

112 Acil Çağrı Merkezleri



Tarık BAHADIR
Daire Başkanı

112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi kapsamında Türkiye’de birden fazla olan acil çağrı numaralarının tek numara 112 altında toplanmasını sağlamak üzere 112 Acil Çağrı Merkezleri kurulum çalışmaları İller İdaresi Genel Müdürlüğü 112 Acil Çağrı Hizmetleri Daire Başkanlığınca yürütülmektedir.

GİRİŞ

Günümüz dünyasında, teknolojinin gelişimi ile orantılı toplumsal hayattaki hız ihtiyacı artmış, bu da beraberinde telekomünikasyon aracılığıyla ihtiyaçların giderilmesine aracılık eden çağrı merkezlerinin kurulmasına neden olmuştur. Teknolojik gelişmelerin etkisiyle toplumun, devletin asli görevlerini yerine getirmek üzere organize olmuş kamu kurumlarından daha hızlı, etkin ve efektif hizmetler vermelerini beklemektedir. Acil çağrı hizmetleri de bu talebin bir karşılığı olarak geliştirilmiş bir hizmettir.

Hayatın herhangi bir anında, kendimizin ya da çevremizdekilerin güvenliğini tehdit eden bir durumla karşılaştığımızda, sağlığımızla alakalı olumsuzluklar veya bulunduğumuz ortamda meydana gelen kaza, yaralanma, yangın vb. durumlarda ilk olarak acil çağrı numaralarını ararız. Vatandaşın acil durumda karşı karşıya kaldığı ilk kurum olması hasebiyle Acil Çağrı Merkezleri vatandaşın 7/24 yanında, hızlı, hazır ve güçlü devlet imajını doğrudan ortaya koyan kurumlardır.

Ülkemizde acil çağrı hatlarının geçmişi 1980’lerin ortalarında belirli illerde acil müdahale hizmeti veren kurumların kurulduğu farklı numaralar ile başlamıştır. Zamanla acil çağrı hizmeti veren kurum sayısının artması kullanılan numara sayısını da beraberinde arttırmış ve acil durumlarda vatandaşın hangi numarayı arayacağı noktasında kafa karışıklıklarına neden olmuştur. Buna kurumlar arasında koordinasyonun sağlanması güçlüğü de

eklenince can kayıplarına varan olaylarla karşı karşıya kalınmıştır.

Bu makalede Bakanlığımız İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesinin tarihçesi, hukuki statüsü, çalışma sistemi, mevcut durumu, yapılan çalışmalar, Covid-19 pandemi tedbirleri kapsamında aldığı görevler ve bilişim altyapısından bahsedilecektir.

ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNİN TARİHÇESİ

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 çağrı, acil çağrı olarak tanımlanır. Acil çağrının alınmasından ilgili kurum veya kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetine acil çağrı hizmeti denir.

Avrupa Birliği’ne üye ülkelerde “112”, Amerika’da “911” numarası acil yardım hattı olarak kullanılmaktadır. Avrupa Birliği, 29 Temmuz 1991 tarih ve 91/396 sayılı Konsey kararı ile Birlik çatısı altındaki tüm ülkelerde “112” hattının “Tek Avrupa Acil Çağrı Numarası-Single European Emergency Call Number” olarak kullanımını öngörmüştür. Telekomünikasyon Kurulu AB müktesebatına uyum için belirlediği takvim çerçevesinde 11.03.2002 tarihinde aldığı 2002/103 sayılı kararı ile hâlihazırda ülkemizde sadece Sıhhi İmdat çağrıları için kullanılan 112 kısa numara-

sının Ulusal Kapsamda Tek Acil Çağrı Numarası olarak tahsis edilmesine karar vermiştir. Ülkemizde “Tek Acil Çağrı Numarası” oluşturma çalışmalarına; Hollanda Hükümeti ile T.C. İçişleri Bakanlığı’nın işbirliği ile MATRA Projeleri kapsamında başlanmış, 06 Nisan 2005 tarihinde, Antalya “**Pilot İl**” olarak belirlenmiştir. Ülkemizdeki kurulan ilk Acil Çağrı Merkezi Antalya’da 2009 yılında faaliyete başlamıştır.

112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi kapsamında Türkiye’de birden fazla olan acil çağrı numaralarının (155 Polis İmdat-156 Jandarma İmdat-158 Sahil Güvenlik İmdat-110 Yangın İhbar-112 Sıhhi İmdat-177 Orman Yangını İhbar-122 AFAD) tek numara 112 altında toplanmasını sağlamak üzere 112 Acil Çağrı Merkezleri kurulum çalışmaları İller İdaresi Genel Müdürlüğü 112 Acil Çağrı Hizmetleri Daire Başkanlığınca yürütülmektedir.

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNİN HUKUKİ DAYANAKLARI

1 no’lu Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkındaki Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 271/4 maddesi ile 112 Acil Çağrı Merkezleri, büyükşehir belediyesi olan illerde valiliğe bağlı kurulan yatırım izleme ve koordinasyon başkanlığı bünyesinde, diğer illerde ise valilikler bünyesinde kurulmuştur.

Asılsız çağrılarla mücadele için, 5326 sayılı Kabahatler Kanununun 42/A maddesinde ‘112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere bu Kanuna göre il valileri tarafından iki yüz elli Türk Lirası idari para cezası verilir. Tekerrür halinde bu ceza iki katı olarak uygulanır.’ denilmektedir.

İnsan hayatının sürdürülmesi misyonunu üstlenen Acil Çağrı Merkezleri, tüm acil çağrılara etkin ve verimli cevap veren, acil vakalara en kısa zamanda, koordineli şekilde ekip sevk edilmesini sağlayan özellikli kurumlardır.

Acil çağrı hizmetlerinin esas odak noktası insan hayatı olduğu için, iletişimin kesintiye uğraması durumunda kişiye hızlı bir şekilde ulaşabilmek amacıyla 5442 sayılı İl İdaresi Kanununun Ek Madde 2/b maddesi ‘Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından; 112 acil çağrı merkezlerine yapılan çağrılar kapsamında, arayan kişilere ulaşılması amacıyla arama zamanıyla sınırlı olmak üzere 112 acil çağrı merkezlerinin veya ilgili valiliğin, ihtiyaç duyduğu telefon abone ve konum bilgileri gecikmeksizin karşılanır. Bu kapsamda ilgili Bakanlık ile Bilgi

Teknolojileri ve İletişim Kurumunun birlikte belirleyeceği usul ve esaslar dâhilinde erişim sistemi kurulabilir.’ şeklinde düzenlenmiştir.

14.05.2014 tarihli ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği ile 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinin ve görev yapan personelin çalışma usul ve esasları belirlenmiştir.

İnsan hayatının sürdürülmesi misyonunu üstlenen Acil Çağrı Merkezleri, tüm acil çağrılara etkin ve verimli cevap veren, acil vakalara en kısa zamanda, koordineli şekilde ekip sevk edilmesini sağlayan özellikli kurumlardır. Acil durumla karşı karşıya kalan kişinin ülkenin her yerinden, hem sabit hem de mobil telefonlardan (sim kart olmadan arama yapılabilir) ücretsiz olarak arayabildiği 112 Acil Çağrı Merkezleri, iletişim devamlılığının ön planda tutulduğu altyapı, kaynak ve personel planlaması ve koordinesinde hizmet vermektedir.

