

Vefa Sosyal Destek Grupları: Pandemi Sürecinde Kamu Hizmeti ve Vatandaş Memnuniyeti

Gökhan Savaş
Dilek Çakır Özbey

Öz: Pandemi sürecinde ortaya çıkan Vefa Sosyal Destek Grupları hem (sosyal) medyada hem de literatürde çoğunlukla sosyal dayanışma ve yardımlaşma üzerinden gündeme gelmektedir. Vefa gruplarının kamu idaresi koordinasyonunda faaliyet göstermesi ise faaliyetlerinin niteliği konusunda kafa karışıklığına sebep olmaktadır. Kimi zaman bir yardımlaşma pratiği ya da sorumluluk hareketi olarak kavramsallaştırılan Vefa grupları, bazen de tabandan örgütlenme pratiğine uygun bir yönetim uygulaması ve/ya sosyal hizmet faaliyeti olarak da karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışma, Vefa Sosyal Destek Gruplarının niteliğini ve nasıl kavramsallaştırılması gerektiğini tartışmaya açarak literatüre katkı yapmayı hedeflemektedir. Vefa Sosyal Destek Gruplarını kamusal bir aktör olarak tanımlayan bu çalışma, faaliyetlerini de salgın sürecinde sokağa çıkmalarının kısıtlanmasıyla temel ihtiyaçlarının sağlanması noktasında mağduriyet yaşayan vatandaşlara yönelik sunulan kamu hizmeti olarak kavramsallaştırmaktadır. Vefa gruplarının hizmetlerinin son dönemde sosyolojik açıdan üzerinde durulan 'hastalık' ve 'yaşlılık' üzerinden organize edilmesi, pandemi sürecinde dezavantajlı grupların yeniden tanımlanması ve bu gruplara yönelik ilgili kamu hizmetlerinin belirlenmesinde önemlidir. Çalışmanın ikinci kısmında söz konusu kamu hizmetine yönelik vatandaş memnuniyet anketi gerçekleştirilmiştir. Vatandaş memnuniyeti bağlamında (1) Vefa Sosyal Destek Gruplarının doğrudan hizmet sunduğu vatandaşların (2) bu faaliyetlerden yararlanmamış vatandaşların ve (3) Vefa Sosyal Destek Gruplarında yer almış kamu personelinin ilgili hizmete yönelik algıları ayrı ayrı değerlendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Vefa Sosyal Destek Grupları, kamu hizmeti, memnuniyet anketi, dezavantajlı gruplar.

Abstract: Vefa Social Support Groups, which emerged during the pandemic, is mostly discussed with reference to social solidarity and cooperation both in the (social) media and in the literature. In fact, since these groups are organized under the coordination of public administration, it causes confusion about how to conceptualize these groups and their activities. They are sometimes conceptualized as a solidarity movement while sometimes considered as a grassroots organization practice. This study aims to contribute to the literature by way of discussing how to conceptualize local Vefa Social Groups within public administration literature. This study defines Vefa Social Support Groups as a public actor and conceptualizes its activities as a public service for citizens who cannot meet basic needs because of lockdown measures during epidemic. The newly emerged disadvantaged groups of the epidemic are now defined on the basis of 'disease' and 'old age' categories. In the second part of the study, the result of the citizen satisfaction survey – which is conducted to measure the overall citizen satisfaction and perception – is discussed. Within this context, (1) the perceptions of the citizens to whom Vefa Social Support Groups serve directly, (2) the perceptions of the citizens who never need to call social support groups and (3) the perceptions of the group members who carries out the services are analyzed in detail.

Keywords: Vefa Social Support Groups, public service, satisfaction survey, disadvantaged groups.

@ Doç. Dr. Orta Doğu Amerikan Üniversitesi. gokhan.savas@aum.edu.kw
Arş. Gör. Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi. dilek.cakir@asbu.edu.tr

id <https://orcid.org/0000-0002-0681-0229>
<https://orcid.org/0000-0002-7370-7424>

© İlmi Etüdler Derneği
DOI: 10.12658/M0685
insan & toplum, 2023; 13(1): 307-344.
insanvetoplum.org

Başvuru: 15.09.2021
Revizyon: 17.02.2022
Kabul: 15.07.2022
Online Basım: 15.09.2022

Giriş

Türkiye’de pandemiyle mücadele sürecinde Vefa Sosyal Destek Grupları önemli bir kamusal aktör olarak ortaya çıkmıştır. 65 yaş üzeri ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların sokağa çıkma kısıtlamasıyla birlikte temel ihtiyaçlarını karşılama noktasında yaşadıkları mağduriyeti gidermek için oluşturulmuşlardır. Sokağa çıkmaları kısıtlanan vatandaşların maaşlarının ikametlerine ulaştırılması, temel ihtiyaçlarının karşılanması, gıda temini ve alışveriş, ilaçlarının temin edilmesi ve sağlık hizmetlerine ulaşımları Vefa ekipleri tarafından karşılanmıştır.

Literatürde Vefa Sosyal Destek Gruplarına yönelik çalışmalar büyük ölçüde betimseldir. Yaşanan süreci yazılı olarak tasvir etmenin ötesine gidememektedir. Vefa Sosyal Destek Grupları çoğunlukla sosyal dayanışma ve yardımlaşma üzerinden gündeme gelmektedir. Vefa gruplarının kamu idaresi koordinasyonunda faaliyet göstermesi ise faaliyetlerinin niteliği konusunda kafa karışıklığına sebep olmaktadır. Kimi zaman bir yardımlaşma, gönüllülük, sorumluluk projesi (Özüdoğru & Sarier, 2020; Özdoğru, 2021) olarak kavramsallaştırılan Vefa grupları, tabandan örgütlenme pratiğine uygun bir yönetim uygulaması (Özel & Dönmez, 2021) ve/ya sosyal hizmet faaliyeti (Gencer, 2020) olarak da karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışma, Vefa Sosyal Destek Gruplarının nasıl kavramsallaştırılması gerektiğini tartışmaya açarak literatüre katkı yapmayı hedeflemektedir. Vefa gruplarının salgın sürecinde kamusal hizmet sunduğu iddia edilmekte ve kamu hizmetinin olağanüstü salgın sürecinde değişen içeriği ele alınmaktadır.

Bu çalışma ilk olarak salgın sürecinde yaşam hakkının ve kamu sağlığının korunması bağlamında devletin yüksek risk grubundaki vatandaşların sağlığını korumaya yönelik anayasal yükümlülüklerini ele almaktadır. Ardından kamu hizmeti ve sosyal hizmet kavramlarını irdeleyerek 65 yaş ve üzeri ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların ikametlerinden ayrılmalarının yasaklanmasıyla yaşadıkları mağduriyeti gidermek için oluşturulan Vefa gruplarının söz konusu dezavantajlı gruba sosyal hizmet sağlanması noktasında katkı sağladığını savunmaktadır. Çalışmanın ikinci kısmında, hizmet alan, almayan ve hizmet sunma noktasında katkı sağlayan farklı grupların dâhil edildiği memnuniyet anketi sonuçları sunulmaktadır. Vatandaş memnuniyet anketi sonuçları, vatandaşların Vefa gruplarına yönelik olumlu bir algıya sahip olduklarını ve Vefa gruplarının faaliyetlerinin gerekliliğinin ve yararlılığının toplum tarafından kabul gördüğünü ispatlamaktadır.

Covid-19 Salgınında Dezavantajlı Gruplar: Yaşam Hakkı ve Devletin Anayasal Yükümlülükleri

Tüm dünyada temel bir insan hakkı olarak kabul edilen sağlık hakkı, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nda da sosyal ve ekonomik haklar başlığı altında düzenlenmiştir. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 17. maddesi uyarınca “yaşam hakkı” ve 56. maddesi uyarınca da “sağlık hakkı” devlet tarafından güvence altına alınmıştır. 17. maddeye göre “Herkes, yaşama, maddî ve manevî varlığını koruma ve geliştirme hakkına sahiptir” (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 1982, md. 17). Sağlık hizmetleri ve çevrenin korunması başlığı altında düzenlenen 56. madde uyarınca “Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir” (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 1982, md. 56). Türkiye'nin de kabul ettiği Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin 2. maddesi uyarınca da devlet egemenliği altındaki tüm bireylerin yaşam hakkını korumakla yükümlüdür (Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi, 1950, md. 2). Salgınla mücadele sürecinde alınan karantina tedbirlerini devletin sağlık hakkını güvence altına alma yükümlülüğü bağlamında değerlendirmek mümkündür. Salgının kamu sağlığını doğrudan tehdit etmesi, her bir vatandaşın yaşam hakkına da doğrudan tehdit oluşturur. Türkiye'nin de imzaladığı temel hak ve özgürlükleri koruyan Avrupa İnsan haklarına ek sözleşme olan Avrupa Sosyal Şartı'nın 11. maddesinde, taraf devletlerin “sağlığın korunması hakkı” bağlamında yerine getirmesi gereken yükümlülükler belirtilmektedir. İşbu madde uyarınca taraf devletler sağlığın korunması hakkını güvence altına alabilmek için salgın hastalıkların (yayılmamasının) önlenmesi için doğrudan ya da kamu ve/ya özel kurum ve kuruluşlarla iş birliği içerisinde gerekli önlemler almayı taahhüt etmektedir (Avrupa Sosyal Şartı, 2007, md. 11). Benzer şekilde Umumi Hıfzıssıhha Kanunu (1930) uyarınca da devlet bütün hastalıklarla mücadele etmek ve neslin sıhhatli olarak devamını sağlamak için gerekli hizmetleri yürütmekle görevlidir. İlgili kanunun “İkinci BAP: Sari ve Salgın Hastalıklarla Mücadele” bölümünde idarenin salgın hastalıklarla mücadele noktasında görev ve yükümlülükleri ayrıntılı bir şekilde belirtilmiştir” (Umumi Hıfzıssıhha Kanunu, 1930, md. 29-127). Yukarıda bahsi geçen ilgili kanunların net bir şekilde ortaya koyduğu üzere pandemi sürecinde kamu sağlığını güvence altına alarak vatandaşların yaşam haklarını korumak devletin yükümlülüğündedir. Aktaş (2021, s. 21), devletin bu sorumluluğunu yaşam hakkını tehdit eden durumlar karşısında önlem alma olarak gördüğü için devletin pozitif yükümlülükleri arasında tanımlar. Salgının yayılmasını engellemek için idari tedbirler uygulamaya konmuştur.

Uygulanan karantina tedbirlerinin usulen hukuka uygunluğu noktasında farklı fikirler söz konusudur. Fikir ihtilafının temelinde T.C. 1982 Anayasası'nda temel hak ve özgürlüklerin sınırlandırılması noktasında olağan ve olağanüstü dönemlerde

geçerli olan anayasal hükümlerin farklılığı yatmaktadır. Olağanüstü hâl dönemlerinde Anayasanın 15. maddesi, olağan dönemlerde ise 13. maddesi uygulanmaktadır. Karantina tedbirlerinin hukuki olmadığını savunanlar, salgın sürecinde OHAL ilan edilmemiş olduğunu ve tedbirlerin hukuka uygunluğunun Anayasa 13. maddesi uyarınca değerlendirilmesi gerektiğini savunurlar. Anayasanın 13. maddesi, temel hak ve özgürlüklerin olağan dönemlerde yalnızca kanunla sınırlandırılabilirliğini belirtir. Gözler karantina tedbirlerinin ancak olağanüstü hâl ilan edilmesi dâhilinde gündeme gelmesi gerektiğini savunur. Zira T.C. Anayasası uyarınca temel hak ve özgürlüklerin uygulanmasının kısıtlanması ve/ya tamamen durdurulması ancak olağanüstü koşullarda mümkündür (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 1982, md. 15). Buradan hareketle Gözler (2020, s. 400), 65 yaş ve üzeri ile kronik rahatsızlığı bulunan kişilere yönelik uygulanan sokağa çıkma yasağının kişi hürriyeti ve güvenliğini kısıtladığı için olağanüstü hâl ilan edilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Aksi takdirde temel hak ve hürriyetleri sınırlandıran sokağa çıkma yasağının kanuni dayanağının olmayacağını ve karantina tedbirlerine uymayanlara uygulanan idari yaptırımların da hukuken geçersiz olduğunu savunur. Bu durumda sokağa çıkma yasakları, şehirlerarası seyahat yasakları, maske takma zorunluluğu benzeri tedbirlerin kanuni bir dayanağının olmadığını belirtir (Gözler, 2020, s. 20). Aktaş (2021, s. 20) da olağan dönemlerde idarenin söz konusu kısıtlamaları gerçekleştirebilmesi için idareye kanun tarafından konuya ilişkin yetki verilmiş olması gerektiğini savunur. Cevaben, pandemi sürecinde karantina tedbirlerinin hukuk devleti ilkesine uygunluğu noktasında İl İdaresi Kanunu ve İl Hıfzıssıhha Kanunu referans gösterilebilir. İl Hıfzıssıhha Kanunu uyarınca devlet pandemi sürecinde kamu sağlığını korumak için tedbirler almakla yükümlüdür. 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu'nun 11(c) ve 32(ç) hükmü uyarınca illerde valiler, ilçelerde ise kaymakamlar ilgili tedbirleri almakla yükümlüdürler. Pandemi sürecinde sokağa çıkma yasakları ve karantina tedbirleri ilgili kanun hükümlerine dayanılarak İç İşleri Bakanlığı tarafından düzenlenmiştir (Güler, 2020, s. 192). Sonuçta, sürecin hukuki açıdan usulen nasıl yönetilmesi gerektiği konusunda görüş birliği söz konusu olmasa da salgınla mücadele sürecinde devletin kamu sağlığını korumak yükümlülüğü yasal bir zorunluluk olarak kendisini dayatmaktadır. Devlet, salgının yayılmasını önlemek ve engellemek için en yetkili aktör olarak tedbir almak zorundadır.

