yükümlüdür. AÇM'lerde görevli kolluk personeli olan çağrı yönlendiriciler, acil olduğu değerlendirilen olaylarla ilgili gerektiğinde diğer birimlerle de koordineli olarak en uygun ve en yakın yeterli sayıda ekibi olay yerine sevk edilmektedir.[47] Anlaşılacağı üzere uygulamada suç ihbarı alan kolluk personeli ile olay yerine giden kolluk personeli birbirinden farklı kişilerdir. Olay yerine giden ilk ekip ihbarın asıllı veya asılsız olduğuyla ilgili ilk incelemeyi yaptıktan sonra gerçekten suç şüphesinin mevcut olduğu anlaşıldıktan sonra savcılıktan soruşturmaya ilişkin gerekli talimatları almaktadır. Kolluğun bu uygulamasının kanuni dayanağı "Bir suç işlendiği veya işlenmekte olduğu bilgisini edinen polis, olay yerinin korunması, delillerin tespiti, kaybolmaması ya da bozulmaması için acele tedbirleri aldıktan sonra el koyduğu olayları, yakalanan kişiler ile uygulanan tedbirleri derhal Cumhuriyet savcısına bildirir" hükmüdür.[48]

Soruşturmaya başlama mecburiyeti ilkesi gereği savcı, ihbar yoluyla bir suçun işlendiği izlenimini veren bir hali öğrenir öğrenmez kamu davası açmaya yer olup olmadığına karar vermek üzere hemen işin gerçeğini araştırmaya başlamakla görevli olup[49] suç ihbarıyla ilgili "başlangıç şüphesinin varlığını" değerlendirme yetkisi savcıya aittir.[50] AÇM'lere acil çağrı yoluyla gelen suç ihbarları, mobil uygulama, e-mail veya başka teknolojik yollarla gelen suç ihbarları dahil tüm suç ihbarları hakkında savcılık değerlendirmesi gerekmektedir. Kolluk tarafından ihbar alınıp ilk işlemin yapılmasıyla birlikte soruşturma evresinin başladığı kabul edilmektedir.[51] Oysaki AÇM'lere ulaşmak kolay, hızlı ve basit bir usul olduğu için acil çağrı yoluyla yapılan tüm suç ihbarları hakkında böyle bir sürecin işletilmesi savcılıklar açısından iş yükünü onlarca kat artırabilecek derecede çok olduğundan dolayı acil çağrı yoluyla yapılan suç ihbarlarının asılsız olduğunun

46 AÇMY m.3'de "Bu Yönetmelik, 14/2/1985 tarihli ve 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 28'inci ve 33'üncü maddeleri ile 10/6/1949 tarihli ve 5442 sayılı İl İdaresi Kanununa dayanılarak hazırlanmıştır" denilmektedir.

47 AÇMY m.14.

48 2559 SK Ek m.6.

49 5271 SK m.160.

50 5271 SK m.2, 160; Özbek, Doğan, Bacaksız ve Tepe, *Ceza Muhakemesi Hukuku*, 187.

51 Şahin ve Göktürk, *Ceza Muhakemesi Hukuku*, 36.

anlaşılması veya ihbar konusunun suça ilişkin olmadığı değerlendirilmesi halinde bu ihbarların tümü için ceza muhakemesi hukuku hükümlerine göre soruşturma açılmamakta, kolluk tarafından suç numarası verilmemektedir.

C. İHBAR ALMA USULLERİNDE TEKNOLOJİNİN KULLANILMASININ KANUNİLİĞİ

Teknolojik imkanlara uygun olarak acil çağrı merkezlerine telefon, mobil uygulama, e-call veya panik butonu aracılığıyla suç ihbarında bulunulabilmektedir. Acil çağrı merkezlerine telefon yoluyla ulaşmak için 112 numarası ücretsiz olarak aranabilmekte, akıllı telefonlara yüklenen mobil uygulamalar aracılığıyla acil çağrı yoluyla suç ihbarında bulunabilmekte, e-call sisteminde kaza durumunda araçlarda bulunan acil çağrı sistemi devreye girmekte, sağlık personeli tarafından kendilerine yönelik suç işlenmesi durumunda özel olarak panik butonu uygulaması kullanılabilmektedir.