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİ PROJESİNİN AMAÇLARI

- Kişilerin acil durumlarda, birden çok numara yerine, **tek bir numarayı 112** bilmeleri ve kullanmaları,





Trabzon Acil Çağrı Merkezi

- Acil çağrı alındıktan sonra ihtiyaç duyulacak tüm ekiplerin **en kısa sürede koordine olarak** olaya müdahalelerinin sağlanması,
- Kurumların, gereksiz ve asılsız çağrılar nedeniyle artan iş yükünün azaltılması ve daha etkin çalışmanın sağlanmasıdır.

Bu amaçları gerçekleştirmek, Acil Çağrı Merkezinde çağrının alınması ve olayların takip ve koordinasyonu için; çağrı karşılayıcı personel ile sağlık, emniyet, jandarma, itfaiye, AFAD, sahil güvenlik ve orman işletme birimlerinden personellerin aynı salon içinde olduğu ve koordinasyonun bu ortamda sağlandığı co-location (sunucu barındırma) modeli tercih edilmiştir.

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNİN ÇALIŞMA USULÜ

112 Acil Çağrı Merkezi arandığında, eş zamanlı olarak arayan kişinin adres ve konum bilgisi sabit, GSM operatörlerinde ve ELS (Apple ve Google hassas konum servisi) tarafından 112 Acil Çağrı Merkezine iletilmektedir.

Çağrı karşılayıcı personel, olaya ilişkin genel bilgileri aldıktan sonra bu bilgileri yazılım üzerinden aynı salon içinde bulunan ilgili birimlerin çağrı yönlendirici personeline aktarmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi sayesinde:

- Vatandaşların ve ülkemizde bulunan yabancıların acil çağrılar için birden fazla numara bilme zorunluluğu ortadan kalkmıştır.
- Maliyet tasarrufu ve hizmette etkinlik sağlanmıştır.

- İlgili kurumlar arasında koordinasyon ve iş birliği sağlanmıştır.
- Tüm acil çağrılar kayıt altına alınmıştır.
- Yabancı dil bilen personel istihdam edilmek suretiyle yabancıların hizmetten yararlanması mümkün hâle gelmiştir.
- İller arasında uygulama birliği sağlanmıştır.
- Çağrı merkezlerinde kullanılan teknik sistemin tüm illerde aynı standart ve kalitede olması sağlanmıştır.



- Çağrı merkezlerinde kullanılan coğrafi bilgi sistemleri sayesinde olay mahallinin tespiti kolaylaşmıştır.
- Araç takip sistemi sayesinde araç ve ekiplerin sevk ve idaresi daha verimli hâle gelmiştir.
- Çağrılarının karşılanmasından, ekiplerin olay yerine ulaşmasına kadar tüm veriler sistemde kaydedildiği için, istatistiksel olarak verimlilik ölçümü yapılabilir. Uslulararası standartlar ve gelişmelerin takip edilerek ülke-mizdeki sisteme entegrasyonu sağlanmıştır.

ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİ MEVCUT DURUM

112 Acil Çağrı Merkezlerinin ülke geneline yaygınlaştırılmasına 2009 yılında Antalya 2010 yılında Isparta illerinin devreye alınmasıyla başlanmıştır. İlk Nesil Çağrı Merkezleri Aselsan tarafından geliştirilen yazılım ve her ilin kendi veri merkezine sahip olması, dış ortama kapalı olması kurgusu üzerinden planlanmış bu kapsamda toplam 24 ilimiz faaliyete geçirilmiştir. Zaman içerisinde Acil Çağrı Merkezlerinin ihtiyaçları, kurulum maliyetleri ve teknolojik gelişmelerin getirdiği zaruretlerle Bakanlığımız mühendislerince Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezleri ya-

zılımı geliştirilmiştir. Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezleri yazılımı kullanılarak 21 ilimizde Acil Çağrı Merkezleri faaliyete geçirilmiştir. Kurulumu devam eden 25 ilimizde de Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezleri yazılımı kullanılacaktır.

81 ilde yaygınlaştırma çalışmaları kapsamında; 66 ilde bina inşaatı tamamlanmış, 12 ilde bina inşaatı devam etmekte, 1 ilde de bina inşaatı çalışmasına başlanacaktır. 5 ilimizde ise mevcut binalar tadilatından geçirilerek hizmet vermeye başlanmış ancak Kırıkkale, Kahramanmaraş ve İstanbul illerimizde mevcut binaların yetersizliği nedeniyle yeni bina yapımına ihtiyaç duyulmuştur.

Faaliyette Olan İller		Donanım Kurulumu Başlanan İller		İnşaatı Devam Eden İller	İhale Aşamasındaki İller
Aselsan Yazılımı	Yeni Nesil 112				
Afyonkarahisar	Adana	Artvin	Osmaniye	Adıyaman	Tekirdağ
Aksaray	Amasya	Aydın	Tokat	Ağrı	
Ankara	Bartın	Batman	Trabzon	Ardahan	
Antalya	Bilecik	Bayburt	Tunceli	Bingöl	
Balıkesir	Bolu	Çankırı	Van	Bitlis	
Burdur	Bursa	Çorum		Giresun	
Denizli	Çanakkale	Diyarbakır		İstanbul (Yeni Bina)	
Düzce	Edirne	Elazığ		Kahramanmaraş (Yeni Bina)	
Hatay	Erzurum	Erzincan		Rize	
Isparta	Hakkari	Eskişehir		Siirt	
Kahramanmaraş	İstanbul (Geçici Bina)	Gaziantep		Sinop	
Karaman	İzmir	Gümüşhane		Şırnak	
Kırıkkale	Kayseri	Iğdır			
Kırşehir	Kırklareli	Karabük			
Kocaeli	Mardin	Kars			
Konya	Nevşehir	Kastamonu			
Kütahya	Sakarya	Kırıkkale (Yeni Bina)			
Manisa	Samsun	Kilis			
Mersin	Şanlıurfa	Malatya			
Muğla	Uşak	Muş			
Niğde	Zonguldak	Ordu			
Sivas					
Yalova					
Yozgat					
45		26		12	1

112 Acil Çağrı Merkezlerinin devreye alınma tarihleri şu şekildedir:**2019 Yılı Faal Olarak Çalışan Acil Çağrı Merkezlerinde**

45 ilde faaliyet gösteren 112 Acil Çağrı Merkezleri, **ülke nüfusunun %76,17'sine** hizmet vermektedir. **62.465.452 kişinin** yaşadığı bu 45 ilin;

- 21'i büyükşehir illeri,
- 24'i ise diğer illerimizdir.