11 Mart 2020 tarihinde ülkedeki ilk Covid-19 vakasının resmî olarak açıklanmasının ardından Türkiye sağlık hakkını ve kamu sağlığını korumak için çok çeşitli ve kapsamlı karantina tedbirlerine başvurdu. Kara sınırlarının çeşitli ülkelere kapatılması, yurt dışından gelenlere zorunlu karantina uygulamaları, uzaktan eğitim sistemine geçiş, sosyal mekânların kapatılması, sokağa çıkma kısıtlamaları gibi önlemlerle sosyal hareketliliği ve bulaş riskini azaltmak hedeflendi. Vefa Sosyal Destek Gruplarının yüksek risk grubundaki vatandaşlara hizmet sunabilmek için

oluşturulduğu düşünüldüğünde, ilk olarak salgının Türkiye’de seyri bağlamında risk grubundaki vatandaşlara yönelik alınan tedbirleri incelemek gerekir. Salgının en başından itibaren 65 yaş ve üzeri ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşlar risk grubunda oldukları için ekstra koruyucu önlemlere tabi olmuşlardır. Can (2020, s. 61), dezavantajlı grupları doğuştan veya kültürel faktörlere bağlı olarak toplumdaki kaynaklardan yeterli ölçüde yararlanamayan ve risk faktörlerine açık savunmasız sosyal gruplar olarak tanımlamaktadır. Lancet (2020, s. 1089) de benzer şekilde dezavantajlı grupların tehlike/risk karşısında toplumun kalan kesimine oranla daha dayanıksız ve kırılgan olmalarına vurgu yapmaktadır. Covid-19 salgınında 65 yaş üzeri vatandaşların ve kronik rahatsızlığı olanların ölüm oranlarının yüksek olması (65 yaş üzeri vatandaşlarda da yaş arttıkça ölüm oranının da artması) dolayısıyla bu kişiler Covid-19 salgınında yüksek risk grubundadırlar (Le Couteur vd., 2020, s. 1). Risk grubundaki bu kişilerin sosyal izolasyonunu sağlamak, sağlığın korunması hakkı bağlamında gereklidir.

Türkiye’de salgının en başından itibaren risk grubundaki vatandaşları korumaya yönelik özel tedbirler geliştirilmiştir. Risk grubundaki vatandaşlara yönelik sokağa çıkma kısıtlamaları, toplu taşıma kullanımının yasaklanması, pazara, alışveriş merkezlerine, kapalı alanlara (kulüp, dernek, lokal benzeri) girişlerin kısıtlanması, cenaze törenleri, düğün ve nikâh merasimlerine katılımların engellenmesi benzeri sosyal izolasyon tedbirleri uygulanmıştır. Bu uygulamalar salgının yereldeki seyrine göre İl Umum Hıfzıssıhha Kurulu kararları doğrultusunda zaman zaman yoğunlaşmış veya kaldırılmıştır. Tüm bu önlemler risk grubundaki vatandaşların bulaş riskini azaltmak için sosyal hareketliliğini kısıtlamayı amaçlamaktadır. 25 Aralık 2020 itibarıyla Türkiye’de Covid-19 aşısı uygulanmaya başlamıştır. Risk grubundakilerin ve sahada aktif çalışanların ilk sıralarda yer aldığı öncelik sıralaması yapılarak aşılama yapılmıştır.

Yüksek risk grubundaki vatandaşlara uygulanan sosyal izolasyon tedbirlerinden ilk ve en kapsamlısı, İç İşleri Bakanlığı’nın 21 Mart tarihli 5767 sayılı Tam Kapanma Tedbirleri genelgesiyle getirilen sokağa çıkma yasağıdır. Bu genelgeyle 65 yaş ve üzeri vatandaşlar ile bağışıklığı düşük astım, KOAH, kronik akciğer hastalığı, hipertansiyon, kalp/damar hastalığı, böbrek ve karaciğer hastalığı olanların ve bağışıklık sistemini bozan ilaçları kullananların 21 Mart 2020 saat 00.00’den sonra ikametlerinden dışarı çıkmaları yasaklanmış, açık alanlarda, parklarda dolaşmalarına izin verilmemiş ve toplu ulaşım araçları ile seyahat etmeleri sınırlandırılmıştır (İç İşleri Bakanlığı, 2021a). Sokağa çıkma yasağının getirilmesiyle evlerinden çıkmalarına izin verilmeyen özellikle tek yaşayan ve kimsesi olmayan vatandaşlar günlük ihtiyaçlarını karşılamak için yardıma muhtaç hale gelmişlerdir. Vatandaşların mağduriyet yaşamamaları

adına valilikler ve kaymakamlıklar koordinasyonunda Vefa Sosyal Destek Grupları oluşturularak vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanması amaçlanmıştır. Bu gruplar, vali/kaymakamlar tarafından belirlenen kamu kurum ve kuruluşlarından/temsilcilerinden, il ve/ya ilçe emniyet müdürlerinden, il ve/ya ilçe jandarma komutanından, AFAD, Kızılay, yerel yönetimler ve ihtiyaç duyulan sivil toplum kuruluşları temsilcilerinden oluşturulmuştur.

Sosyal izolasyon ve karantina tedbirlerini yaşam hakkı, sağlık hakkı ve sağlığın korunması hakkı bağlamında ele almak gerekir. 21 Mart tarihli genelgeyle devlet anayasal yükümlüğünü gerçekleştirmekte ve kamu sağlığını korumayı amaçlamaktadır. T.C. Anayasası'nda Türkiye'nin sosyal bir hukuk devleti olduğu hükmü yer almaktadır (md. 2). Refah devleti uygulamasının bir uzantısı olan sosyal devlet anlayışında devlet, toplumsal refahın sağlanmasında temel aktör olarak sosyal ve ekonomik müdahalelerde bulunur. Salgın sürecinde Türkiye'de sosyal devlet uygulamasının yaygınlaştığı ve devletin dezavantajlı grupları desteklemek ve korumak yönünde sosyal politikalar geliştirdiği görülmektedir. Can'ın (2020, s. 61) da vurguladığı üzere salgın hastalıklar sürecinde sağlığı korumaya yönelik uygulanan karantina sürecinde vatandaşların temel gereksinimlerinin eşit bir şekilde karşılanması noktasında devlete önemli görevler düşmektedir. Sosyal hizmet tanımının gerektirdiği üzere devlet sosyal ve ekonomik açıdan muhtaçlıkla karşılaşan dezavantajlı gruplara destek olmayı, sosyoekonomik fayda sağlamayı amaçlar. Dezavantajlı gruplar genelde çocuklar, yaşlılar, sığınmacılar, kadınlar, yoksullar, göçmenler, madde bağımlıları, engelliler vb. olarak tanımlansa da güncel gelişmeler doğrultusunda değişkenlik gösterebilen dinamik bir kategoridir. Uygulanan sosyal politikalar, savaşlar, salgınlar yeni mağduriyetler yaratarak farklı dezavantajlı gruplar yaratabilir (Lancet, 2020, s. 1089). 21 Mart genelgesi yeni bir mağduriyet yaratmıştır; salgın sürecinde hayati tehlike riski olan dezavantajlı vatandaşların ikametlerinden ayrılmalarını yasaklayarak sosyal açıdan dezavantajlı ve yardıma muhtaç hale getirmiştir. Vefa Sosyal Destek Grupları bu kişilerin her türlü ihtiyacını karşılayarak sosyal hizmet sunmuşlardır.

İlk olarak, vatandaşların taleplerini alabilmek için 112 Acil Çağrı Merkezlerinin teknik altyapısı kullanılarak yeni bir yazılım geliştirilmiş ve Vefa İletişim Merkezleri kurulmuştur. Vatandaşlar ihtiyaçlarını 112, 155 ve 156 numaralarını arayarak yetkililere bildirebilmektedir. Çağrılarının cevaplandırılması ve çağrı merkezine bildirilen taleplerin karşılanması için gerekli ekip, araç ve her türlü teçhizat, valilik/kaymakamlıklar koordinasyonunda sağlanmıştır. Vatandaşların talepleri büyük ölçüde kamu personelinden oluşan Vefa grubu çalışanları tarafından ikametlerine ulaştırılmıştır. İç İşleri Bakanlığı sitesinde yayınlanan verilere göre 6 milyon 649 bin 461 kişinin ihtiyacı karşılanmıştır (Tablo 1).

Tablo 1.

21 Mart-13 Mayıs 2020 Tarihleri Arasında 112-155-156 Hatlarından Yapılan Hizmet Talebi

21 Mart-13 Mayıs Tarihleri Arasında 112-155-156 Hatlarından Yapılan Hizmet Talebi (Toplam İcmal)					Yerine Getirilen Toplam Hizmet Sayısı
Aranan Hizmet Birimi					
112	155	156	Diğer	Toplam	
2.561.283	858.686	373.310	3.339.174	7.132.453	6.649.461

Kaynak: İç İşleri Bakanlığı'nın (2021b) haber verileri derlenerek oluşturulmuştur.

10 Haziran 2020 Genelgesiyle kontrollü sosyal hayata geçişin bir adımı olarak sokağa çıkmaları yasaklanan risk gruplarının yasağı gevşetilmiştir. Her gün 10.00-20.00 saatleri arasında sosyal mesafe kuralına riayet etmek ve maske takmak kaydıyla dışarı çıkabilmelerine izin verilmiştir. Sokağa çıkma yasağının kaldırılmasıyla Vefa Sosyal Destek Gruplarının faaliyetlerine duyulan ihtiyaç kısmen azalmasına rağmen bu gruplar çalışmalarına ara vermeden devam etmişlerdir. İç İşleri Bakanlığı verilerine göre salgının başından günümüze Vefa Sosyal Destek Grupları aracılığıyla toplam 21 milyon 210 bin 899 talebin yerine getirildiği belirtilmiştir. Bu taleplerin 11 milyon 133 bin 545'i 65 yaş üzeri vatandaşlar tarafından iletilmiştir. Sosyal koruma kalkını kapsamında ihtiyaç sahibi olduğu belirlenen ve Vefa Sosyal Destek Grupları aracılığıyla maaş ödemeleri yapılan hane sayısı 3 milyon 124 bin 580'dir. Vefa Sosyal Destek Grupları aracılığıyla ödeme yapılan hane/kişi sayısı 960 bin 887'dir. Cumhurbaşkanlığınca dağıtımı yapılan hediye paketlerinin (maske, kolonya) sayısı toplam 5 milyon 991 bin 887'dir (İç İşleri Bakanlığı, 2021c). Güncel veriler ışığında Vefa Sosyal Destek Gruplarının sağladığı toplumsal fayda somut olarak görülmektedir.

Tablo 2.

Vefa Sosyal Destek Gruplarının Faaliyetlerinin Dağılımı

Çağrı Merkezleri Aracılığıyla Yapılan Talepler (65 Yaş Ve Üzeri)	11.133.545
"Sosyal Koruma Kalkanı" Kapsamında İhtiyaç Sahibi Olduğu Belirlenen ve Vefa Sosyal Destek Grupları Aracılığıyla Maaş Ödemeleri Yapılan Hane/Kişi Sayısı	3.124.580

Vefa Sosyal Destek Grupları Aracılığıyla Ödeme Yapılan Hane/Kişi Sayısı	960.887
Cumhurbaşkanlığınca Hazırlanılarak Dağıtımı Yapılan Hediye Paketi (Maske-Kolonya) Sayısı	5.991.887
Yerine Getirilen Toplam Hizmet Sayısı	21.210.899

Kaynak: İç İşleri Bakanlığı'nın (2021c) haber verileri derlenerek oluşturulmuştur.

Tablo 3'te bu çalışma kapsamında memnuniyet anketinin uygulandığı iller sıralanmış ve bu illere ulaştırılan toplam hizmet sayısı İller İdaresi Genel Müdürlüğü'nün Mayıs 2021 verileri baz alınarak aşağıda verilmiştir.

Tablo 3.

Toplam Hizmet Sayısının İllere göre Dağılımı

İl	Toplam	Yerine Getirilen Toplam Hizmet Sayısı
Ankara	431.097	415.447
Antalya	246.546	171.881
Balıkesir	313.359	311.523
Bursa	364.331	361.919
Eskişehir	70.544	70.605
Gaziantep	1.805.505	1.795.365
İstanbul	1.177.635	1.113.800
İzmir	527.783	483.259
Kayseri	117.684	130.035
Kocaeli	79.941	79.910
Konya	475.886	211.521
Manisa	155.519	121.483
Sakarya	52.911	50.697
Samsun	122.408	122.257
Van	673.511	659.089
Zonguldak	216.753	43.569

Kaynak: İller İdaresi Genel Müdürlüğü'nün (2021) verileri derlenerek oluşturulmuştur.