Acil çağrı hizmetlerinde teknolojinin kullanılması kişilerin temel hak ve hürriyetlerini korunmasında ve çok sayıda kişiye zarar verebilecek olayların önlenmesinde önemli faydalar sağlayabilmektedir. Bununla birlikte ihbarın yapılma usulüne ilişkin olarak ceza muhakemesinde esas olarak "yazılı" veya tutanağa geçirilmek üzere sözlü olarak yapılabileceği düzenlenmektedir.[52] Acil durumlarda, derhal müdahale edilmediği takdirde zararın büyüme ihtimali olduğu için hızlı bir şekilde yetkili kolluk birimlerine başvurmanın mümkün olması kamu düzenine sağladığı faydalardan[53] ayrı ihbar alma usullerinde teknoloji kullanımının kanunda düzenlenmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir. İhbarın yazılı veya sözlü yapılmasına ilişkin düzenlemelerin yapıldığı dönemde acil çağrı yoluyla suç ihbarından bulunmak için bugünkü teknolojik imkanlar olmadığından dolayı kanunlarda güncel düzenleme ihtiyacı bulunmaktadır.

Suç ihbarında teknolojinin kullanılması, sorumluluk hukuku ve ceza muhakemesi işlemleri açısından önem taşımaktadır. Suç ihbarı beraberinde hukuki, idari veya cezai sorumluluk doğurduğu ve ihbarda bulunan kişinin soruşturma/kovuşturma evresinde tanıklığına ihtiyaç olabileceği için ihbar edenin kimliği önem taşıyabilmektedir. Acil çağrı yoluyla suç ihbarı yapılması halinde teknolojik yöntemlerin kullanımıyla ilgili olarak özellikle suç ihbarında bulunan kişinin kimliğini tespit edebilecek verilerin alınması oldukça önemlidir.

D. ASILSIZ ÇAĞRI(İHBAR) YAPANLARIN SORUMLULUĞU

Acil çağrı hatlarını kullanan herkes, acil durumlar için başvurmamaktadır. İhbar hakkı kullanılırken de hukukun temel ilkelerinden olan dürüstlük ilkesine aykırı durumlar ortaya çıkabilmektedir. Yapılan her ihbar bir suçun aydınlatılmasına katkı sağlamayı hedeflememekte kişisel intikam, kıskançlık, hoşlanmadığı

52 5271 SK m.158; 2559 SK Ek m.6.

53 Ekşi, "Kamu Hizmetinde Etkililik ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı", 388.

bir kişiye eziyet verme gibi kötü niyetli olarak kullanılabilmektedir. Asılsız ihbar, maddi gerçeğe aykırı olarak yapılan ihbardır. Maddi gerçeğe aykırı ihbar; hiç olmamış bir olayın suç olarak ihbarı, hukuka aykırı olan ancak suç olmayan bir olayın suç olarak ihbarı gibi farklı şekillerde ortaya çıkması mümkündür.

AÇM'lere gelen çağrıların önemli bir kısmı bilgi amaçlı aramalar, özel hukuk uyuşmazlıkları gibi kolluğu ilgilendirmeyen konular veya asılsız çağrılardan oluşmaktadır.[54] Asılsız çağrı yapılması durumunda kamu kaynaklarının amacına uygun kullanılması engellenmekte, kamu kurumlarının iş yükünü artmakta ve gerçekten acil yardıma ihtiyacı olan kişilere ulaşmayı zorlaştırmaktadır. Asılsız acil çağrılar, dünyanın birçok yerinde kolluk için önemli bir sorun oluşturmaktadır.[55]