Donanım ve kuruluşları başlanan 25 (Artvin, Aydın, Batman, Bayburt, Çankırı, Çorum, Diyarbakır, Elazığ, Erzincan, Eskişehir, Gaziantep, Gümüşhane, Iğdır, Karabük, Kars, Kastamonu, Kilis, Malatya, Muş, Ordu, Osmaniye, Tokat, Trabzon, Tunceli ve Van) ilimizin Temmuz sonunda devreye alınmasıyla toplam 70 ilimizde 77.215.388 vatandaşımıza (Nüfusun %92,85'ine) hizmet verecektir. Bu illerimizin;

- 29'i büyükşehir illeri,
- 41'i ise diğer illerimizdir.

44 ilde faaliyet gösteren 112 Acil Çağrı Merkezlerinde 2019 yılında;

13.729.294 Asıllı Çağrı

29.906.340'ı Asılsız Çağrı

olmak üzere toplam 43.635.634 çağrı karşılanmıştır.

Acil Çağrı Merkezlerinin hızlı ve etkin bir şekilde faaliyet göstermesine engel olan en sorunlu konular, asılsız ihbarlar ve gereksiz aramalardır. Yapılan her 100 çağrıdan 68 çağrının acil yardıma **ihtiyaç duymayan** kişilerden gelmesi hem çalışanların hem de asil ihtiyaç sahiplerinin hayatlarını zorlaştırmaktadır. İnsan yaşamı için saniyelerin bile önemli olduğu arama-kurtarma durumlarında, Acil Çağrı Merkezlerinin gereksiz yere meşgul edilmesi hem çalışanların verimliliğini düşürmekte hem de kamu kaynaklarının (zaman, para, malzeme vb.) israf edilmesine neden olabilmektedir.

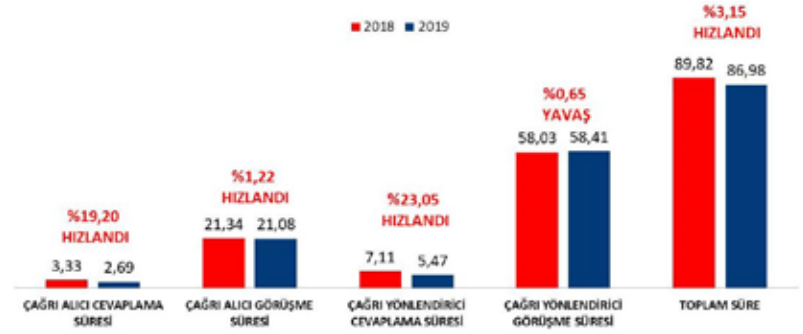
Acil Çağrı Merkezi telefon hatlarının gereksiz meşgul edilmesi, küfür, taciz, hakaret ve aşağılama gibi hareketlerle kullanımını engelleyen çağrıya, gereksiz çağrı denmektedir. Acil Çağrı Merkezine yapılan ihbara ilişkin olay yerine giden ekipler tarafından söz konusu olayın ihbarcının belirttiği nitelikte

olmadığına dair bildirim ve/veya tutanak ile kayıt altına alınan çağrıya, asılsız çağrı denilmektedir. Görüldüğü üzere, gereksiz çağrılar acil çağrı merkezini meşgul etmekte, acil çağrı ihtiyacı olan insanların çağrı merkezine ulaşmasını engellemektedir. Asılsız çağrılar ise, hem acil çağrı merkezini hem de olaya müdahale edecek ekipleri oyalamakta ve bu ekiplerin o esnada meydana gelebilecek gerçek bir olaya müdahalesini geciktirmektedir.

Gereksiz aramaların yoğunluğunun çok fazla olması nedeniyle, kanun koyucu tarafından hiç kuşkusuz bir düzenleme yapılması ihtiyacını doğurmaktadır. Nitekim 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun'un 28. maddesine "112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 30 Mart 2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu'na göre il valileri tarafından 250 Türk lirası idari para cezası verilir. Tekerrür hâlinde bu ceza iki katı olarak uygulanır." denilerek çözüm getirilmeye çalışılmaktadır.

Gereksiz aramaların bu denli yoğun olmasının ana nedenleri arasında;

- Ücretsiz olması,
- Şebekeden bağımsız olarak aranabilmesi,
- SIM kart olmadan aranabilmesi,



- Küçük çocuklara oyun maksatlı telefon verilmesi,
- Bazı psikolojik sorunlar,
- Kurumların iç görüşmelerini bu hattan yapmaları,
- Dikkatsizlik,
- Devreye alınan illerde kişilerin sisteme alışma noktasında yaşadıkları tereddütler yer almaktadır.

Tek numara 112'ye geçilen illerimizde, çağrı karşılayıcı personelin gereksiz, asılsız çağrı ile ilk muhatap personel olması, ekipleri harekete geçirecek personel olan çağrı yönlendiricilerin zaman kaybetmelerinin önüne geçmekte, ihbarlarla ilgili ilk elemeyi çağrı karşılayıcı personel yapmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezleri faaliyetinde olan illerimizde; çağrı karşılayıcı, çağrı yönlendirici personelin reaksiyon sürelerinin kısaltılması için eğitimler verilmiş ve başarı elde edilmiştir. Daha iyi sürelerle ulaşıl-

ması için eğitimler vermeye devam edilmektedir.

YABANCI DİL ÇAĞRILARI

Yabancı Dil İstatistikleri	
İngilizce	3.118
Almanca	384
Arapça	9.545 (Alo 157 hattı ile konferans)
Rusça	912

Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezi Projesiyle tüm ülke genelinde İngilizce, Almanca, Arapça ve Rusça dillerinde çağrı karşılanabilecek bir altyapı oluşturulmuştur. Toplam 45 ilde 112'yi arayan ve yabancı dil konuşan kişiler 4 ayrı dilde taleplerini 13.06.2018 tarihi itibarıyla Ankara 112 Acil Çağrı Merkezindeki yabancı dil havuzu operatörlerine iletebilmekte ve acil çağrı hizmetlerinden faydalanabilmektedir. 2019 yılında yabancı dilde gelen toplam çağrı sayısı 13.959'dur.

ENGELSİZ 112 UYGULAMASI

Engelsiz 112 Projesi, engelli vatandaşlarımızın, ücretsiz olarak telefonlarına/tabletlerine indirecekleri uygulama aracılığıyla 112 Acil Çağrı Merkezi ile anında iletişime geçmelerine imkan sağlayan bir uygulama İçişleri Bakanlığı mühendislerince geliştirilmiştir. Engelli vatandaşlarımız dilerse uygulama üzerinden sağlık problemlerini kayıt edebilir, acil durumda ulaşılacak yakınlarının iletişim bilgilerini sisteme girerek



Konya Acil Çağrı Merkezi

112 personelinin “Acil Çağrı” anında bu bilgileri görmesini sağlayabilir. Böylece süreçte daha etkin ve hızlı hizmet verilmesi mümkün olabilecektir. Uygulama ile işitme engelli vatandaşlarımız cep telefonları üzerinden görüntülü olarak işaret dili bilen çağrı karşılayıcı personel ile görüşmekte, engelli vatandaşlarımız mesaj yazarak acil durumlarını 112’ye iletebilmektedir. Ülke genelinde sadece Ankara 112 Acil Çağrı Merkezi lokasyonuna kurulan, Yeni Nesil Engelsiz 112 Merkez Uygulaması sayesinde 08.04.2019 tarihi itibarıyla engelsiz çağrılar tek bir merkezden karşılanmaya başlanmıştır. 2019 yılında engelsiz gelen toplam çağrı sayısı 4.632’dir.