Vefa Sosyal Destek Grupları, vatandaşlardan gelen talepleri karşılamanın yanı sıra maske, kolonya, sabun, dezenfeksiyon ürünleri ve gıda kolilerinin dağıtımını yapmaktadır. Eylül 2021 itibarıyla Vefa Sosyal Destek Gruplarının Covid-19 salgını süresince en aktif ve görünür oldukları dönem, kısmi sokağa çıkma yasağının uygulandığı 21 Mart-10 Haziran 2020 dönemidir. Yasağın gevşetilmesiyle (21 Mart-10 Haziran dönemine kıyasla) daha pasif bir konumda kalsalar da faaliyetlerine ara vermemişlerdir. Özellikle 29 Nisan-17 Mayıs 2021 tam kapanma sürecinde Vefa Sosyal Destek Gruplarının faaliyetlerinin gerekliliği ve yarattığı toplumsal fayda yeniden görünürlük kazanmıştır.

Kamusal Bir Aktör Olarak Vefa Sosyal Destek Grupları ve Salgın Sürecinde Kamu Hizmeti Uygulaması

Kamu hizmeti ulusal sınırlar içerisinde toplumun gereksinimlerinin karşılanması için devlet adına yürütülen faaliyetlerdir. İdare hukuku öğretisinde kamu hizmeti kavramı Bordeaux okulu ve en önemli temsilcilerinden Duguit'e referansla tartışılmaktadır. Bordeaux okuluna bağlı hukukçulara göre toplumun ortak gereksinimini karşılamak için yaptığı tüm faaliyetler kamu hizmeti niteliği taşır, bu süreçteki tüm işlem ve eylemler de idare hukukunun konusunu oluşturur. Neoliberal dönemle birlikte yaygınlaşan özelleştirmelerle birlikte bu anlayış geçerliliğini yitirmeye başlamıştır. Toplumun ihtiyaçlarının çeşitliliği düşünüldüğünde devletin zorunlu olarak sunması gereken asli hizmetler sabit değildir, sürekli güncellenmektedir. Sosyoekonomik ve politik değişimler, kamu hizmetinin içeriğini ve verilmiş şeklini de değiştirmektedir. Dolayısıyla kamu hizmeti hem teoride hem uygulamada tanımı ve içeriği sürekli güncellenen bir kavramdır.

Gözübüyük (1978, s. 7), kamu hizmetini tanımlarken iki ölçüte referans verir. Bunlardan ilki, söz konusu hizmetin kamu yararını gözetmesi zorunluluğudur. Diğeri ise ilgili hizmetin ya doğrudan kamu tüzel kişilerince sunulması ya da idarenin denetiminde yürütülmesidir. Güncel idare hukuku öğretisinde kamu hizmetinin doğrudan devlet eliyle sunulması gerekmediği kabul edilmiştir (Günday, 2004, s. 293). Bu bağlamda idare hukukunun ülkemizdeki kurucularından Sıddık Sami Onar'ın kamu hizmeti tanımı, güncel idare hukuku öğretisini özetler niteliktedir (Çal, 2007, s. 599). Onar (1966, s. 13), kamu hizmetini devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında kolektif ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak için sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetler olarak tanımlar. İdari yargı kararlarına baktığımızda en güncel tanım Anayasa Mahkemesi (1995) tarafından sunulmuştur. Anayasa Mahkemesi'ne göre "kamu hizmeti en geniş anlamda devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya

da bunların gözetim ve denetim altında genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarını sağlamak için yapılan ve topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinlikler” olarak tanımlanmıştır. İlgili karara göre bir faaliyetin kamu hizmeti niteliği kazanabilmesi için üç koşul zorunlu tutulmuştur. Bu koşullar:

(1) ilgili faaliyetin kamu yararını gözetme zorunluluğu,

(2) ilgili faaliyetin ya doğrudan kamu tüzel kişileri tarafından sunulması ya da idarenin sıkı denetim ve gözetiminde özel hukuk (tüzel) kişilerince gerçekleştirilmesi,

(3) ilgili faaliyetin sürekliliği ve düzenliliğidir.

Vefa Sosyal Destek Gruplarını kamusal bir aktör olarak kavramsallaştırmak ve faaliyetlerini de kamu hizmeti olarak nitelemek gerekir. Yerelde örgütlenmeleri sayesinde büyük ölçüde kamu personelinin desteğiyle merkezî idarenin kararlarının etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamakta ve devletin asli faaliyetlerinden olan sosyal hizmetin ve yardımın sunulmasında görev almaktadırlar. İlk olarak, sosyal devlet ilkesinin gereği olarak devlet dezavantajlı grupların muhtaçlıklarını gidermek için sosyal hizmet sağlamakla yükümlüdür. Vefa Sosyal Destek Grupları sokağa çıkmaları yasaklanan dezavantajlı grubun ihtiyaçlarını gidermek için kurulmuştur. Yürüttükleri faaliyetlerin sağladığı toplumsal fayda ve kamu yararı somut olarak ortadadır.

Vefa Sosyal Destek Gruplarının faaliyetlerinin yerelde valilik ve kaymakamlıklar koordinasyonluğunda yürütülmesi kamu hizmeti tanımı bağlamında ilgili faaliyetlerin idarenin sıkı denetiminde gerçekleştirildiğini gösterir. 21 Mart genelgesiyle evlerinden çıkmaları yasaklanan ilgili grupların ihtiyaçlarının karşılanması noktasında yönetim kavramıyla özdeşleşen aşağıdan gönüllü örgütlenmeye dayalı toplum merkezli yönetime (Ökmen vd., 2004, s. 24) izin verilmemiştir. Tersine, süreç doğrudan devlet aracılığıyla merkezî olarak yürütülmüş ve Vefa Sosyal Destek Grupları tek yetkili aktör olarak belirlenmiştir. Bağımsız sosyal yardım faaliyetlerinin organize edilmesine izin verilmemiştir. Çeşitli kurum ve kuruluşların (sivil toplum örgütleri, ticaret odaları, belediyeler vb.) bağımsız faaliyet yürütmeleri yerine Vefa Sosyal Destek Gruplarıyla iş birliği yapması ve destek olması teşvik edilmiştir. Bu sayede sunulan hizmetin kapsamı, etkinliği ve verimliliği artırılmıştır. Kamu, sivil toplum ve vatandaş birlikteliği devlet yönetimi aracılığıyla sağlanmıştır.

Vefa Sosyal Destek Grupları vali/kaymakamlar tarafından belirlenecek kamu kurum ve kuruluşlarının temsilcileri, il/ilçe emniyet müdürleri, il/ilçe jandarma komutanı, yerel yönetimler, AFAD, Kızılay ve ihtiyaç duyulacak sivil toplum kuruluşları temsilcilerinden oluşturulmuştur. İller İdaresi Genel Müdürlüğü, Mayıs 2020 verilerinin de gösterdiği üzere görevli ekip büyük ölçüde kamu personelinin (öğretmen, din görevlisi, polis, bekçi, jandarma vb.) oluşmaktadır (Tablo 4).

Tablo 4.

Vefa Sosyal Destek Gruplarında Görevli Kamu Personeli ve STK Gönüllüleri

Öğretmen	Din Görevlisi	Polis/Bekçi	Jandarma	Diğer Kamu Personeli	Gönüllü Motosiklet Sürücüsü	Diğer (STK Çalışanları)	Toplam
25.753	30.451	17.363	13.385	48.175	789	8.991	144.907

Kaynak: İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 2020.

Vefa Sosyal Destek Gruplarının faaliyetleri büyük ölçüde kamu personeli tarafından gerçekleştiriliyor gibi görünse de ilgili faaliyetler memuriyetin gerektirdiği bir yükümlülük değildir, gönüllülük esasına dayanır. T.C. Anayasası 128. Madde, memurların ve kamu görevlilerinin hakları, yükümlülükleri, nitelikleri ve her türlü özlük işlerinin kanunla düzenlenmesini zorunlu tutar. Yine Anayasada yer alan angarya yasağı (md. 18) gereği hiç kimse zorla çalıştırılmaz. 657 sayılı Devlet Memuru Kanunu da kamu personelinin atanmaları, ilerlemeleri, hak ve sorumlulukları, aylıkları, ödenekleri, ödevleri vb. her türlü memuriyet işlemlerini düzenler. Vefa Sosyal Destek Gruplarında görev alma memuriyet mevzuatına bağlı zorunlu bir görevlendirme değildir. Yürütülen faaliyetler kamu personelinin asli ve sürekli görevleri kapsamında değildir ve görevlendirmeye bağlı ek ücret alınabilmesi söz konusu değildir. Ekiplerde görev alan kamu personelleri herhangi bir zorunluluk ve/ya maddi kazanç olmaksızın ihtiyaç sahiplerine yardım götürebilmek için gönüllü olarak çalışmaktadır.

İlgili faaliyetlerin kamu hizmeti niteliğine yönelik düzenliliği ve sürekliliği ele alındığında olağanüstü bir dönemde ortaya çıkan bu grubun faaliyetleri ilk bakışta dönemsel ve süresiz gibi görünse de devletin asli görevlerinden olan sosyal hizmet faaliyetleri kapsamında değerlendirilmesi gerekir. Devlet, dezavantajlı grupların mağduriyetlerinin ve yoksunluklarının giderilmesi için düzenli ve sürekli sosyal hizmet sunmakla yükümlü temel aktördür. Salgının yarattığı yeni mağduriyetleri gidermek ve salgının etkilediği dezavantajlı grupların ihtiyaçlarının karşılanması adına Vefa Sosyal Destek Grupları aracılığıyla sosyal hizmet sunmaktadır.

Vefa Sosyal Destek Gruplarının faaliyetlerinin kamu hizmeti olmak adına gerekli tüm koşulları sağladığı aşikârdır. Salgın sürecinde devletin asli yükümlülüklerinden olan sosyal hizmet sunulmasında rol almaktadırlar. Kamu hizmeti sunma noktasında ilgili hizmetlerin doğrudan devlet eliyle gerçekleşmediği, kamu idaresi koordinasyonunda gönüllülük esasına dayalı çok aktörlü bir süreç olarak organize edildiği görülmektedir. Bu süreç, yönetim anlayışına uygun olarak farklı toplumsal ve siyasal aktörlerin

katılımı ve iş birliğiyle yürütülmektedir. Yönetişim anlayışı 1980 sonrasında kamu yönetimini şekillendiren temel paradigma olmuştur. Merkezî otoritenin yukarıdan aşağıya doğru örgütlenen klasik hiyerarşik anlayışı yerine farklı toplumsal aktörlerin katılımını teşvik eden, farklı toplumsal aktörlerle iş birliği ve uzlaşmayı esas alan bir örgütlenme yapısına vurgu yapar. Rhodes (1996, s. 658), yönetişimin kamu hizmeti sunumunda devlet merkezli bir anlayış yerine bir dizi farklı aktör ve süreci içeren daha kapsamlı ve çeşitli ağlardan oluşan bir yapılanma biçimini gerektirdiğini vurgular. Ona göre kamu hizmeti sunumunda sadece merkezî idare değil özel ve gönüllü kuruluşların da yer aldığı çok aktörlü bir ağ tipi yapılanmadan bahsetmek mümkündür (Rhodes, 1996, s. 658). Vefa Sosyal Destek Grupları da bu yapılanmanın tipik bir örneğidir. Vefa gruplarının faaliyetlerinde ve merkezî idarenin yanında sivil toplum kuruluşları ve vatandaşların da aktif rol aldıkları görülmektedir. Devlet-toplum iş birliğinin doğrudan görüldüğü bu süreçte, ilgili sosyal hizmetin kapsamı genişletilmiş ve etkinliği artırılmıştır. Yerelde örgütlenen çok aktörlü yapılanma sayesinde haberleşme ve ulaşım açısından sıkıntılı taşra bölgelerine de ulaşabilmek mümkün olmuştur. Personel ve kaynak sağlanması noktasında yerel yönetimler lojistik destek sağlamışlardır. İller İdaresi Müdürlüğü'nden alınan verilere göre Türkiye'de toplam bin 389 belediye bulunmaktadır. Bu belediyelerin büyük çoğunluğu Vefa Sosyal Destek Gruplarına araç ve personel desteği sağlamıştır (Tablo 5) (İller İdaresi Genel Müdürlüğü, 2020). Vefa gruplarında görev yapacak personel ve araç temini konusunda sivil toplum örgütlerinin de aktif destek sağladıkları görülmektedir.

Tablo 5.

Belediyelerin Vefa Gruplarına Destekleri

	Mevcut Belediye Sayıları	Vefa Sosyal Destek Gruplarına Destek Olan Belediye Sayıları	Destek Olan Belediyelerin Mevcut Belediye Sayılarına Oranı (%)
AKP	773	646	%83
CHP	248	214	%86
MHP	233	175	%75
İYİ Parti	22	17	%77
SP	18	6	%33
HDP	19	9	%47
Diğer	76	55	%72
Toplam	1389	1122	%81

Kaynak: İller İdaresi Genel Müdürlüğü'nün Mayıs 2020 verileri derlenerek oluşturulmuştur.

Vefa Sosyal Destek Gruplarına yardım yapan belediyelerin siyasi parti dağılımına baktığımızda, yerel yönetimlerin desteğinin yerel siyasetten bağımsız olduğu görülür. Covid-19 salgınıyla mücadele sürecinde merkezî yönetim ve yerel yönetimler arasında büyük ölçüde bir uyum ve iş birliğinden bahsetmek mümkündür. Toplum/halk ve devlet arasında gelişen iş birliği süreci sosyal hizmet uygulamalarının daha işlevsel ve etkin olmasını sağlar (Ott vd., 2007, s. 810). Özellikle salgın sürecinde ulusal düzeyde birey, toplum ve devletin birlikte hareket edebilmesi, salgının yayılım hızının düşürülmesi ve salgın sürecinde ortaya çıkan pek çok sosyal, ekonomik, kültürel sıkıntıların aşılmasında etkilidir (Sunay, 2020, s. 1098).