Suç ihbarı genel ve soyut olmamalı, ihbarda fail, mağdur, yer, zaman, suç oluşturan fiil veya durumla alakalı belirli bilgilerin bulunması gerekmektedir.[56] 112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle bulunmak suretiyle meşgul etmek bir kabahat olarak düzenlenmektedir.[57] Kabahat olarak düzenlenen bu fiil, idari kolluk faaliyetleri ve kamu hizmetleriyle ilgili asılsız ihbarlar için uygulanabilir olmasına rağmen suç ihbarıyla ilgili asılsız çağrılarda öncelikle ceza hukuku hükümleri uygulanması gerekmektedir. Kabahatler hukukunda "bir fiil hem kabahat hem de suç olarak tanımlanmış ise, sadece suçtan dolayı yaptırım uygulanabilir. Ancak, suçtan dolayı yaptırım uygulanamayan hallerde kabahat dolayısıyla yaptırım uygulanır".[58] Acil çağrı yoluyla bile yapılsa maddi gerçeğe aykırı olarak suç ihbarında bulunmak iftira veya suç uydurma suçunu oluşturmaktadır.[59] Konu ile ilgili olarak çok sayıda Yargıtay kararı bulunmakla[60]

---

54 Wade ve Macpherson, *Call Taking Basics for Emergency Services-Police Communications,* 95; Ashby, "Changes in Police Calls for Service During the Early Months of the 2020 Coronavirus Pandemic", 1055; Ekşi, "Kamu Hizmetinde Etkililik ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı", 395.

55 Mazerolle, Rogan, Frank, Famega ve Eck, *Managing Citizen Calls to the Police: An Assessment of Non-Emergency Call Systems*, 3.

56 Hakan Karakehya, Ceza Muhakemesi Hukuku(Eskişehir: Nisan Kitabevi, 2022), 411.

57 31/3/2005 tarih 25772 (Mükerrer) sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kabahatler Kanunu, 5326 SK(sayılı kanun) olarak kısaltılacaktır. 5326 SK m.42/A.

58 5326 SK m.15.

59 12/10/2004 tarih 25611 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Türk Ceza Kanunu, 5237 SK(sayılı kanun) olarak kısaltılacaktır. 5237 SK m.267 ve 271.

60 Y8.CD, 31.05.2021, E. 2020/11595, K. 2021/15006 "TCK'nın 271. maddesinde düzenlenen suç uydurma suçunun oluşabilmesi için, failin işlenmediğini bildiği bir suçu yetkili makamlara işlenmiş gibi ihbar etmesi veya işlenmeyen bir suçun delil ya da emarelerini soruşturma yapılmasını sağlayacak biçimde uydurması gerekir. Uydurulan suçun atıldığı kişilerin belirlenebilir olması halinde ise, TCK'nın 267. maddesinde düzenlenen iftira suçu oluşur. Oluş, dosya kapsamı ve sanığın beyanları dikkate alındığında, sanığın 155 Polis İmdat Hattı'nı arayarak ... ... plakalı motorsikletinin çalındığı ihbarında bulunması üzerine yapılan araştırmada, sanığın aracı ...'ya, ...'ın da ...'ye sattığının anlaşıldığı ve aracı sattığı kişilerin belirlenebilir olması karşısında sanığın eyleminin TCK'nın 267. maddesinde düzenlenen iftira suçunu oluşturacağı gözetilmeden yazılı şekilde karar verilmesi; Yasaya aykırı, ...", Y8.CD, E. 2018/7058, K. 2020/14214'de "... Sanıkların, ailelerinin altınları bozdurması yönündeki baskılarından kurtulmak için, ikametlerinde bulunan altınları saklayıp evdeki eşyaları

birlikte belirtilen suçlar açısından 112 Acil Çağrı Merkezinin işleyişinin tam olarak anlaşılmadığını da söylemek mümkündür.[61]