E-ÇAĞRI (E-CALL)

Trafik kazalarında, elektronik güvenlik sistemine sahip araçların araç içi sensörlerinin aktive olması ile otomatik olarak veya acil çağrı butonuna basılmasıyla manuel olarak 112 Acil Çağrı Merkezlerini araması esasına dayanan bir uygulamadır.

Kazazede bilinçsiz olsa dahi araç içi E-ÇAĞRI sistemi, 112 Acil Çağrı Merkezi ile bir ses bağlantısı kurmakta ve aracın konum bilgisini 112

Acil Çağrı Merkezi’ne göndererek müdahalede zaman kazandırmaktadır.

E-Çağrı sisteminin bir butona basılarak aktive edilebilmesi fonksiyonu, kazazedenin herhangi bir acil durumda bu butona basarak, acil çağrı merkezine, ulaşmaları gereken kaza noktasını hassasiyetle bildirmesini mümkün kılar.

İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından, Yeni Nesil 112 Çağrı karşılama yazılımının E-ÇAĞRI modülü entegrasyonu sağlanarak, tüm Türkiye’den gelecek E-ÇAĞRI’ların operatörler tarafından karşılanabilmesi sağlanmıştır. Bu kapsamda, Mercedes ve Volvo firmaları ile saha testleri yapılmış olup, 1000 üzerinde E-ÇAĞRI gerçekleştirilmiş ve 7500 km’nin üzerinde yol kat edilmiştir. 2018 yılı Haziran ayından bu yana 4.189 çağrı alınmıştır.

ELS ENTEGRASYONU (ACİL DURUM HASSAS KONUM HİZMETİ)

Arayan kişilerin konum bilgileri 7-8 metre hassasiyetle tespit edilecektir. Bu kapsamda, Google ve Apple firmaları ile entegrasyon çalışmaları

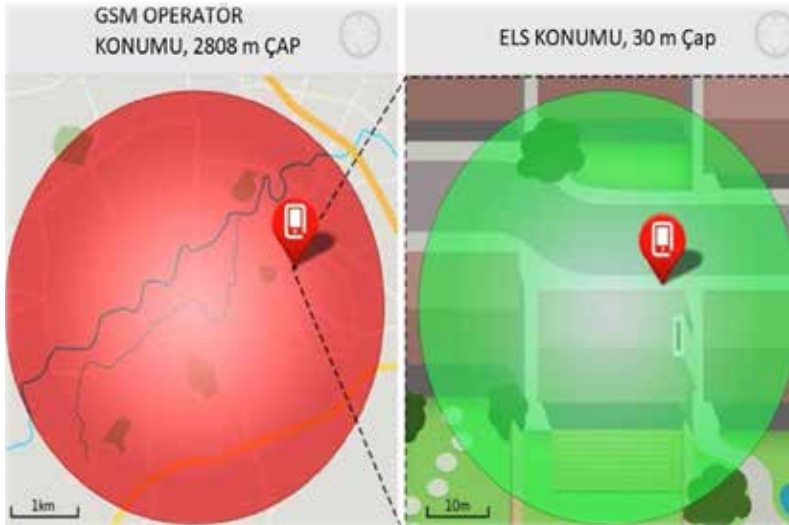
devam etmektedir. Acil durum konum hizmeti testleri Bolu ve İzmir ilinde yapılmaktadır.

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ PROJESİNİN ALDIĞI ÖDÜLLER

- 2014 yılında Türkiye Bilişim Derneğince **‘Büyük Veri Ödülü’**ne
- 2015 yılında TÜSİAD ve Türkiye Bilişim Vakfı tarafından **‘Vodafone Özel Ödülü’** ne
- 2017 yılında **‘En Yenilikçi İdare Ödülü’**ne layık görülmüştür.
- 2018 yılında uluslararası araştırma şirketi IDC tarafından **‘En iyi bilgi teknolojileri yönetişimi projesi’** seçilmiştir.
- 2018 yılında 54 ülkeden 530 proje arasından en iyi kamu yatırımları branşında **‘Oracle Bulut İnovasyon Ödülü’**nü almıştır.
- Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi himayelerinde T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının düzenlediği, Engellilerde ve Yaşlılarda Dijital Dönüşüm Sempozyumunda 19 Haziran 2019 tarihinde **‘Engelsiz Dijital Dünya İnovasyon Ödülü’** ne layık görülmüştür.
- 2019 yılında Denizli 112 Acil Çağrı Merkezi Vaka Sürelerinin Azaltılması projesi ile **‘Verimlilik Ödülü’**ne layık görülmüştür.

VEFA İLETİŞİM MERKEZİ OLARAK 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİ

Tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 ile mücadele kapsamında alınan en kritik önlemlerin başında 21 Mart 2020 tarihi itibarıyla yüksek risk grubu olarak değerlendirilen 65 Yaş ve Üstü ile Kronik Rahatsızlığı Olanlara Yönelik Sokağa Çıkma Kısıtlaması uygulaması gelmektedir.





Ordu Acil Çağrı Merkezi



Batman Acil Çağrı Merkezi



Çorum Acil Çağrı Merkezi



Çankırı Acil Çağrı Merkezi

Sayın Cumhurbaşkanımızın güçlü liderliğinde, milletimizin tüm dünyaya her zaman örnek olan yüksek birlik, beraberlik ruhu ve dayanışma duygusu, bir kez daha, en üst düzeyde ortaya çıkmış, kadim geleneğimizde var olan ve gururla yaşattığımız yardımlaşma kültürü emsalsiz bir şekilde kendini göstermiştir.

Özellikle tek başına yaşayan ve ihtiyaçlarını karşılayacak yakını bulunmayan 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşlarımızın mağdur olmamaları, temel ihtiyaçlarını karşılamaları için Vali ve Kaymakamların başkanlığında, başta İçişleri Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Aile, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Diyanet İşleri Başkanlığı olmak üzere tüm bakanlıklar ile kamu kurum ve kuruluşlarının, yerel yönetimlerin ve sivil toplum örgütlerinin personel ve gönüllülerinin katılımıyla Vefa Sosyal Destek Grupları oluşturulmuştur.

155, 156 ve 112 acil çağrı numaralarını arayarak ihtiyaçlarını bildiren vatandaşlarımıza, toplam 144 bin 907 kişinin görev aldığı Vefa Sosyal Destek gruplarınca hızla ulaşılmaktadır.

Vefa Sosyal Destek Gruplarına gelen başvuruların yönetilmesi için kullanılan yazılım 24 saat gibi kısa bir sürede kendi kaynaklarımızla geliştirilmiş ve 112 Acil Çağrı Merkezlerinin teknik altyapısının kullanılması suretiyle tamamlanmıştır.

Bu uygulama 33 bin 459 aktif kullanıcı ile ülke sathında hizmet vermeye devam etmektedir. İçişleri Bakanlığı tarafından yayınlanan genelgelere uyumlu olarak 20 yaş altı sokağa çıkma kısıtlama, seyahat izin ve çay üreticileri modülleri de sisteme eklenmiştir.