Vatandaş Memnuniyeti Anketi

Bu bölümde Vefa Sosyal Destek gruplarının faaliyetlerine yönelik vatandaş memnuniyetini nicel ve nitel veriler ışığında analiz etmek ve ilgili kamu hizmetine yönelik toplumsal algıyı ortaya koymak hedeflenmektedir.

Amaç ve Yöntem

Vefa sosyal destek gruplarının faaliyetlerine yönelik toplumsal algıyı ölçmek için nicel ve nitel veri toplama yöntemlerinden faydalanılmıştır. Vefa Sosyal Destek Gruplarına yönelik toplumsal algıyı ortaya koymak için (1) Vefa Sosyal Destek Gruplarının doğrudan hizmet sunduğu vatandaşların hizmete ilişkin algıları, (2) bu faaliyetlerden yararlanmamış vatandaşların hizmete ilişkin algıları ve (3) Vefa Sosyal Destek Gruplarında yer almış kamu personelinin ilgili faaliyetlere yönelik yaklaşımları ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Bu kapsamda ilgili faaliyetlerden doğrudan faydalananlar ve üçüncü kişilere anket uygulanmış ayrıca Vefa Sosyal Destek Grubu faaliyetlerini gerçekleştiren kamu personeliyle de derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiştir. 17 Temmuz-5 Ağustos 2020 tarihleri arasında C.A.T.I (Bilgisayar Destekli Telefon Görüşmeleri) yöntemiyle sokağa çıkma kısıtlaması sebebiyle söz konusu hizmetlerin yoğun olarak verildiği 15 büyükşehir (Ankara, Antalya, Balıkesir, Bursa, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Konya, Manisa, Sakarya, Samsun ve Van) ile Zonguldak'ta anket çalışması yürütülmüştür. Hizmeti doğrudan alan vatandaşlar ile %95 güven düzeyinde ± 3 hata payına göre C.A.T.I. (Bilgisayar Destekli Telefon Görüşmeleri) tekniğine bağlı biçimde 1.067 kişiye, hizmet almayanlar ile yine %95 güven düzeyinde ± 3 hata payına göre 1.067 kişi olmak üzere toplam 2.134 kişiye anket uygulanmıştır. Anketlerin analizi için SPSS programı kullanılmış ve verilerin sayısal dağılımları analiz edilmiştir.

İlk olarak, Vefa gruplarından doğrudan hizmet alan katılımcıların demografik bilgileri ve illere göre dağılımları nicel olarak ortaya konarak bağımlı değişken olan

Vefa Destek Grubundan alınan hizmetin faydasının değerlendirilmesine olan etkisi analiz edilmiştir. Vefa gruplarından alınan hizmetin faydasının değerlendirilebilmesi için hizmet alan vatandaşların hangi hizmetlerden ne sıklıkla faydalandıkları, Vefa gruplarını ne derece gerekli gördükleri ve ne derece faydalı buldukları sorulmuştur. Kolluk kuvvetinin Vefa grupları içerisinde uygulayıcı olarak yer almasının vatandaş tarafından ne derece olumlu karşılandığının değerlendirilmesi yapılmıştır.

Hizmet almayan vatandaşların Vefa Sosyal Destek Gruplarına yönelik algılarının değerlendirebilmek için katılımcıların Vefa grupları hakkında ne derece bilgi sahibi oldukları incelenmiştir. Katılımcıların Vefa gruplarının faaliyetlerini ne derece başarılı ve gerekli buldukları sorulmuştur. Kolluk kuvvetinin Vefa grupları bünyesinde yer almalarını nasıl değerlendirdikleri analiz edilmiştir. Son olarak katılımcıların Vefa gruplarının gelecekte/salgın sonrasında faaliyetlerinin devam etme(me)si gerekliliği konusundaki fikirleri değerlendirilmiştir.

Vefa Sosyal Destek Grubu faaliyetlerini gerçekleştiren kamu personelinin derinlemesine mülakat yöntemi ile nitel veri elde edilmiştir. Hizmet sağlayan kamu personelinin demografik ve mesleki çeşitliliğini yansıtacak şekilde amaca yönelik örneklem seçilmiştir. Bu bağlamda sokağa çıkma kısıtlaması sebebiyle söz konusu hizmetlerin yoğun olarak verildiği Ankara, Balıkesir, Bursa, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Konya, Manisa, Sakarya, Samsun, Van ve Zonguldak illerindeki Vefa gruplarında görevli kamu personellerinden, her ilden 1 Emniyet Genel Müdürlüğü personeli, 1 Jandarma Genel Komutanlığı personeli, 1 diğer kamu kurumu sivil personeli olmak üzere toplam 45 kamu personeliyle görüntülü konuşma tekniği kullanılarak 5 Ağustos 2020-25 Eylül 2020 tarihleri arasında derinlemesine mülakat yapılmıştır. Katılımcılara, proje amacını ne ölçüde gerçekleştirebildiği ve proje uygulanırken ortaya çıkan olumlu ve olumsuz etkiler sorulmuştur. Katılımcılardan ileriye yönelik hangi koruyucu ve düzeltici önlemlerin alınması gerektiğini değerlendirmeleri istenmiştir. Katılımcıların bu projede yer almalarından dolayı yaşadıkları zorlukları ve elde ettikleri faydaları aktarmaları istenmiştir.

Hizmet Alan Vatandaşlara İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan ve Vefa Sosyal Destek Gruplarının faaliyetlerinden yararlanmış olan vatandaşlara ilişkin temel bilgiler Tablo 6'da sunulmuştur. Katılımcıların %55,7'si kadınlardan, %44,3'ü de erkeklerden oluşmuştur. Çalışma kapsamındaki vatandaşların büyük çoğunluğu evlidir (%63,6) ve ilköğretim mezunudur (%41,5). Lise, ön lisans, lisans ve yüksek lisans/doktora mezunlarının oranları ise sırasıyla %16,3, %2,7, %5,9 ve %1,2'dir.

Tablo 6.*Hizmet Alan Vatandaşlara İlişkin Demografik Bilgiler*

Değişken	Sayı	Yüzde
Cinsiyet		
Kadın	594	55,7
Erkek	473	44,3
Medeni Durum		
Evli	679	63,6
Bekâr	388	36,4
Eğitim Durumu		
Okuryazar değil	110	10,3
Okuryazar	82	7,7
İlkokul	443	41,5
Ortaokul	153	14,3
Lise	174	16,3
Ön lisans	29	2,7
Lisans	63	5,9
Yüksek lisans/doktora	13	1,2
Çalışma Durumu		
Çalışıyor	155	14,5
Çalışmıyor	273	25,6
Emekli	567	53,1
Diğer	52	6,7
Aylık Ortalama Toplam Gelir		
0-2.500 TL	314	29,4
2.501-4.000 TL	283	26,5
4.001-5.500 TL	98	9,2
5.501-7.500 TL	53	5,0
7.501 TL ve üstü	59	5,5
Belirtmek istemedi	260	24,4
	Ortalama	Standart Sapma
Hanede yaşayan kişi sayısı	2,96	1,77
Yaş	62,97	16,13

Katılımcıların %14,5'i hâlihazırda bir işte çalıştığını, %25,6'sı ise herhangi bir işte çalışmadığını belirtmiştir. %53,1 gibi yüksek oranda katılımcı ise emekli olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların ortalama aylık toplam gelirine bakıldığında, çoğunluğun 0-2.500 TL (%29,4) ile 2.501-4.000 TL (%26,5) arasında değiştiği görülmektedir. Araştırmaya katılan vatandaşların yaş ortalaması 62,97 ve hanelerinde yaşayan ortalama kişi sayısı 3'tür. Katılımcıların çoğunluğu İstanbul (%30) ve İzmir'de (%11,7) yaşamaktadır (Tablo 7).

Tablo 7.

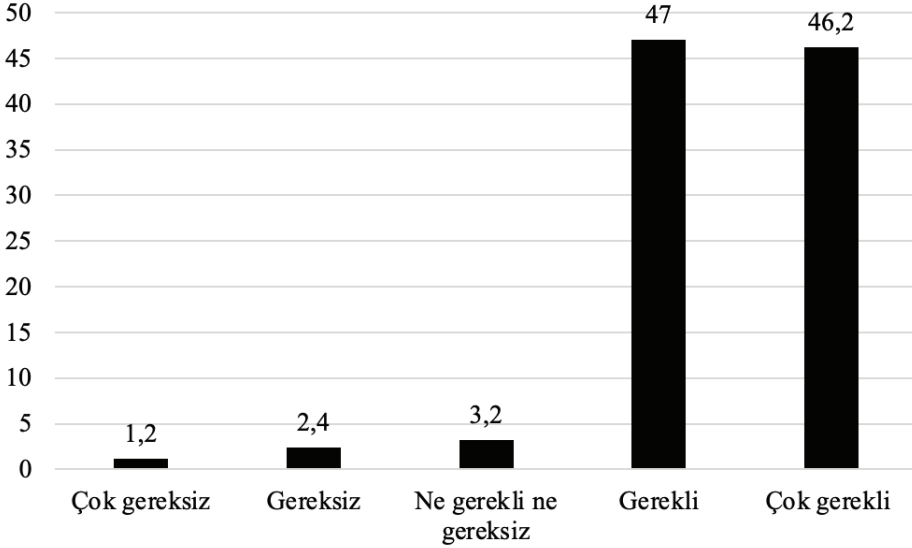
Araştırmaya Katılan Hizmet Alan Vatandaşların İllere Göre Dağılımı

İl	Sayı	Yüzde
Ankara	70	6,6
Balıkesir	70	6,6
Bursa	37	3,5
Eskişehir	19	1,8
Gaziantep	19	1,8
İstanbul	320	30
İzmir	125	11,7
Kayseri	29	2,7
Kocaeli	21	2,0
Konya	72	6,7
Manisa	30	2,8
Sakarya	91	8,5
Samsun	26	2,4
Van	63	5,9
Zonguldak	9	0,8
Antalya	66	6,2
TOPLAM	1.067	100,0

Katılımcılara “Vefa gruplarının oluşturulmasını ne derece gerekli buluyorsunuz?” sorusu yöneltilmiştir. Şekil 1’de görüleceği üzere hizmet alan vatandaşların %47’si gerekli ve %46,2’si ise çok gerekli bulmaktadır. %90’ın üzerinde oranla Vefa gruplarının gerekli görülmesi önemli bir bulgudur.

Şekil 1.

Vefa Sosyal Destek Grubunun Oluşturulmasının Ne Derece Gerekli Bulunduğu (%)



Vefa Sosyal Destek Gruplarının hangi hizmetlerinden faydalandığına bakıldığında (Tablo 8), en çok kolonya, maske gibi malzeme temini (%66,1), emekli maaş ödemesi (%53,5) hizmetlerinden yararlanılmıştır.

Tablo 8.

Vefa Sosyal Destek Grubunun Hizmetlerinden Faydalanma Durumu

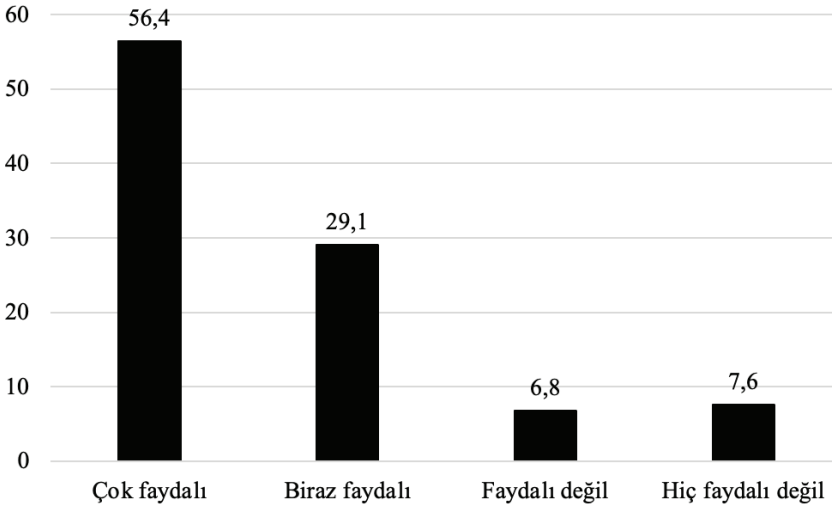
Hizmet	Evet		Hayır	
	Sayı	%	Sayı	%
Emekli maaş ödemesi	571	53,5	496	46,5
Kolonya, maske gibi malzeme temini	705	66,1	362	33,9
Maddi yardım ödemesi	247	23,1	820	76,9
Yiyecek-içecek gibi market alışverişinin yapılması	261	24,5	806	75,5
Sağlık hizmetlerinin sunulması	191	17,9	876	82,1
Günlük gıda (kahvaltı gibi) temini	104	9,7	963	90,3

Vefa Sosyal Destek Gruplarının sağladığı hizmetlerden faydalanma sıklığına bakıldığında (Tablo 9), katılımcıların %87,5'i gibi büyük bir çoğunluğu maddi yardım ödemesinden bir defa faydalandıklarını belirtmişken emekli maaş ödemesi, yiyecek-içecek gibi market alışverişinin yapılması gibi diğer hizmetlerden birden çok defa faydalandıkları görülmüştür.