E. İHBARA İLİŞKİN VERİLERİN SAKLANMA SÜRESİ

AÇM işleyişinde suç ihbarlarıyla ilgili gözetilmesi gereken diğer bir husus da ihbara ilişkin verilerin saklanma süresine ilişkindir. AÇM'lerde verilerin saklanma süresiyle ilgili olarak vaka kaydı açılan çağrılar için on yıl, vaka kaydı açılmayan çağrılar için bir yıl süre ile saklanma[62] yükümlülüğü bulunmaktadır. Suç ihbarı açısından bakıldığında bu sürelerin, ceza hukukunda geçerli dava zamanaşımıyla uyumlu olmadığını söylemek mümkündür. Ceza hukukunda zamanaşımı süresi esas olarak sekiz yıldan otuz yıla kadar değişebilmektedir.[63] Acil çağrı yoluyla yapılan suç ihbarında verilerin saklanmasıyla ilgili olarak ihbarın konusuna göre dava zamanaşımı sürelerinin saklama süresinde gözetilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

---

hırsızlık süsü vermek maksadıyla dağıttıktan sonra 155 polis ihbar hattını arayarak altınların çalındığına dair ihbarda bulunmaları karşısında, unsurları itibariyle oluşan suç uydurma suçundan mahkumiyetleri yerine yazılı şekilde beraatlerine karar verilmesi, Yasaya aykırı", Y8.CD, 02.06.2020, E. 2018/8897, K. 2020/12232'de "... Sanığın, polis merkezini telefonla arayıp mağdurların bulunduğu kahvehanenin açık adresini belirtip, kahvehanede bölücü terör örgütü mensubu şahısların olduğunu, şahısların ... plakalı sarı ticari araçla geldiklerini ve araç içinde uzun namlulu silahların olduğunu ihbar ederek, mağdurların haklarında soruşturma açılmasına, üzerlerinde, araçlarında ve işletmelerinde arama yapılmasına neden olduğu olayda, yetkili makamlara şikayette bulunarak işlemediklerini bildiği halde, haklarında soruşturma ve kovuşturma başlatılmasını sağlamak amacıyla kimlikleri kolayca belirlenebilen mağdurlara hukuka aykırı bir fiil isnat etmesi karşısında iftira suçundan mahkumiyeti yerine suç vasfından hataya düşülerek yazılı şekilde suç uydurma suçundan cezalandırılmasına karar verilmesi, Yasaya aykırı, ..." denilmektedir.

61 YCGK, 16.10.2018, E. 2015/86, K. 2018/434'de "... İncelenen dosya kapsamından; Kolluk tarafından düzenlenen 27.08.2012 tarihli tutanaklara göre; 26.08.2012 tarihinde 112 Acil Çağrı Merkezine Kastamonu, Doğanyurt ilçesi, Belkaya mevkiinde dört kişinin yaralandığı bir trafik kazasının meydana geldiğine ilişkin ihbarda bulunulduğu, çağrı merkezi görevlileri tarafından ihbarın bildirildiği Doğanyurt İlçe Jandarma Komutanlığınca ihbarda belirtilen yere devriye ekibinin gönderildiği, ancak devriye ekibi tarafından yapılan araştırmada ihbara konu kazaya karışan kişilere ya da kazaya dair emareye rastlanmaması ve ihbarı yapan kişinin kullandığı ve 112 Acil Çağrı Merkezi görevlilerince kolluk görevlilerine bildirilen telefon numarası arandığı hâlde telefona cevap verilmemesi üzerine ihbarın asılsız olduğunun anlaşıldığı, 27.08.2012 tarihli Cumhuriyet savcısı görüşme tutanağına göre, kolluk görevlilerince yapılan araştırma sonucunda söz konusu ihbarı yapan kişinin sanık ... olduğunun tespit edildiği anlaşılmaktadır... Sanığın 112 Acil Çağrı Merkezini arayarak dört kişinin yaralandığı bir trafik kazası meydana geldiğine dair gerçeğe aykırı ihbarda bulunduğu ve gereğinin yapılması için çağrı merkezi görevlilerince ihbarın kolluğa bildirilmesi üzerine yapılan araştırmada asılsız olduğunun anlaşıldığı olayda; sanık işlenmediğini bildiği bir suçu işlenmiş gibi ihbar etmiş ise de, 112 Acil Çağrı Merkezinin CMK'nın 158. maddesinin ilk üç fıkrasında sayılan yetkili makamlardan olmadığı, çağrı hizmetlerine ilişkin kamu görevinin yürütülmesiyle bağlantısı bulunmayan suça konu ihbar yönünden çağrı merkezinin aynı maddenin dördüncü fıkrası açısından da yetkili makam olarak değerlendirilemeyeceği ve ihbarın da doğrudan kolluğa yapılmayıp yetkili makama çağrı merkezince, başka bir ifadeyle dolaylı olarak bildirildiği anlaşıldığından; sanığa atılı suç uydurma suçunun unsurlarının oluşmadığının kabulü gerekmektedir...". Belirtilen kararda 112 Acil Çağrı Merkezinde suç ihbarını almak için kolluk personelinin görevli olduğu hususunun gözetilmemesine bağlı olarak hatalı karar verildiği düşünülmektedir. Bir önceki dipnotta yer alan kararlarda yer verilen ihbar hatları, hali hazırda kolluk teşkilatları bünyesinde olmayıp AÇM'lerde faaliyet göstermektedir.