Yardımları sadece temel ihtiyaçların karşılanması olarak görmeyen grup-

ÇAĞRI MERKEZLERİ ARACILIĞIYLA YAPILAN TALEPLER (65 YAŞ ve ÜZERİ)	"SOSYAL KORUMA KALKANI" KAPSAMINDA İHTİYAÇ SAHİBİ OLDUĞU BELİRLENEN VE VEFA SOSYAL DESTEK GRUPLARI ARACILIĞIYLA MAAŞ ÖDEMELERİ YAPILAN HANE/KİŞİ SAYISI	VEFA SOSYAL DESTEK GRUPLARI ARACILIĞIYLA ÖDEME YAPILAN HANE/KİŞİ SAYISI	CUMHURBAŞKANLIĞINCA HAZIRLANILARAK DAĞITIMI YAPILAN HEDİYE PAKETLERİNİN (MASKE-KOLONYA) TOPLAM SAYISI	YERİNE GETİRİLEN TOPLAM HİZMET SAYISI
7.554.458	3.124.580	960.887	2.992.000	14.119.853

larımız, insani duygularla iletilen ihtiyaçlara da koşmuşlardır.

Bugüne kadar 65 yaş ve üzeri vatandaşlarımızdan çağrı merkezlerimize 7 milyon 554 bin 458 talep ulaşmış; "Sosyal Koruma Kalkanı" kapsamında ihtiyaç sahibi olduğu belirlenen 3 milyon 124 bin 580 kişiye maaş ve sosyal destek ödemeleri; PTT ve bankalardan emeklilik maaşı alan 960 bin 887 vatandaşımıza evlerinde ödemeleri yapılmıştır. 2 milyon 992 bin kişiye Cumhurbaşkanlığımızca temini yapılan maske ve kolonya dağıtımı, yine gruplarımız tarafından gerçekleştirilmiştir. Vefa Sosyal Destek Grupları, tüm çalışmalarıyla 30 Mayıs 2020 tarihi itibarıyla 14 milyon 119 bin 853 hizmet sayısına ulaşmıştır.



SONUÇ

112 Acil Çağrı Merkezlerinin 81 ilde faaliyete geçirilmesiyle, vatandaşlar acil durumlarda birden fazla numarayı bilmek yerine tek numarayı bilmeleri, acil çağrı hizmeti veren kurumların ekiplerinin daha kısa sürede olaya müdahaleleri, farklı kurumların ekiplerinin hızlı, etkili koordinasyonu ve kurumların gereksiz, asılsız çağrılar nedeniyle artan iş yükünün azaltılması sağlanmış olacaktır. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin teknolojik altyapısı, ihtiyaçlara hızlı karşılık verebilen Bakanlığımızca geliştirilmiş yazılımı ve yetişmiş personel profili, maliyeti azaltılmış, hızlı, etkin ve her daim hazır acil yardım hizmeti verebilen kurumları aynı çatı altında barındırması, devletin vatandaşın her an yanında olma imajını pekiştirecektir. Covid-19 pandemi sürecinde teknik altyapısı kullanılan ve Vefa Sosyal Destek İletişim Merkezi görevini üstlenen 112 Acil Çağrı Merkezleri, ülke çapında gerçekleşecek her tür olağanüstü durumda verilen her türlü görevi yerine getirebilecek güç ve kapasitededir.



112'ler

Projeden Çok Daha Öte Bir Şey



Reşit GÜRBÜZ
İçişleri Bakanlığı
Şube Müdürü

A. GENEL OLARAK

Acil Çağrı Merkezleri (AÇM), birden fazla acil çağrı numarasının tek numara altında birleştirilmesi suretiyle, çağrılarının en kısa sürede karşılanıp gereğinin yapılması amacına yönelik önemli bir projedir. Bu proje sayesinde, kişiler birden fazla numara yerine tek bir numara ile acil duruma ilişkin taleplerini ve ihtiyaçlarını iletebilmektedir. Öte yandan, birden fazla kurumu ilgilendiren çağrılar, tek bir merkezden karşılanıp yönlendirilerek eşgüdüm ve koordinasyon içinde olaya müdahale edilmektedir.

Amerika Birleşik Devletlerinde “911” numarası ile hizmet veren AÇM’ler, Avrupa Birliği üyesi ülkelerde ve bizde “112” numarası ile hizmet vermektedir. İzninizle

hemen burada küçük bir anekdot arz etmek istiyorum: 2016 yılında birçok Avrupa ülkesinin katılımıyla Prag’da düzenlenen 112 Acil Çağrı Merkezleri ile ilgili bir programa katılmıştık. Program arasında katılımcılarla sohbet esnasında, yabancı bir katılımcıya “**Neden herhangi bir numara değil de 112?**” diye sorduğumda, “**Eskiden telefonlar genellikle tuşlu değil, çevirmeliydi. 112 ise en hızlı şekilde çevrilebilecek sayılardan oluşuyordu. Örneğin 789 gibi bir numara belirlenmiş olsaydı, 112 sayısı kadar çabuk çevrilmezdi. Amaç, insan hayatıyla ilgili konuya hızlı müdahale olunca, en çabuk müdahale bu rakamların çevrilmesiyle söz konusu olacaktı; işte o yüzden 1-1-2.**” şeklinde bir cevap vermişti. Bu cevap, küçük bir ayrıntı gibi görünmekle birlikte, hayli şaşırtıcı gelmişti bana. Bu numara-

nın başka bir yansıması da, 11 Şubat'ın (11.2) her yıl "112 Günü" olarak kutlanıyor olmasıdır.

B. TARİHÇE

112'nin Avrupa geçmişi, Avrupa Birliği'nin (AB) 29 Temmuz 1991 tarihli kararıyla Birlik çatısı altındaki tüm ülkelerde 112 hattının "Tek Avrupa Acil Çağrı Numarası-Single European Emergency Call Number" olarak kullanımını öngörmesiyle birlikte, 90'lı yılların başına dayanmaktadır.

Ülkemizde ise AB'ye uyum süreci kapsamında "Tek Acil Çağrı Numarası" oluşturma çalışmalarına, 2003 yılında İçişleri Bakanlığımız ile Hollanda Hükümetinin gerçekleştirdiği işbirliği çerçevesinde MATRA Projesi ile başlanılmıştır. Çalışmalar sonucunda Nisan 2005'te "Pilot İl" olarak Antalya ilimiz belirlenmiş ve 2009 yılında da ilk ilimiz olarak devreye alınmıştır. Bu şekilde ülkemizde de hayata geçen ve İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğüne bağlı olan AÇM'ler, Haziran 2020 itibarıyla 45 ilimizde faaliyetini sürdürmektedir.

Bu noktada, 112 Projesinin mimarı olan ve uzun yıllar öncülüğünü yapan şu anki Hatay Valimiz Sayın Rahmi DOĞAN başta olmak üzere, projenin bu aşamaya gelmesine katkısı olan tüm yöneticilerimize bu vesileyle saygı ve şükranlarımı arz etmek istiyorum. Yine, projenin daha iyi olması adına gecesini gündüzüne katıp özveriyle çalışan, teknik personel başta olmak üzere bütün personele de teşekkürlerimi sunuyorum.