Tablo 9.*Vefa Sosyal Destek Grubunun Hizmetlerinden Faydalanma Sıklığı*

Hizmet	Kaç Defa Faydalandığı					
	1	2	3	4	5	6 ve üzeri
	%	%	%	%	%	%
Emekli maaş ödemesi	35,4	32,7	28,0	2,6	0,7	0,5
Kolonya, maske gibi malzeme temini	78,1	16,8	2,4	0,9	1,1	0,4
Maddi yardım ödemesi	87,5	8,9	2,8	0,4	0,4	-
Yiyecek-içecek gibi market alışverişinin yapılması	52,5	20,7	11,9	3,1	6,5	4,8
Sağlık hizmetlerinin sunulması (hastaneye götürülmesi vb.)	64,4	18,3	6,3	3,7	1,6	6,8
Günlük gıda (kahvaltı gibi) temini	62,5	16,3	7,7	4,8	1,0	7,7

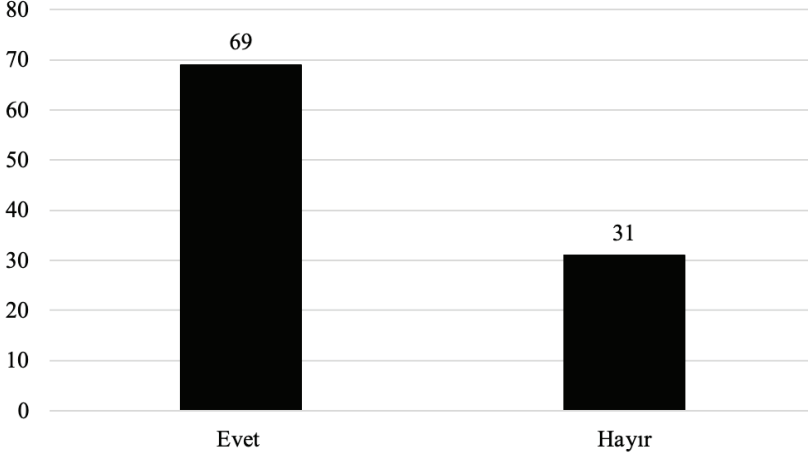
Şekil 2’de görüleceği üzere Vefa Sosyal Destek Gruplarının vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamada ne ölçüde faydalı olduğu sorulmuş ve katılımcıların %56,4’ü çok faydalı ve %29,1’i biraz faydalı bulmuştur. Faydalı değil ve hiç faydalı değil diyen katılımcıların oranları oldukça düşüktür.

Şekil 2.*Vefa Sosyal Destek Grubunun İhtiyaçları Karşılamada Ne Ölçüde Faydalı Olduğu (%)*

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%69) Vefa Sosyal Destek Gruplarında polis ve jandarma gibi kolluk güçlerinin yer aldığını bilmektedir (Şekil 3).

Şekil 3.

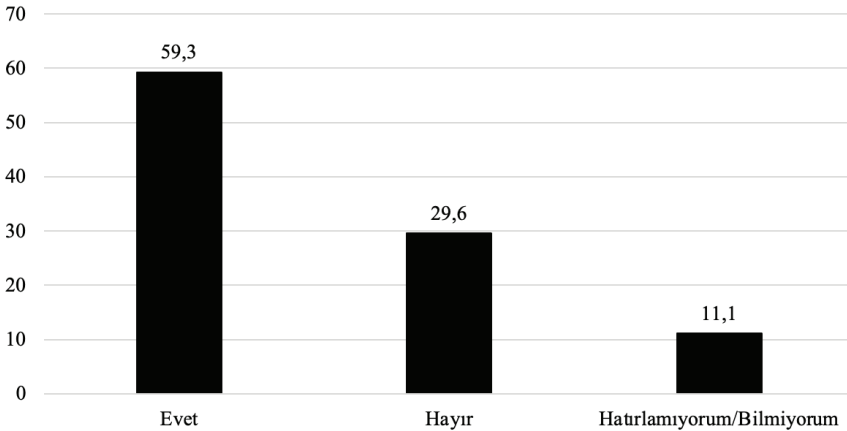
Vefa Sosyal Destek Grubunun Bünyesinde Polis ve Jandarma Gibi Kolluk Güçlerinin Yer Aldığı Bilgisi (%)



Aldıkları hizmetin kolluk personeli tarafından sunulmasında (Şekil 4), %59,3'ünde bu personellerin yer aldığı görülmüştür. Katılımcıların %29,6'sı kolluk personelinin bu gruplarda yer almadığını, %11,1'i ise hatırlamadıklarını belirtmiştir.

Şekil 4.

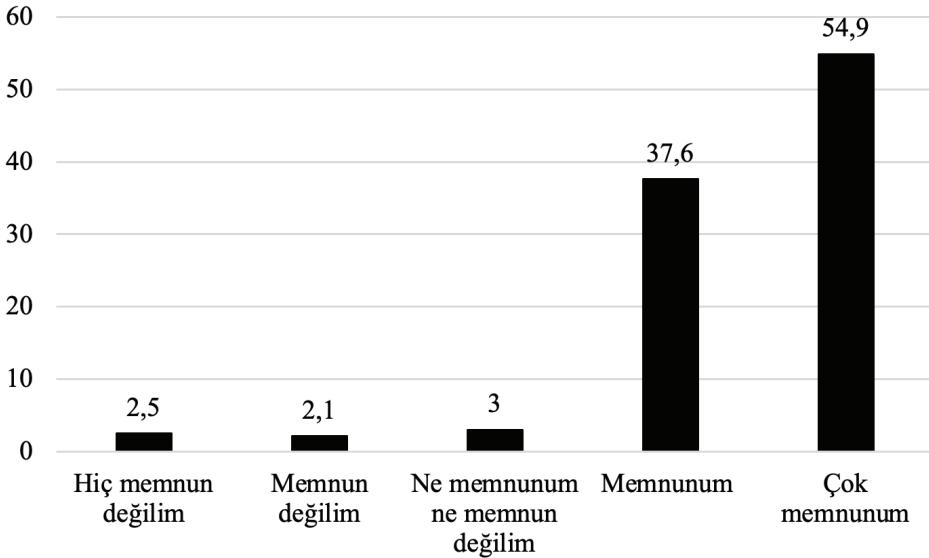
Hizmet Alınan Vefa Sosyal Destek Grubunda Polis, Bekçi veya Jandarma Gibi Kolluk Personelinin Olma Durumu (%)



Hizmet aldıkları Vefa Sosyal Destek Grubunda polis, bekçi veya jandarma gibi kolluk personelinin bulunduğunu belirten vatandaşlara, görev alan bu kolluk personelinin tutum ve davranışından ne ölçüde memnun oldukları sorulmuştur (Şekil 5). %92,5 oranında yüksek bir memnuniyet söz konusudur.

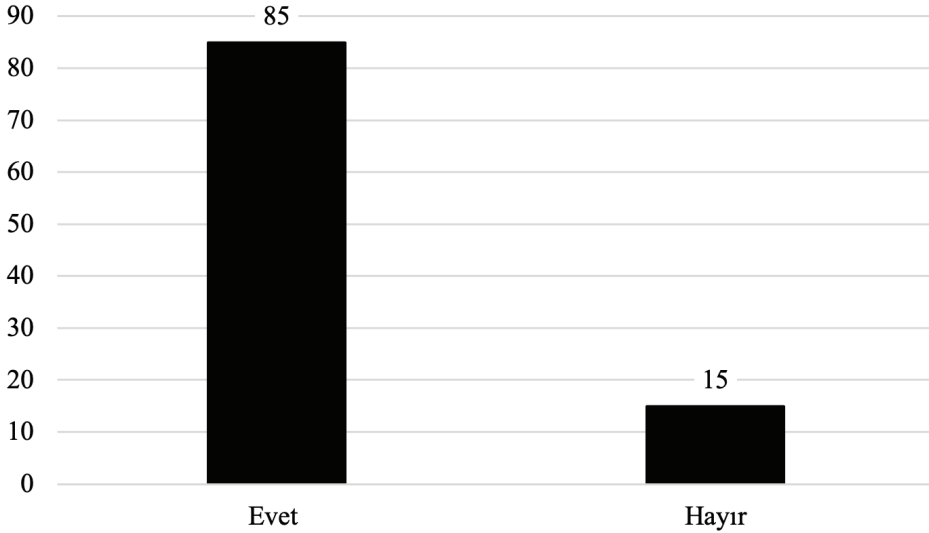
Şekil 5.

Hizmet Alınan Vefa Sosyal Destek Grubunda Görev Alan Kolluk Personelinin Tutum ve Davranışından Memnuniyet Düzeyi (%)



Katılımcıların %85'i kolluk kuvvetlerinin pandemi sonrasında da benzer hizmetlerde görev almaya devam etmesi gerektiğini düşünmektedirler (Şekil 6). Ancak bu durum kamu güvenliği açısından risk doğurmaktadır. Kolluk personelinin öncelikli görevi güvenlik hizmeti sunmak olduğundan Vefa gruplarında üstlendikleri görevlerini pandemi sonrası olağan dönemde de devam ettirmeleri durumunda kamu güvenlik açığı oluşması kaçınılmazdır.

Şekil 6.



Katılımcılara; “Vefa Sosyal Destek Grubundan aldığınız hizmet süresince memnun kaldığınız hususları öğrenebilir miyiz?”, “Size göre Vefa Sosyal Destek Grubunun aksayan yönleri nelerdir?” gibi açık uçlu sorular yöneltilmiştir. En memnun kalınan hizmetler; maaş çekilmesi ve sağlık hizmetleridir. Görevli personelin ilgili, kibar/nazik, saygılı, kolay ulaşılabilir, anlayışlı, şefkatli/hoşgörülü ve güler yüzlü olmaları da memnuniyet yaratmıştır.

Katılımcıların %80’e yakın çoğunluğu, Vefa gruplarının “aksayan yönü yok” cevabını vermişlerdir. Aksayan yönleri olduğunu belirten katılımcılar özellikle desteklerin zamanında yapılmaması, yapılan desteklerin yetersiz olması, herkese eşit davranılmaması ve telefon ile ulaşmanın zor olmasına değinmişlerdir.

Vefa gruplarından alınan hizmetin faydasının değerlendirilmesinde etkili olan faktörler Tablo 10’da regresyon analizi sonuçları olarak sunulmuştur.

Tablo 10.

Alınan Hizmetin Faydasının Değerlendirilmesinde Etkili Olan Faktörler

	B	Std. Hata	t	sig
(sabit)	1,134	,232	4,897	,000
Kadın	,178	,057	3,095	,002**
Evli	,036	,057	,629	,529
Çalışmıyor	-,010	,092	-,113	,910

Emekli	-,010	,096	-,104	,917
Diğer	,108	,128	,840	,401
İç Anadolu	-,006	,073	-,086	,931
Güneydoğu	,148	,201	,737	,462
Ege	-,005	,079	-,067	,946
Karadeniz	,170	,149	1,144	,253
Doğu Anadolu	-,068	,116	-,583	,560
Karadeniz	-,045	,112	-,404	,686
Gelir	,034	,019	1,781	,075
Eğitim	,000	,013	,037	,970
Yaş	,004	,002	1,942	,052*
N	1067			
R-square	0,126			

Notlar: Erkek, Çalışan, Bekâr, Marmara bölgesi referans kategorileridir.

β standartlaştırılmamış katsayıları ifade eder. Standart hatalar ayrıca verilmiştir.

Bağımlı değişken: Vefa Destek Grubundan alınan hizmetin faydasının değerlendirilmesi

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

Alınan hizmetin faydasının değerlendirilmesinde yalnızca cinsiyet ve yaş etkili olmuştur. Buna göre kadınlar erkeklere göre bu hizmetlerin faydasını daha yüksek bulurken hizmet alanların yaşı arttıkça aldıkları hizmeti daha faydalı bulmuşlardır. Vatandaşların çalışma durumu, yaşadıkları bölge, eğitim durumları, gelir durumları gibi diğer değişkenlerin hiçbiri aldıkları hizmetin faydasını değerlendirmede anlamlı bir etkiye sahip olmamıştır.

Hizmetten Yararlanmamış Vatandaşlara İlişkin Bulgular

Bu çalışmaya katılmış ancak Vefa Sosyal Destek Gruplarının hizmetlerinden faydalanmamış olan vatandaşlara ilişkin temel bilgiler Tablo 11'de sunulmuştur. Buna göre, katılımcıların yarısı kadın yarısı erkektir. %68,8'i evli, %31,2'si bekârdır. Çoğunluk ilkokul mezunudur (%31,5). Lise, ön lisans, lisans ve yüksek lisans/doktora mezunlarının oranları ise sırasıyla %23,8, %7,1, %14 ve %3,3'tür.

Tablo 11.*Araştırmaya Katılan Hizmet Almayan Vatandaşlara İlişkin Demografik Bilgiler*

Değişken	Sayı	Yüzde
Cinsiyet		
Kadın	533	50,0
Erkek	534	50,0
Medeni Durum		
Evli	734	68,8
Bekâr	333	31,2
Eğitim Durumu		
Okuryazar değil	26	2,4
Okuryazar	38	3,6
İlkokul	336	31,5
Ortaokul	153	14,3
Lise	254	23,8
Ön lisans	76	7,1
Lisans	149	14,0
Yüksek lisans/doktora	35	3,3
Çalışma Durumu		
Çalışıyor	472	44,2
Çalışmıyor	383	35,9
Emekli	185	17,3
Diğer	27	2,5
Aylık Ortalama Toplam Gelir		
0-2.500 TL	548	51,4
2.501-4.000 TL	167	15,7
4.001-5.500 TL	56	5,2
5.501-7.500 TL	17	1,6
7.501 TL ve üstü	19	1,8
Belirtmek istemedi	260	24,4
	Ortalama	Standart Sapma
Hanede yaşayan kişi sayısı	3,79	1,70
Yaş	42,5	14,72

Katılımcıların %44,2'si hâlihazırda bir işte çalıştığını, %35,9'u ise herhangi bir işte çalışmadığını belirtmiştir. %17,3 gibi bir oranda katılımcı ise emekli olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların ortalama aylık toplam gelirine bakıldığında, çoğunluğun 0-2.500 TL (%51,4) ile 2.501-4.000 TL (%15,7) arasında olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan vatandaşların yaş ortalaması 42,5 ve hanelerinde yaşayan ortalama kişi sayısı 3,79'dur. Katılımcılar çoğunlukla İstanbul (%33,6), Ankara (%12,4) ve İzmir'de (%9,8)'de yaşamaktadır (Tablo 12).