62 AÇMY m.25.

63 5237 SK m.66.

SONUÇ

Türk kamu yönetiminde acil yardım sağlayan kurumların teşkilatlanması birbirinden bağımsız olduğundan dolayı bu kurumlara haberleşme sistemlerini kullanarak ulaşılan acil çağrı merkezleri birbirinden bağımsızken acil çağrıyla ilgili kurumların koordinasyonunu sağlamak amacıyla tek merkezden yönetim amacıyla 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri kurulmuştur. Acil Çağrı Merkezinde kolluk dahil birçok kamu kurumu bulunduğundan bu merkez tarafından yürütülen faaliyetlerin hukuki niteliği, kamu hizmeti ve kolluk faaliyetleri olarak değişmektedir. Kamu hizmetleri ve kolluk farklı hükümlere tabi olduğu gibi kolluk faaliyetleri de adli ve idari kolluk olarak ikiye ayrılmaktadır.

Acil çağrı merkezlerine yapılan taleplerin önemli bir kısmını, kolluğu ilgilendiren suç ihbarları oluşturmaktadır. Suç ihbarlarıyla ilgili yapılan işlemler adli kolluk faaliyeti hükümlerine tabiyken yangın, kaza, afet gibi suç dışında kalan idare hukuku kapsamında kalan kamu hizmetleriyle ilgili acil durumlar için yapılan ihbar, idare hukuku hükümlerine tabidir. Acil çağrı merkezlerin görevini düzenleyen mevzuat ve ceza muhakemesi hukukunda ihbara ilişkin hükümler adli kolluk açısından incelendiğinde ihbar kavramının, yaygın olarak kullanılması terminolojik belirsizliklere yol açabileceği değerlendirilmektedir. AÇM'lerin işleyişinde suç ihbarlarıyla ilgili işlemlerde, idari kolluk ve kamu hizmetleriyle ilgili ihbarlardan farklı olarak aşağıdaki hususların gözetilmesi gerektiği kanaatine ulaşılmıştır:

i. Çağrı alıcılar, kolluk personeli olmadığı için bu personelin suç ihbarıyla ilgili herhangi bir işlem yapmadan ihbarı, kolluğa iletmesi ve AÇM'de görevli kolluk personelinin suç ihbarına ilişkin çağrıyı, sırf acil olmadığı için sonlandırma yerine kolluk personelinin acil olmayan suç ihbarlarını da yazılı hale getirerek savcılığa bildirmesi gerekmektedir.

ii. AÇM'lere acil çağrı yoluyla gelen suç ihbarları, mobil uygulama, e-mail veya başka teknolojik yollarla gelen suç ihbarları dahil tüm suç ihbarları hakkında savcılık değerlendirmesi gerekmektedir.