Proje sayesinde, ülkemizdeki birden fazla acil çağrı numarası (110 İtfaiye, 112 Sıhhi İmdat, 122 AFAD, 155 Polis İmdat, 156 Jandarma, 158 Sahil Güvenlik ve 177 Orman Yangını) tek numara (112) altında birleşmiş oldu.

C. "112" ALGISI VE TEK NUMARANIN OLUŞTURDUĞU ENDİŞE

Tüm acil çağrılarının birleştiği numara olan "112", herkesçe bilinen "112 Ambulans" algısından maalesef çok çekmiştir. Gerçekten de, özellikle projenin hayata geçtiği ilk yıllarda, 112 numarasının bütün acil çağrılarının toplandığı tek bir numara olduğu bir türlü kanıksanamadı. Öyle ki, faaliyetteki illerimizde "orman yangını için artık 112'yi arayabilirsiniz" denildiğinde, "orman yangınının ambulansla ne alakası var" gibi bir şaşkınlık ve tepkiyle karşılaşılmıştır. Hatta ben, Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürü olarak göreve başladığımda, tanıdıklarım "Sağlık Bakanlığına geçmişsin hayırlı olsun" şeklinde tebriklerde bulunmuşlardır.

112'nin kişiler nezdinde bilinirliğinin artırılması için ülke geneline yönelik tanıtım yapılamamıştır ve hala da yapılamamaktadır. Zira 112'ler bütün illerimizde faaliyete geçmiştir. Ülke geneline yönelik bir tanıtım, 112'nin faaliyette olmadığı bir ilde, örneğin orman yangını için 112'nin (dolayısıyla ambulansın) aranması sonucunu doğuracaktır ki, bunun yol açacağı karışıklık ve kargaşayı hepimiz tahmin edebiliriz. Bu yüzden, tanıtımlar ancak faaliyete geçen illerde ve dolayısıyla il düzeyinde yapılabilmektedir.

112'lerin bilinirliği sorunu, sadece kamuoyu nezdinde değil, kurumlar da da yaşanmıştır. Görev yaptığım 2016-2018 yılları arasında, kurumlarla gerçekleştirdiğimiz çalışmalarda, toplantılarımız genellikle "112, Sağlık Bakanlığına bağlı değil miydi?" sorularıyla başlamıştır.

Proje, bilinirlik noktasında yaşadığı sıkıntıdan başka, özellikle ilk zamanlarda bazı kurumların çekincelerine de maruz kalmıştır. Kurumlar, kendi numaraları ile hâlihazırda yürüttük-

leri bir hizmetten, tek bir numara birleşmek suretiyle farklı bir sisteme geçişin meydana getireceği değişikliği endişeyle karşılamış; mevcut hizmetlerinin bundan nasıl ve ne şekilde etkileneceğini sorgulamışlardır. Bu durum, haliyle, koordinasyonda ve işbirliğinde güçlüklerle sebebiyet vermiştir. Öte yandan, faaliyete geçen illerimizde bütün numaraların eş zamanlı olarak devreye alınmasında da gecikmelere sebep olmuştur.

D. ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNİN OLUŞUMU VE ÇALIŞMA SİSTEMİ

1. Oluşumu

AÇM'ler, valilikler bünyesinde ve vali yardımcısının koordinesinde, AÇM Müdürünün yönetiminde, idari, teknik ve diğer personel ile 112'ye dâhil kurumların temsilcilerinden oluşmaktadır. Kurum temsilcileri kendi kurumlarınca AÇM'lerde görevlendirilmekte, diğer personel ise valilikler emrine atanmakta ve valilikçe görevlendirilmek suretiyle AÇM'lerde görev yapmaktadır.

AÇM'lerin çalışma sistemi açısından başka bir sınıflandırma ise "çağrı karşılayıcı personel" ve "çağrı yönlendirici personel" sınıflandırmasıdır. Çağrı yönlendiriciler, 112'ye dâhil kurumların (emniyet, itfaiye, sağlık vb.) kendi içinden görevlendirdiği personelden oluşmaktadır. Çağrı karşılayıcı personel ise KPSS sonuçlarına göre valilik emrine atanan personelden oluşmaktadır. Ayrıca ihtiyaç duyulan illerde hizmet sözleşmesi ile de çağrı karşılayıcı personel çalıştırılmaktadır.

2. Çalışma Sistemi

AÇM'ye gelen çağrılar, telesekreter anonsunun akabinde çağrı karşılayıcı personel tarafından karşılanmakta, talebi öğrenildikten

sonra ilgili çağrı yönlendiricisine aktarılmaktadır. Bu yapılırken, talebin daha net anlaşılması ve doğru kuruma yönlendirilmesi adına, kısa kısa sorular da sorulabilmekte ve ona göre vaka formu oluşturulabilmektedir. Arayanın adresi genel olarak ekranda görünmekle birlikte, ekranda görünmeme durumunda ya da teyit amaçlı olarak arayanın adresi de sorulabilmektedir. Bu sistemin avantajlarından biri de, gelen çağrının birden fazla kurumu ilgilendirmesi halinde aynı çağrının birden fazla kuruma yönlendirilebilmesidir. Örneğin bir trafik kazasına ilişkin çağrı, aynı anda sağlık, polis ve itfaiye gibi birden çok çağrı yönlendiricisine saniyeler içinde aktarılabilir.

Çağrının yönlendirildiği kurum temsilcisi, arayanın durumuyla ilgili daha teknik ve etraflı bilgileri almak suretiyle, olay yerine en yakın ekibi harekete geçirebilmektedir.

Böylece arayan, bir olay için birden fazla numara aramak yerine sadece 112'yi arayarak tabir yerindeyse bütün meramını aktarma fırsatı bulmuş olmaktadır. Bununla da kalmamakta, ilgili bütün kurumlar eş zamanlı olarak olay yerine yönlendirilerek gerekli müdahaleler yapılmaktadır. Tek numara sisteminden önceki durum şu şekildeydi: Bir trafik kazasında önce ambulans aranır; ambulans olay yerine gittiğinde bakılırdı ki sağlık sorunundan başka durumlar (örneğin yangın ya da güvenlik sorunu) da söz konusu. O zaman başka başka kurumlar aranmak zorunda kalınırdı. Bu durum ise zaman kaybı nedeniyle yeni yeni problemlere kapı aralamaktaydı.

3. Yeni Nesil 112 Projesi Kapsamında Atılan Diğer Adımlar

112 Projesi, tüm acil çağrılarının tek numara altında birleştirilmesi amacıyla başlayan bir proje olmakla

birlikte, **“Yeni Nesil 112 Projesi”** kapsamında son dönemlerde bu amacın çok ötesinde ve doğrudan kişiye dokunan çok önemli adımlar atıldı.

Atılan adımlardan birisi **“Engelsiz 112 Projesi”**dir. Bu proje, işitme ve konuşma engelli kişilerin telefonlarına indirdikleri program aracılığıyla görüntülü bir şekilde yaptığı acil çağrıya ilişkin aramaların, işaret dili bilen uzman çağrı karşılayıcılar tarafından karşılanması ve ilgili birime yönlendirilmek suretiyle en kısa zamanda gereğinin yapılması amacına yöneliktir.