Tablo 12.

Araştırmaya Katılan Hizmet Almayan Vatandaşların İllere Göre Dağılımı

İl	Sayı	Yüzde
Ankara	132	12,4
Balıkesir	30	2,8
Bursa	70	6,6
Eskişehir	22	2,1
Gaziantep	41	3,8
İstanbul	359	33,6
İzmir	105	9,8
Kayseri	31	2,9
Kocaeli	44	4,1
Konya	49	4,6
Manisa	34	3,2
Sakarya	24	2,2
Samsun	32	3,0
Van	21	2,0
Zonguldak	15	1,4
Antalya	58	5,4
Toplam	1.067	100,0

Katılımcılara ilgili faaliyetler hakkında ne ölçüde bilgi sahibi oldukları sorulmuştur (Tablo 13). Katılımcıların %54,2'si “bilgim var ama hiç görmedim/rastlamadım” demiştir. “Gördüm/rastladım ama ailem veya şahsım hizmet almadık” diyenlerin oranı ise %39,2'dir. Katılımcıların %6,7'si ise aile bireylerinin/akrabalarının hizmet aldığını belirtmiştir.

Tablo 13.

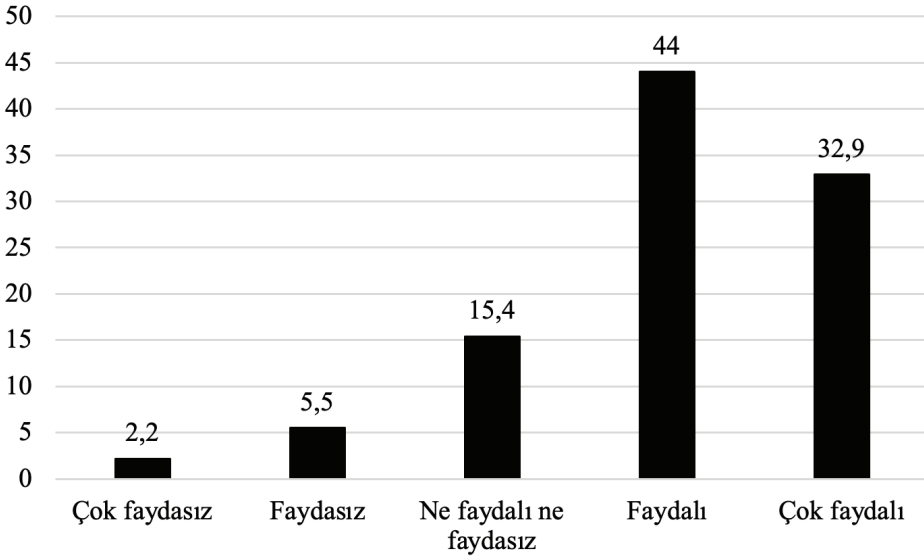
Vefa Sosyal Destek Grupları ve Hizmetleri Hakkında Ne Ölçüde Bilgi Sahibi Olduğu

	Sayı	Yüzde
Bilgim var ama hiç görmedim/rastlamadım	578	54,2
Gördüm/Rastladım ama ailem veya şahsım hizmet almadık	418	39,2
Aile bireylerim/akrabalarım hizmet aldı	71	6,7
Toplam	1.067	100,0

Katılımcılara, 65 yaş ve üstü vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak üzere Vefa Sosyal Destek Grubunun oluşturulmasının ne derece faydalı bulunduğu sorulmuştur. Hizmet almamış olmalarına rağmen büyük çoğunluğun faydalı bulduğu görülmüştür (Şekil 7).

Şekil 7.

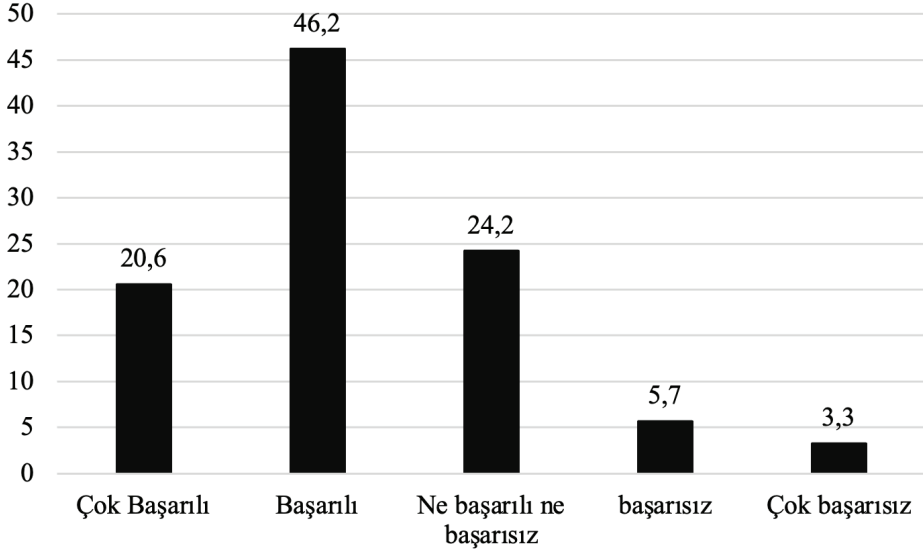
65 Yaş ve Üstü Vatandaşların İhtiyaçlarını Karşılamak Üzere Vefa Sosyal Destek Grubunun Oluşturulmasının Ne Derece Faydalı Bulunduğu (%)



Katılımcılara, Vefa gruplarını ne derece başarılı buldukları sorulmuştur (Şekil 8). %46,2'si başarılı ve %20,6'sı çok başarılı bulmuştur.

Şekil 8.

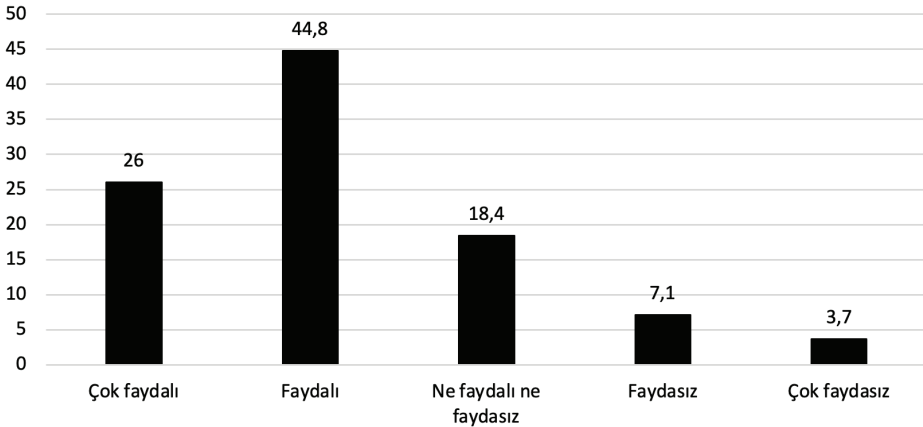
Vefa Sosyal Destek Gruplarının Genel Olarak Ne Derece Başarılı Bulunduğu (%)



Hizmetlerinden faydalanmamış olsalar da katılımcıların büyük çoğunluğu Vefa ekiplerinde polis ve jandarma gibi kolluk güçlerinin yer almasını faydalı ve çok faydalı bulmuştur.

Şekil 9.

Vefa Sosyal Destek Grubunun Bünyesinde Polis ve Jandarma Gibi Kolluk Güçlerinin Yer Almasının Ne Derece Faydalı Bulunduğu (%)



Katılımcılara Vefa Sosyal Destek Gruplarının faaliyetlerinde “Sizce polis ve jandarma gibi kolluk personelinin mi yoksa öğretmen, din görevlisi gibi sivil memurların mı yer alması daha doğrudur?” sorusuna verilen yanıtlar Tablo 14’te sunulmuştur.

Tablo 14.

Vefa Sosyal Destek Gruplarının Faaliyetlerinde Kolluk Personeli Ya Da Sivil Memur Yer Alması Durumu

	Sayı	Yüzde
Polis ve jandarma gibi kolluk personelinin yer alması daha doğrudur	431	40,4
Sivil memurların yer alması daha doğrudur	249	23,3
Fark etmez	387	36,3
Toplam	1.067	100,0

Katılımcılara “Size göre Vefa Sosyal Destek Gruplarının gelecekte faaliyetleri artacak mıdır, bu şekilde mi devam edecektir, yoksa salgın riski azalınca faaliyetleri duracak mıdır?” sorusu yöneltilmiştir (Tablo 15). Çoğunluk (%45,3) salgın riski azalınca faaliyetlerinin duracağını düşünmüştür.

Tablo 15.

Vefa Sosyal Destek Gruplarının Gelecekteki Faaliyetleri

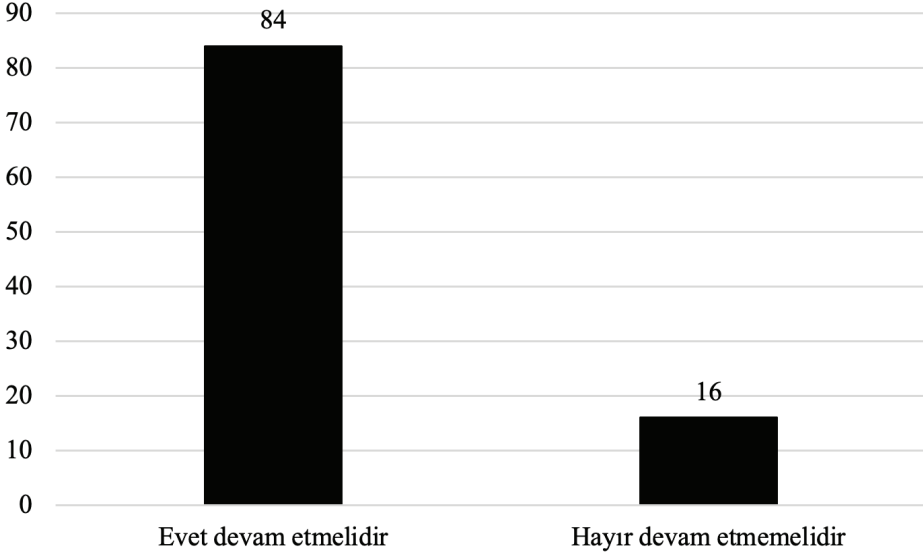
	Sayı	Yüzde
Faaliyetleri artacaktır	189	17,7
Bu şekilde devam edecektir	395	37,0
Salgın riski azalınca faaliyetleri duracaktır	483	45,3
Toplam	1.067	100,0

Katılımcıların %84’ü, Vefa gruplarının faaliyetlerinin salgın sonrasında da devam etmesi gerektiğini düşünmektedir (Şekil 10). İlgili vatandaşlar Vefa gruplarının hizmetlerinden faydalanmamış olmalarına rağmen bu hizmetlerin nüfuz ettiği gruplar açısından önemli olduğunu düşünmektedirler. 65 yaş üstü ve kronik rahatsızlığı bulunan vatandaşların ihtiyaçları pandemi dönemiyle sınırlı değildir. Salgın sonrasında da ilgili vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanması için Vefa grupları benzeri oluşumların faaliyet göstermesi önemlidir. Hâlihazırda kaymakamlıklar bünyesinde Aile, Sosyal Hizmetler ve Çalışma Bakanlığı’nın yardım birimleri üzerinden gerçekleştirilen hizmetler, doğrudan 65 yaş üstü ve kronik rahatsızlığı bulunan vatandaşlarımıza yönelik değildir. Kaymakamlıklar üzerinden gerçekleştirilen yardım faaliyetleri genel

olarak yoksul vatandaşlarımızı kapsarken Vefa gruplarının faaliyetleri vatandaşın maddi durumundan bağımsız, sosyolojik açıdan da son dönemlerde üzerinde sıklıkla durulan “yaşlılık” ve “hastalık” üzerinden ilerliyor olması, sosyal devlet açısından da son derece önemli bir adımdır. Ayrıca Vefa Sosyal Destek Grubu hizmetlerinin vatandaşların alışveriş, sağlık, maaş çekme gibi temel ihtiyaçlarını karşılamada destek sunduğu düşünüldüğünde sonraki dönemlerde de devam etmesinin vatandaşlar için neden gerekli bulunduğu hususu daha iyi anlaşılmaktadır.

Şekil 10.

Vefa Sosyal Destek Gruplarının Faaliyetleri Covid-19 Salgın Dönemi Sonrasında Da Devam Etmeli mi? (%)



Çalışma kapsamında katılımcılara “Vefa gruplarının faaliyetleri sayesinde sizce ne gibi olumlu etkiler oluşmuştur?”, “İlgili faaliyetlerde aksayan yönler nelerdir ve daha iyi olması için hangi önlemler alınmalıdır?” gibi açık uçlu sorular yöneltilmiştir.