iii. İhbarın yazılı veya sözlü yapılmasına ilişkin düzenlemelerin yapıldığı dönemde acil çağrı yoluyla suç ihbarından bulunmak için bugünkü teknolojik imkanlar olmadığından dolayı kanunlarda teknolojik yöntemler aracılığıyla ihbarda bulunmayla ilgili güncel düzenleme ihtiyacı bulunmaktadır.

iv. Acil çağrı yoluyla bile yapılsa maddi gerçeğe aykırı olarak suç ihbarında bulunmak, yürürlükteki mevzuata göre kabahat olarak değil ceza hukuku kapsamında değerlendirilmesi gerekir.

v. Acil çağrı yoluyla yapılan suç ihbarında verilerin saklanmasıyla ilgili olarak ihbarın konusuna göre dava zamanaşımı sürelerinin saklama süresinde gözetilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

Acil Çağrı Merkezi. "Hakkımızda", Erişim Tarihi: Aralık 30, 2021, https://www.112.gov.tr/hakkimizda.

Ashby, Matthew P. J. "Changes in Police Calls for Service During the Early Months of the 2020 Coronavirus Pandemic". *Policing*, 14, S: 4 (2020), 1054-1072.

Çağlayan, Ramazan. *İdare Hukuku Dersleri*. Ankara: Adalet Yayınevi, 2019.

Ekşi, Ali. *Kamu Hizmetinden Yararlanma Hakkı Çerçevesinde Acil Çağrı Merkezlerinin Yönetimi*. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Yüksek Lisans Tezi, 2010.

Ekşi, Ali. "Kamu Hizmetinde Etkililik ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, S: 3 (2016), 387-408.

Gözler, Kemal ve Kaplan, Gürsel. *İdare Hukuku Dersleri*. Bursa: Ekin Yayınevi, 2021.

İçişleri Bakanlığı. *2020 Yılı İdare Faaliyet Raporu*, Erişim Tarihi: Şubat 15 2022, https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/strateji/OYA/oooyya/oyaoya/2020YILI-IDARE-FAALIYET-RAPORU_10-Mart_kucuk-site-oya.pdf.

Kaşlı, Enver. *Suç İhbarı*. Ankara: Adalet Yayınevi, 2022.

Mazerolle, Lorraine; Rogan, Dennis; Frank, James; Christine Famega ve John E. Eck. *Managing Citizen Calls to the Police: An Assessment of Non-Emergency Call Systems*. National Institute of Justice, 2001.

Özbek, Veli, Doğan, Koray, Bacaksız, Pınar ve Tepe, İlker. *Ceza Muhakemesi Hukuku*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2017.

Şahin, Cumhur ve Göktürk, Neslihan. *Ceza Muhakemesi Hukuku*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2022.

Tan, Turgut ve Bayazıt, Bahar. *İdare Hukuku*. Ankara: Turhan Kitabevi, 2021.

Türk Dil Kurumu. "İhbar". *Güncel Türkçe Sözlük*. Erişim Tarihi: Ocak 30, 2022, https://sozluk.gov.tr/.

Wade, Natalie ve Macpherson, Alice. *Call Taking Basics for Emergency Services-Police Communications*. Kwantlen Polytechnic University KORA: Kwantlen Open Resource Access, 2016.

Yaşar, Osman ve Otacı, Cengiz. *Ceza Muhakemesi Kanunu*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2022.

Yenisey, Feridun ve Nuhoğlu, Ayşe. *Ceza Muhakemesi Hukuku Ders Kitabı*. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi Yayınları No: 11, 2014.

Yenisey, Feridun ve Nuhoğlu, Ayşe. *Ceza Muhakemesi Hukuku*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2022.

Yurtcan, Erdener. *Ceza Yargılaması Hukuku*. Ankara: Adalet Yayınevi, 2018.

Yüksel, Metin. "Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesinin Yaşamın ve Sağlığın Korunması ile İlgili Olarak Taraf Devletlere Yüklediği Pozitif Yükümlülükler". *Uluslararası İlişkiler*, 7, S: 27 (2010), 111-132.