Bir diğeri ise **“e-Call Projesi”** denilen Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi Projesidir. Bu proje, aracın kaza yapması halinde, araç içine yerleştirilmiş olan cihaz ait butona basılarak ya da bu cihazın otomatik olarak 112'yi araması/konum göndermesi suretiyle olay yerinin tespit edilip gerekli yönlendirme ve müdahalelerin yapılması amacına yöneliktir.

Bir önemli adım da, **yabancı dil çağrıları** ile ilgilidir. Ülkemizdeki yabancı vatandaşların talep ve ihtiyaçlarına yönelik atılan bu adım kapsamında, Ankara 112 Acil Çağrı Merkezi bünyesinde dört dilde (Almanca, Arapça, İngilizce ve Rusça) personel istihdam edilmiştir. Bu sayede, bir ilden yapılan yabancı ülke vatandaşlarına ilişkin çağrılar Ankara'dan karşılanmakta ve telekonferans aracılığıyla ilgili il ile koordinasyon sağlanarak gerekli müdahaleler yapılabilmektedir.

Yine, Yeni Nesil 112 Projesi kapsamında, konuşma ya da iletişim imkânı olmayan kişilerin **SMS yoluyla** 112'ye ulaşabilmelerine olanak sağlayan çalışmada da önemli mesafeler alınmıştır.

E. ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNİN DAHA İYİ OLMASINA YÖNELİK

Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürü olarak görev yaptığım iki buçuk yıllık süre zarfında, bizzat şahit olduğum hususlar ile edindiğim tecrübeler çerçevesinde, AÇM'lerin daha etkin ve verimli çalışmalarına yönelik olarak atılmasında fayda mülhaza ettiğim adımları **en temel hatlarıyla** aşağıdaki şekilde arz etmek istiyorum.

1. AÇM'lerin Hukuki, İdari ve Mali Yapısının Yeniden Düzenlenmesi

AÇM'lerin en belirgin niteliği, koordinasyon ve işbirliğini zorunlu kılmasıdır. Bu bağlamda, AÇM'lerin işbirliği ve koordinasyon içinde çalışmasından ve yönetiminden birinci derecede sorumlu tutulan AÇM Müdürlerinin bu sorumluluğunu etkin bir şekilde yerine getirmesi ancak onların statülerinin yeniden düzenlenmesiyle mümkündür. Gerçekten de, numaraya dâhil devasa kurumların temsilcileri ve personelinin koordinasyonu ve AÇM'lerin çalışma sistemine dâhil edilmesi hayli zor bir süreçtir. AÇM Müdürlerinin yetkilerinin sorumluluklarıyla aynı düzeyde olmaması, bu zorluğu bir kat daha artırmaktadır. Bu sebeple, AÇM Müdürlerinin, AÇM'nin disiplin ve düzen içinde çalışabilmesini temin edecek yeterlikte bir statüye kavuşturulması faydalı olacaktır.

Yine, AÇM'lerle ilgili yapılacak olan idari ve mali yöndeki bir düzenleme ve iyileştirme, bu Merkezlerin etkinliğini ve verimliliğini bir kat daha artıracaktır. Bu bağlamda, örneğin her AÇM'ye bir hizmet aracı tahsis edilmesi, personelin yemek ve ulaşım ihtiyaçlarında bir iyileştirme, bunlardan bazılarıdır.



2. Personel İstihdam Sisteminin Yeniden Düzenlenmesi

Başta çağrı karşılayıcılar olmak üzere AÇM’lerde görev yapacak olan personelin, ilin çağrı yoğunluğu ile diğer özellikleri dikkate alınarak görevlendirilmesi önem arz etmektedir. Valilerimizin takdir ve tasarruflarını sorgulamak haddimiz olmamakla birlikte, AÇM’ler için görevlendirilen personelin sürekli veya geçici olarak valiliğin başka birimlerinde istihdam edilmemeleri de bir o kadar önem arz etmektedir. Aksi durum, zaten sınırlı ve yetersiz personel ile çalışan AÇM’lerin daha da zor koşullarda çalışmalarına sebep olabilmektedir.

Öte yandan, numaraya dâhil kurumlar tarafından AÇM’lerde görevlendirilen/görevlendirilecek personelin, nitelik ve nicelik olarak AÇM’nin çalışma sistemine uygun olması da son derece önemlidir. Nitelik veya nicelik kaynaklı yaşanacak en ufak bir aksaklık, acil çağrı hizmetleriyle beraber kendi kurumunu da olumsuz etkileyebilir. Dolayısıyla, burada görevlendirilecek personelin, valinin/vali yardımcısının talimatları doğrultusunda, ilgili kurum yetkilileri ve AÇM Müdürü ile istişare edil-

mek suretiyle görevlendirilmeleri faydalı olacaktır.

AÇM’ler, çağrı karşılayıcı ve çağrı yönlendirici personel ile özdeşleşse de, bu personelin yürüttüğü hizmetlerin etkin ve verimli olmasında katkıları ve destekleri yadsınamayacak olan teknik, idari ve yardımcı personel de AÇM’lerde görev yapmaktadır. Dolayısıyla, bunların da nicelik ve nitelik yönünden yeterli olması AÇM hizmetlerinin daha verimli yürütülmesini sağlayacaktır. Bu personelin özellikle nicelik olarak yetersizliği, başka birimlerden personel talep edilmek suretiyle karşılanmaya çalışılmaktadır. Bu ise her zaman mümkün olmadığı gibi mümkün olduğunda bile anlık ve geçici çözümden öteye geçememektedir. Tabir yerindeyse, “elden gelen öğün olmuyor.”

3. Çağrı Karşılayıcı Personel İstihdam Sisteminin Yeniden Düzenlenmesi

a. Genel olarak

Yukarıda da arz edildiği üzere, çağrı karşılayıcı personel KPSS sonuçlarına göre ve Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni (VHKİ) olarak atanmaktadır. Bununla birlikte, bu personel VHKİ sıfatıyla değil çağrı karşılayıcı

olarak çalışmaktadır. Dolayısıyla, çağrı karşılayıcı olarak çalışan fakat mali ve özlük hakları yönünden VHKİ’nin tabi olduğu esaslara tabi olan bir personel durumu söz konusudur.

Çağrı karşılayıcı personelin bu niteliği, idare ve ilgili personel açısından iki farklı durum ortaya çıkarmaktadır:

İdare açısından: Bu personel VHKİ kadrosunda olduğu için, ihtiyaç duyulması halinde valiliğin herhangi bir biriminde çok kolay bir şekilde istihdam edilebilmektedir.

Çağrı karşılayıcı personel açısından: VHKİ olarak atanan çağrı karşılayıcıların, bir yılını doldurur doldurmaz, birim/kurum değişikliği arayışına girdikleri görülmektedir. İleri sürdükleri gerekçeler ise mali ve özlük hakları noktasında bir iyileştirme yapılmadan uzun yıllar bu görevin yapılamayacağı noktasında toplanmaktadır. Öte yandan, sürekli olarak çağrı alınmasının meydana getirdiği sağlık sorunları da buna eklendiğinde, personelin birim/kurum değişiklik arayışı daha da hız kazanmaktadır. Gerek mali/özlük haklarındaki kaygı ve endişe psikolojisi, haliyle çağrı karşılayıcısının etkin ve verimli çalışmasını bir noktadan sonra olumsuz etkilemektedir.