Yüzde 40’ın üzerinde katılımcı her iki soruya da “fikrim yok” demiştir. Katılımcıların Vefa gruplarının hizmetlerinden faydalanmadıkları düşünüldüğünde bu oran normal görünmektedir. Olumlu etkileri belirten katılımcıların vurguladıkları noktalar; ihtiyaç sahiplerine ulaşılması, yaşlılara yardımcı olunması, insanlara faydalı çalışmalar yapılması, yaşlı ve sokağa çıkamayanlar için eve hizmet götürülmesi,

yaşlıların iyi ve güvende hissetmesi ile devlete güvenin artması olmuştur. Aksayan yönleri belirten katılımcıların (%20) vurguladığı noktalar arasında; her kesime ulaşmaması, yardımların adaletsiz dağıtılması, ihtiyaç sahiplerine ulaşılmaması, destek alınmaması, hizmetin geç ulaşması ve tüm taleplere yetişilememesi yer almıştır.

Vefa gruplarının faaliyetlerinin daha iyi olması için önlemler konusunda katılımcıların %55'i konuya ilişkin fikirlerinin olmadığını belirtmiştir. Görüş belirten katılımcıların vurguladığı noktalar arasında; ihtiyaç sahiplerinin araştırılması, yardım faaliyetlerinin yaygınlaştırılması, örgütlenme ve sistemleşmenin sağlanması, personel sayısının çoğaltılması, ihtiyacı olan herkese yardım edilmesi, eşit ve adil olunması, denetimlerin yapılması, tanıtım/bilgilendirme yapılması ve yerel yönetimlerden destek alınması yer almıştır.

Hizmet Sağlayan Kamu Personeline İlişkin Sonuçlar

Uzun süre sokağa çıkma kısıtlaması uygulanması nedeniyle Vefa gruplarının yoğun olarak faaliyet gösterdiği Ankara, Balıkesir, Bursa, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Konya, Manisa, Sakarya, Samsun, Van ve Zonguldak illerindeki Vefa Sosyal Destek Gruplarında görevli kamu personelleri ile görüntülü konuşma yöntemi ile derinlemesine birebir görüşmeler yapılmıştır.

Tablo 16.

Katılımcıların İllere ve Mesleklerine Göre Dağılımı

İller	Katılımcıların İş Yeri Bilgileri			Toplam
	Emniyet Genel Müdürlüğü	Jandarma Genel Komutanlığı	Kamu Kurumu	
Ankara	1	1	1	3
Balıkesir	1	1	1	3
Bursa	1	1	1	3
Eskişehir	1	1	1	3
Gaziantep	1	1	1	3
İstanbul	1	1	1	3
İzmir	1	1	1	3
Kayseri	1	1	1	3
Kocaeli	1	1	1	3
Konya	1	1	1	3
Manisa	1	1	1	3

Sakarya	1	1	1	3
Samsun	1	1	1	3
Van	1	1	1	3
Zonguldak	1	1	1	3
Toplam Katılımcı Sayısı				45

Belirtilen her ilden 1 Emniyet Genel Müdürlüğü personeli, 1 Jandarma Genel Komutanlığı personeli, 1 diğer kamu kurumu sivil personeli olmak üzere toplam 45 kamu personeline (Tablo 16), proje amacının ne ölçüde gerçekleştirildiği, buna ilaveten ne gibi başka olumlu etkinin oluştuğu, bununla ilgili ne gibi olumsuz yan etkinin oluştuğu, bundan sonra ne gibi koruyucu ve düzeltici önlemlerin alınması gerektiği soruları yöneltilmiştir. Kolluk personeline ayrıca bu projede yer almaktan dolayı karşılaşılan zorluklar ve elde edilen faydaların neler olduğu sorulmuştur. Kolluk dışındaki personele de “Bu projede kolluk personelinin yer almasının avantajları ve dezavantajları nelerdir?” sorusu yöneltilmiştir.

Katılımcılar tarafından projenin başarılı bir şekilde amacına ulaştığı düşünülmektedir. Ekiplerde yer alan kolluk kuvvetleri ve sivil kamu görevlilerinin kendileri de bizzat vatandaşlardan çok olumlu geri dönüşler aldıklarını belirtmişlerdir. Oluşturulan ekiplerde yer alan kolluk kuvvetleri, karşılaştıkları yoğun talepler sebebiyle sivil kamu görevlilerinin de yüksek katılımı görev almasının hizmetin daha hızlı ve etkin bir şekilde sağlanabilmesi için gerekli olduğunu ifade etmişlerdir.

Projenin aynı zamanda vatandaşların devlete olan güvenlerinin tazelandığı, devletin şefkatli yüzünü gösterdiği vurgulanmıştır. Bu durum bazı katılımcılar tarafından şu şekilde ifade edilmiştir:

“İşte devletin şefkat elinin bir temsilcisi olduğunu düşünüyorum ben çünkü devletin farklı rolleri vardır. Vatandaşlar üzerinde kudret eli vardır. İşte kolluk ile yürütür, adliyeyle yürütür. Ama burada da devletin şefkat elinin çok güzel bir teşebbüsü olduğunu düşünüyorum ben. Yani gayet güzel bir hava estir.”

“Biz vefa ekiplerinin rolü nedir şefkat yani şefkati temsil edecek. Yani sosyal devlet anlayışını temsil edecek burada daha yumuşak. Yani otoriter bir dil kullanmaktan ziyade daha yumuşak daha anlayışlı.”

Bir diğer olumlu etki de vatandaşlarla kolluk personeli arasında daha yakın ilişkiler kurulmuş ve kolluk personeline yönelik ekstra olumlu bir algı oluşmuştur.

Görüşmelere katılan 45 kişinin tamamı projenin yarattığı herhangi bir olumsuzluk olmadığını söylemiştir. Yalnızca proje kapsamında ihtiyaç sahibi olmayan kişilerin bu hizmetlerden faydalanmaya çalışması bir olumsuzluk olarak belirtilmiştir. Bazı

katılımcılar Vefa ekiplerinde yer alan personelin bulaşa sebebiyet vermelerini engellemek için gerekli önlemlerin alınması gerektiğini vurgulamıştır.

İlk zamanlarda telefon hatlarında meydana gelen yığılma ve yoğunluk, görevli personel açısından sorun yaratmıştır. Sadece Vefa gruplarına özgü hatların oluşturulması önerilmiştir.

Vefa ekiplerinin çalışma şekli ve işleyişi ile ilgili en fazla gelen yorum, ekiplerin yeterince iyi organize olamadığı, illere hatta iller içinde bölgelere göre farklı yapılar kazandığıdır. Personel sayılarındaki yetersizlik ve dağıtımlar sırasında ihtiyaç duyulan vasıtaların yetersizliği gibi lojistik sorunlar ifade edilmiştir. Vefa Sosyal Destek Gruplarının tek bir elden ve standart olarak organize olması gerektiğinin önemi belirtilmiştir. Özellikle gönüllülük temeline dayanması çeşitli sorunlar yaratmaktadır; bazı kamu personelinin gereken ilgiyi göstermemesi eleştirilmektedir. Görevlilerin görev ve sorumlulukları net olarak bilmemesinin sorun yaratabildiği vurgulanmıştır. Vefa gruplarında çalışmak için görevlendirilen özel bir ekibin oluşturulması önerilmiştir.

Kolluk personelinin asli görevlerinin dışında bir yan görev olarak Vefa gruplarında yer almaları ağır bir iş yükü getirmiştir. Görüşme yapılan kolluk görevlileri, Vefa ekiplerinde görevlendirilmelerinin kendilerine sağladığı herhangi bir maddi fayda olmamasına karşılık yarattıkları toplumsal faydanın önemine dikkat çekmişlerdir.

“biz yardım etmeyi seven milletiz... hem işimizi yapıyorduk hem de hayır duası alıyorduk...”

Kolluk personeli bu görevi seyerek ve isteyerek yapıyor olsa da iş yükü ve personel eksikliği bir zorluk olarak ortaya çıkmıştır.

“İş yükü olarak bizi zorladı. Baya bir zorladı hem de çünkü karakolda biz zaten iki personeldik hâlihazırda devam eden adli görevlerimiz vardı zaten.”

“Şimdi sabah 8 ben gece 12 sadece bu işte bunun içinde hırsızlığıyla gaspıydı cinayeti-ydi. ...kendi iş yükümüz orada sıkıntı yaşıyoruz kendi mesleğimizin gerektirdiği şeyleri şu anda yapamıyoruz.”

Sivil kamu personeli ise kolluk personelinin projede yer almasının avantajlarını vurgulamış, herhangi bir dezavantajdan bahsetmemiştir. Kolluk personelinin ekiplerde yer almasının vatandaşlarda güven oluşturduğu vurgulanmıştır.

Vefa Sosyal Destek Gruplarının pandemi süreci sonrasında da devam etmesine ilişkin görüşleri sorulduğunda, katılımcıların çoğunluğu ülke genelinde bir standart ve sistem üzerine oturtulması halinde bu hizmetlerin devam etmesi gerektiğini aktarmışlardır.

“...faaliyet devam etmeli çünkü vatandaşlara başka türlü ulaşılmaz. Yani şöyle söyleyeyim hiç telefonu olmayan öyle bir mahallenin ücra köşesinde yaşlı vatandaşlarımız bilmeyen vatandaşlarımız var. Tamam Kızılay da yapıyor yardım evet ya da başka kuruluşlar da yapıyor ama bir vefa destek kadar değil ulaşamıyorlar o vatandaşlara...”

“...mesela yalnız yaşayan yaşlı insanlara yaşı 65 ve üzeri olan çok fazla insan var bizim burada. Tabii bu vatandaşlar açısından tabii devam etmesi vatandaşlar açısından çok daha iyi ve faydalı olabilir...”

Sonuç ve Öneriler

Devlet salgın sürecinde yaşam hakkını ve kamu sağlığını korumakla yükümlüdür. Özellikle devletin salgında risk grubunu oluşturan 65 yaş ve üzeri ile kronik rahatsızlığı bulunan vatandaşların sağlığını korumaya yönelik tedbirler alması gerekmektedir. Karantina tedbirleri kapsamında risk grubundaki vatandaşların ikametlerinden ayrılmalarının yasaklanmasıyla günlük ihtiyaçlarını karşılayabilmek ve sosyal izolasyondan kaynaklı yaşadıkları mağduriyeti gidermek için Vefa Sosyal Destek Grupları oluşturulmuştur. Kamusal bir aktör olarak beliren Vefa Sosyal Destek Grupları söz konusu dezavantajlı gruba sosyal hizmet sağlanması noktasında katkı sunmaktadır. Çalışmada sonuçları sunulan vatandaş memnuniyet anketiyle vatandaşların Vefa Sosyal Destek Grubuna ve faaliyetlerine ilişkin algıları ortaya konmuştur.

Hizmet alan, almayan ve hizmet sunma noktasında katkı sağlayan farklı grupların dâhil edildiği memnuniyet anketi sonuçları, Vefa Sosyal Destek Grupları ve faaliyetlerinin gerekliliğinin ve yararlılığının toplum tarafından kabul gördüğünü ispatlar. Vefa Sosyal Destek Gruplarının oluşumu gerek vatandaşlar tarafından gerekse bizzat hizmet sağlayıcılar tarafından gerekli görülmüştür. Vatandaşlar aldıkları hizmetleri son derece faydalı bulmuş ve bu ekiplerin hizmetlerine devam etmeleri gerektiğini vurgulamışlardır. Vefa Sosyal Destek Gruplarının pandemi sürecindeki başarısının yalnızca hizmeti alan vatandaşlar tarafından değil bu hizmetlerden hiç yararlanmamış vatandaşlar tarafından da kabul edilmesi önemli bir bulgudur. Vatandaşların devlete olan güvenlerinin tazelenmesi açısından bu ekiplerin son derece olumlu işlev gördükleri açıktır. Bu noktada ilgili ekiplerde polis ve jandarma gibi kolluk personelinin yer almaya devam etmesi de vatandaşlar açısından önemli görülmüştür. Fakat güvenlik güçlerinin olağan dönemlerde Vefa Sosyal Destek Gruplarındaki faaliyetlerine devam etmesi güvenlik açığı riski oluşturarak kamusal fonksiyon ve hizmet sapmasına sebep olabilir.

Vefa Sosyal Destek Grupları üzerine yapılan çalışmalar, Vefa gruplarının vatandaşların yaşamsal ihtiyaçlarını karşılamada başarılı olmalarını kabul etmekle

beraber Vefa gruplarının pandemiden kaynaklı psikososyal sorunları azaltmak ve ruh sağlığını desteklemek için manevi destek de sunması gerektiğini önermişlerdir (Bilge, 2020, ss. 108-109; Türk, 2020, ss. 41-43). Bu çalışmada ise Vefa gruplarına yönelik vatandaş memnuniyetinin yüksek olmasına rağmen Vefa ekiplerinde görevli personelin iş yükünden kaynaklı yorgunluğunu ve bire bir görüşmelerde dile getirdikleri sorun ve talepleri de dikkate alarak Vefa Sosyal Destek Gruplarının gelecekteki faaliyetleri açısından örgütsel yapısının ve işleyiş biçiminin gözden geçirilmesini önermektedir. Bu noktada ilgili tüm kamu kurum ve kuruluşlarıyla koordinasyonun sağlanması ve bu hizmetlerin tek elden sistematik olarak yürütülmesi gereklidir. Bölgeler arasındaki farklı uygulamalar engellenerek standart bir yapının oluşturulması önemlidir. Özellikle gönüllü kamu personeli arasından yapılacak görevlendirmelerle işi yalnızca bu ekiplerde çalışmak olan kişilere yer verilebilir. Vefa Sosyal Destek Gruplarında görev alan personelin çalışma saatlerinin düzenlenmesi, çalışanlara psikolojik destek sağlanması, pandemiye ilişkin hizmet içi eğitimler gibi destekleyici programların oluşturulması faydalı olacaktır. Vefa Sosyal Destek Gruplarında yer alan sivil personel ve kolluk kuvvetleri, hizmetlerin kalıcı olarak tek çatı altında sistemli bir şekilde kurumsallaştırılmasından yanadırlar.

Vefa Social Support Groups: Public Service And Citizen Satisfaction During Pandemic

Gökhan Savaş

Dilek Çakır Özbey

The outbreak and rapid spread of COVID-19 have caused a large threat for public health across the world. Until the development of a vaccine, many governments had looked to isolation measures, public hygiene advancement, and quarantines to prevent contamination. Governments prioritized preventing COVID-19 among high-risk groups in particular. Turkey enacted the first and most comprehensive of these measures on March 21, 2020. Turkey's Ministry of Internal Affairs (2021a) announced self-isolation for citizens 65 years of age and older, as well as people with chronic illnesses. These people were prohibited from leaving their residences and not even allowed to go outdoors for any reason. They were further restricted from traveling by public transportation. This lockdown measure hindered these citizens, especially those living alone, from accessing basic daily needs such as food, medicine, and health-care. This created a new vulnerability, because these citizens inevitably needed help meeting their daily needs. Vefa Social Support Groups were set up across Turkey to address such needs as access to food, cash assistance and health-care services.

Vefa Social Support Groups have been locally organized under the coordination of public administration and composed of various governmental institutions and non-governmental organizations, civil society organizations, and business associations.



Assoc. Prof. American University of Middle East. gokhan.savas@aum.edu.kw
Research Assist. Ankara Sosyal Bilimler University. dilek.cakir@asbu.edu.tr



<https://orcid.org/0000-0002-0681-0229>
<https://orcid.org/0000-0002-7370-7424>



© İlimi Etüdler Derneği
DOI: 10.12658/M0685
insan & toplum, 2023; 13(1): 307-344.
insanvetoplum.org



Received: 15.09.2021
Revision: 17.02.2022
Accepted: 15.07.2022
Online First: 15.09.2022

They have mostly been addressed with reference to social solidarity and cooperation, both in the media, including social media, as well as in the literature. These groups being under the coordination of public administration have caused confusion regarding how to conceptualize these groups and their activities. They are sometimes conceptualized as a solidarity movement, while other times they are considered as a grassroots organization practice. This study aims to contribute to the literature by discussing how to conceptualize Vefa Social Support Groups within the literature on public administration. This study firstly questions the state's role during the pandemic with reference to constitutional as well as international law. Secondly, the study analyzes the concept of public service and the ways in which it has been transformed during the pandemic in order to contextualize Vefa groups within this perspective and then thirdly analyzes the results of the Citizen Satisfaction Survey that was conducted to measure perceptions toward Vefa Groups. Within this context, the study performs detailed analyses of: 1) the perceptions of the citizens whom Vefa Social Support Groups have served directly, (2) the perceptions of citizens who've yet to need to call Vefa groups and (3) the perceptions of the civil servants who've carried out the services.

The relevant articles of the Turkish constitution (Articles 17 & 56) and the relevant international agreements of which Turkey is a signatory (i.e., the European Convention of Human Rights and the European Social Charter) highlight the active role states have during pandemics in order to protect the right to life and public health. The dispute arose in Turkey about which procedure to follow while declaring quarantine measures. Article 15 of the Turkish Constitution states that basic rights and liberties may be restricted/suspended only after the declaration of a state of emergency. As a result, Gözler (2020, p. 400) insisted upon the need to declare a state of emergency in order to apply stringent quarantine measures because enforced self-isolation violates basic rights and liberties. Meanwhile, Aktaş (2021) & Güler (2020) highlighted that public administration has the authority to enforce quarantine measures in accordance with the Law for Provincial Administration and Provincial Sanitation Law. In addition to the procedural dispute, all agreed that the state should be responsible for protecting the right to life and public health and therefore should apply measures to prevent the spread of the disease.

This study defines Vefa Social Support Groups as public actors and conceptualizes their activities as a public service. According to administrative law, public services are defined as the continuous and regular services of general interest performed either directly by government agencies or under their supervision (Gözübüyük, 1978; Günday, 2004; Onar, 1966). The following three condition have been defined

according to the latest decision of the Constitutional Court (1995) in order to be conceptualized as a public service:

- (1) the relevant activity must serve the public interest,
- (2) the relevant activity must either be performed directly by public authorities or under their supervision,
- (3) the relevant activity should be offered continuously and regularly.

When analyzing Vefa Social Support Groups and their activities from this perspective, Vefa groups first off deliver millions of services, especially to self-isolated citizens. This obviously demonstrates the efficacy and effectiveness of Vefa groups in terms of how they have concretely served public interests during the pandemic. Secondly, these groups are organized under the coordination of public administration. Thus, their activities are under the strict supervision of government authorities. Lastly, their activities should be considered a part of social services for disadvantaged groups; which is one of the state's major responsibilities. The newly emerged disadvantaged groups of the pandemic are now identified based on the categories of disease and old age. For this reason, Vefa groups obviously have been delivering public services to the newly disadvantaged groups of the pandemic.

The Citizen Satisfaction Survey aims to measure citizens' overall satisfaction levels and perceptions and was conducted with the beneficiaries, third parties, and public servants of Vefa groups in 15 metropolitan cities (i.e., Ankara, Antalya, Balıkesir, Bursa, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Konya, Manisa, Sakarya, Samsun, and Van) and the province of Zonguldak. Within this scope, the questionnaire was applied to a total of 2,134 people, including 1,067 people who had directly benefited from the activities of Vefa groups and 1,067 people who had not received any services from Vefa groups. In-depth interviews were additionally conducted with the public servants working in the Vefa groups. When analyzing the perceptions of citizens who'd been served directly by Vefa Social Support Groups, these beneficiaries were seen to consider the establishment of these groups as having been necessary and to be content with the services these groups delivered. Their positive perceptions toward the Vefa groups show these groups to have been highly successful in terms of meeting citizens' expectations and requests. Secondly when analyzing the perceptions of citizens who'd never called upon Vefa groups, they were also seen to consider the establishment of these groups as having been necessary and to also have positive perceptions toward the Vefa groups. Both the beneficiaries and those who never called upon Vefa groups want these groups to continue their activities after the pandemic. Lastly, highlighting that all participation in the study

was voluntary and that group members had no financial gain is necessary. When analyzing the perceptions of the group members who've carried out the services, the public servants of the Vefa groups stated they are satisfied being a part of this organization and think they contribute to social solidarity. They highlighted organizational problems such as communication problems between government authorities and between different local branches of Vefa groups as being a hindrance. They also highlighted the importance of systematization and centralization for overcoming these problems.

Kaynakça | References

- Aktaş, Ö. (2021). Pandemi sürecinde idare tarafından uygulanan sokağa çıkma kısıtlamasının Anayasa'ya uygunluğunun değerlendirilmesi. *Hukuk Gündemi*, 2021(1), 20-25.
- Anayasa Mahkemesi. (1995). 28/06/1995 tarihli ve E:1994/71, K:1995/23, sayılı kararı (RG:20.03.1996/22586).
- Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi. (1950). https://www.echr.coe.int/documents/convention_tur.pdf adresinden 12.03.2021 tarihinde erişilmiştir.
- Bilge, M. (2020). Türkiye'de Covid-19 pandemi sürecinde dezavantajlı bireylere yönelik uygulamaların incelenmesi: "Vefa Sosyal Destek Grubu" örneği (derleme). *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, 16, 101-114.
- Can, H. B. (2020). Olağanüstü durumlarda geliştirilen sosyal politikaların dezavantajlı gruplar üzerindeki etkisinin sosyal hizmet perspektifinden değerlendirilmesi: Covid-19 pandemisi Türkiye örneği. *Sosyal Hizmet Dergisi*, Temmuz-Aralık 2020, 47-63.
- Çal, S. (2007). Kamu hizmeti: Bir tanım denemesi. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11(1-2), 599-655.
- Gencer, N. (2020). Covid-19 sürecinde yaşlı olmak: 65 yaş ve üstü vatandaşlar için uygulanan sokağa çıkma yasağı üzerine değerlendirmeler ve manevi sosyal hizmet. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, Covid-19 Özel Sayısı, 35-42.
- Avrupa Sosyal Şartı. (2007). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/04/20070409-1.htm> adresinden 04.05.2021 tarihinde erişilmiştir.
- Gözler, K. (2020). *Türk anayasa hukuku dersleri*. Ekin Kitabevi.
- Gözübüyük, Ş. (1978). *Türkiye'nin yönetim yapısı*. S Yayınları.
- Güler, B. (2020). İdarenin Covid-19 pandemisine ilişkin sokağa çıkma yasağı kararlarının kanuni idare ilkesi kapsamında değerlendirilmesi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Covid19- Hukuk Özel Sayısı, 180-201.
- Günday, M. (2004). *İdare hukuku*. İmaj Yayınevi.
- İç İşleri Bakanlığı. (2021a). 81 il valiliğine tam kapanma tedbirleri genelgesi gönderildi. <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-tam-kapanma-tedbirleri-genelgesi-gonderildi> adresinden 01.05.2021 tarihinde erişilmiştir.
- İç İşleri Bakanlığı. (2021b). Vefa Sosyal Destek Grupları 6.649.461 haneye ulaştı. <https://www.icisleri.gov.tr/vefa-sosyal-destek-gruplari-6649461-haneye-ulasti> adresinden 07.05.2021 tarihinde erişilmiştir.
- İç İşleri Bakanlığı. (2021c). Bakanımız Sn. Soylu açıkladı "Vefa Sosyal Destek Grupları 21 milyonu aşkın hizmet ulaştırdı". <https://www.icisleri.gov.tr/bakanimiz-sn-soylu-acikladi-vefa-sosyal-destek-gruplari-21-milyonu-askin-hizmet-ulastirdi>. adresinden 02.06.2021 tarihinde erişilmiştir.
- İller İdaresi Genel Müdürlüğü. (2020). <https://www.icisleri.gov.tr/illeridaresi/tum-haberler> adresinden 05.05.2021 tarihinde erişilmiştir.

- İller İdaresi Genel Müdürlüğü. (2021). <https://www.icisleri.gov.tr/illeridaresi/tum-haberler> adresinden 06.05.2021 tarihinde erişilmiştir.
- Lancet, T. (2020). Redefining vulnerability in the era of COVID-19. *Lancet*, 395(10230), 1089.
- Le Couteur, D. G., Anderson, R. M., & Newman, A. B. (2020). COVID-19 is a disease of older people. *The Journals of gerontology. Series A: Biological Sciences and Medical Sciences*, 75(9), e119-e120.
- Onar, S. S. (1996). İdare hukukunun umumi esasları. Hak Kitapevi.
- Ott, M., Shaw, S. F., Danila, R. N., & Lynfield, R. (2007). Lessons learned from the 1918-1919 influenza pandemic in Minneapolis and St. Paul, Minnesota. *Public Health Reports*, 122(6), 803-810.
- Ökmen, M., Baştan, S. & Yılmaz, A. (2004). Kamu yönetiminde yeni yaklaşımlar ve bir yönetim faktörü olarak yerel yönetimler. A. Yılmaz ve M. Ökmen (Ed.). *Kamu yönetimi içinde* (ss. 23-80). Gazi Kitabevi.
- Özel, M. & Dönmez, D. (2021). Türkiye'de Covid19- salgını ile mücadele sürecinde bir yönetim modeli olarak Vefa sosyal destek gruplarının incelenmesi. *Türk İdare Dergisi*, 492, 263-290.
- Özdoğan, M. & Sarıer, Y. (2020). Covid19- pandemi sürecinde bir kurumsal sosyal sorumluluk örneği. *Current Debates on Social Sciences*, 5, 66-76.
- Özdoğan, M. (2021). Öğretmenlerin Vefa Sosyal Destek Ekipleri'nde görev alma nedenlerine ilişkin görüşleri. *Temel Eğitim*, 3(1), 6-14.
- Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: Governing without government. *Political Studies*, 44(4), 652-667.
- Sezer, Ö. & Vural, T. (2010). Kamu hizmetlerinin sunumunda devletin değişen rolü ve merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında yetki ve görev paylaşımı. *Maliye Dergisi*, 159, 203-219.
- Sunay, M. M. (2020). Karantina toplumuna dönüşme süreci ve bu süreçte belediyelerin sosyal desteği: Bursa ili örneği. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 7(53), 1092-1100.
- Türk, A. (2020). Koronavirüs (Covid-19) pandemisi sürecinde yaşlılara yönelik uygulamalar ve yaşlıların psiko-sosyal durumu üzerine bir değerlendirme. *Sosyal Hizmet, Pandemi ve Sosyal Hizmet Sayısı*, (2), 35-46.
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası. (1982). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2709.pdf> adresinden 01.05.2021 tarihinde erişilmiştir.
- Umumi Hıfzı Sıhha Kanunu. (1930). İkinci BAP: *Sari ve salgın hastalıklarla mücadele*. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.3.1593.pdf> adresinden 05.05.2021 tarihinde erişilmiştir.