Çağrı karşılayıcı personelin, valilikçe re’sen ya da kendi talebi üzerine başka birimlerde görevlendirilmesinin veya başka kurumlara atanmasının doğurduğu sonuç ise şudur: AÇM’lerde çağrı karşılayıcı personel sayısında azalma olmakta ve dolayısıyla nöbet ve çalışma sistemi bağlamında mevcut çağrı karşılayıcılara daha fazla iş yükü binmektedir. Bu duruma, hastalık ve diğer mazeretler sebebiyle işe gelememeler de eklendiğinde, AÇM’ler bu durumun üstesinden gelmekte hayli zorlanmaktadır. Bunun en bariz çıktısı ise çağrıların

gerekli dikkat ve özenle karşılanamaması sonucunda yaşanan/yaşanacak olumsuzluklardır.

b. Çözüm önerisi

Çağrı karşılayıcı personelin VHKİ niteliğinin İdare ve ilgili personel açısından ortaya çıkardığı tablo karşısında iki tür çözüm önerilebilir:

Birincisi, çağrı karşılayıcı personelin VHKİ kadrosu yerine, ayrı bir statüde istihdam edilmesi ve özlük ve mali haklarının da buna göre düzenlenmesidir. Bu yapılırsa, çağrı karşılayıcı personelin başka birimlerde görevlendirilmesi ya da başka birime/kuruma nakil talepleri nispeten azalacaktır.

İkincisi, çağrı karşılayıcı personelin sözleşmeli personelden oluşturulmasıdır. Bu yapılırsa, ilgili personel sözleşmede belirlenen süre ve esaslar çerçevesinde çalışacağı/çalıştırılacağı için iki taraf için de şu anki sorun ve şikâyetler nispeten azalacaktır. İkinci çözümün, kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliği yönünden sorun doğurabileceği ileri sürülebilir ise de Sözleşmeye konulacak bağlayıcı hükümlerle tereddüt edilen hususlara çözüm bulunacağı kanaatindeyim.

F. ASILSIZ ÇAĞRI SORUNU

İnsanların sağlığı, can ve mal güvenliği bakımından hayati derecede öneme sahip olan AÇM'lerin etkin ve verimli bir şekilde hizmet verebilmesi adına yukarıda arz edilen hususlar, daha çok AÇM'lerin işleyişine ve İdarenin takdirine matuf hususlardır. AÇM'lerin amacına uygun hizmet verilmesi için en az bunlar kadar önemli bir husus daha bulunmaktadır: AÇM'leri arayanların duyarlılığı.

Bir kamu hizmeti, kuruluşu, işleyişi ve insana dokunan yönüyle ne

kadar iyi olursa olsun, dokunduğu insanın kamu hizmetine bakışı ve hizmetten yararlanma anlayışındaki eksiklik ve bilinçsizlik, o kamu hizmetinin işleyişini olumsuz etkileyebilmektedir. Bu bağlamda, AÇM'lerin ihtiyaç dışında ve maksadı aşan bir şekilde aranması da bu kamu hizmetinin işleyişini olumsuz etkilemektedir.

Saniyelerin altın değerinde olduğu ve insan hayatı ile birebir ilgili olan acil çağrı hizmetleri, maalesef asılsız çağrılar nedeniyle bu amacını ve misyonunu gerçekleştirmekte hayli zorlanmaktadır.

AÇM'lere öyle çağrılar gelmektedir ki, bu çağrılar bazen "*pes artık*" dedirten, bazen de fıkralara konu olabilecek cinsten. Mübalağa etmiyorum, faaliyetteki illerimize gelen çağrılardaki diyalogları derleseniz muazzam bir kitap haline getirebilirsiniz. Derbinin hangi kanalda olacağını sorandan tutun da kızını isteyen damat adayının nasıl biri olduğunu sormaya kadar binlerce çağrıya maruz kalmıştır AÇM'ler. Telefon tamircilerinin yaptığı aramalar başlı başına bir sorun zaten. Biliyorsunuz, 112 numarası ücretsiz aranabilmektedir. Tamirciler, telefonu tamir ettikten sonra çalışıp çalışmadığı noktasında ilk aradığı yer 112 olmaktadır. Yani 112'ler test yeri olarak bile kullanılmıştır vatandaşlarımız tarafından. Ve daha neler neler...

İnsan hayatı noktasında saniyelerin bile çok önemli olduğu bir durumda, bu aramalar vicdansızlıktan değilse bile duyarsızlıktandır. Fakat ne olursa olsun, bu tür asılsız ve gereksiz çağrılar nedeniyle gerçekten ihtiyacı olan birinin AÇM'lere ulaşmakta gecikme yaşaması nedeniyle can ve mal kaybı yaşadığı/yaşayacağı düşünülürse, her birimize ahlaki ve vicdani sorumluluklar düşmektedir.

Asılsız çağrılarla ilgili Kabahatler Kanunu hükümlerine göre belli bir miktar para cezası şeklinde yaptırım uygulansa da, bu miktar caydırıcılıktan uzak bir miktardır. Dahası, gelen çağrılarının ne derecede asılsız olup olmadığının tespiti de her zaman kolay olmamaktadır. Dolayısıyla, bu konuda en kalıcı çözüm, arayanın vicdani sorumluluğu ve duyarlılığı olmaktadır.

Asılsız çağrılar sorunu başlı başına bir inceleme konusu olduğu için ben yalnızca bu kadarla yetinmek istiyorum.

Bu konuda, insanlardan yine insanlık adına bir şey talep ediyorum: Bugün bizim duyarsızlığımız nedeniyle birileri mağdur oluyorsa, yarın birilerinin duyarsızlığı nedeniyle bizler mağdur olabiliriz. AÇM'ler mağdur etme yeri değil, mağduriyetlere çare bulma yeridir.

Son olarak, 112'lerin ne güzelliklere hizmet edebileceğine dair bir ilimizde yaşanan olayı örnek vermek istiyorum: Bir çocuğumuz, okuldan erken çıkıp evine geldiğinde, annesi evde olmayınca (anne, çocuğunun gelme saatine kadar markete gitmiş) kapıda kalıyor. O an kontörü de bulunmayan çocuğumuz, hem ücretsiz olması ve hem de kendisine daha iyi sahip çıkılacağı düşüncesiyle 112'yi arıyor. 112 personelimize durumu anlattıktan sonra annesinin numarasını verip kendisinin eve döndüğünü fakat kapıda kaldığını annesine söylemelerini istiyor. 112 personelimiz de anneye ulaşıp durumu iletiyor ve annenin eve dönmesini sağlıyor...

112'ler'in bu örnek olaydaki çocuğun bilinciyle aranması ümidi ve dileğiyle, herkese sağlıklı ve huzurlu günler diliyorum.