

## 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİ TANITIM METNİ

Ülkemizde yardım talep ve ihbarları çeşitli kurumlara ait 155-156-158-110-112-122-177 vb. acil yardım telefonlarına yapılmaktadır. Ancak acil yardım numaralarının çok sayıda olması nedeniyle uygulanmasında zorluklar çekildiği bilinmektedir. Ayrıca karşılaşılan olayın hangi kurumu veya kurumları ne derecede ilgilendirdiği veya önceliğin hangisinde olduğu hususunda tereddüde düşülmesi ve birkaç kurumu ilgilendiren bir olay karşısında tüm irtibat telefonları bilinse bile, ayrı numaralar aranmak durumunda kalınması nedeniyle, zaman ve kaynak israfı ile birlikte can ve mal kayıpları da yaşanabilmektedir.

Batı ülkelerinde emniyet, sağlık ve yangın gibi acil yardım hizmetleri tek merkezden koordine edilmekte olup Avrupa Birliği'ne üye ülkelerde 112 Amerika'da 911 numarası acil yardım hattı olarak kullanılmaktadır.

Avrupa Birliği, 29 Temmuz 1991 tarihinde birlik çatısı altındaki tüm ülkelerde 112 hattının "Tek Avrupa Acil Çağrı Numarası- olarak kullanımını öngörmüştür. Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde, Ülkemizde "Tek Acil Çağrı Numarası" oluşturma çalışmalarına; 2003 yılında, Hollanda Hükümeti ile T.C. İçişleri Bakanlığı'nın işbirliği ile MATRA Projeleri kapsamında başlanmış, 06 Nisan 2005 tarihinde Antalya Pilot İl olarak belirlenmiştir.

112 acil çağrı merkezi sisteminin iki temel amaç ve işlevi vardır;

- Acil durum çağrısı yapma halinde vatandaşlarımızın birden çok numara yerine tek bir numarayı öğrenmeleri.
- Acil yardım çağrısı alındıktan sonra en kısa sürede olay mahalline ya da acil durumdaki kişiye ulaşabilme.

Ülkemizde farklı acil yardım çağrıları için (yangın, sağlık, güvenlik-asayiş) hâlihazırda farklı hizmet numaraları kullanılmaktadır. Birden fazla olan acil çağrı numaralarının tek numara (112) altında toplanmasını sağlamak üzere 112 Acil Çağrı Merkezlerinin kurulum çalışmaları İçişleri Bakanlığımız koordinesinde yürütülmektedir.

### 112 Acil Çağrı Merkezi Sisteminin Amacı

Acil çağrı merkezinde; sağlık, itfaiye, jandarma, polis ve valiliklerce gerekli görülen diğer birimlerin aynı mekânda olduğu ve koordinasyon imkânı sağlayan co-location modeli tercih edilmiş ve çalışmalar buna göre yapılandırılmıştır. Bu modelde çağrının alınması, olayların takip ve koordinasyonu aynı salon içerisinde bulunan görevliler tarafından yerine getirilmektedir. 112 acil çağrı merkezi sisteminin iki temel amacı vardır;

- Acil çağrı yapılmasını gerektirecek durumlarda vatandaşlarımızın birden çok numara yerine tek bir numarayı bilmeleri,
- Acil çağrı alındıktan sonra ihtiyaç duyulacak tüm ekiplerin en kısa sürede olay mahalline ulaşmaları.

## **Bu sistem ile;**

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 işbirliği sağlanmıştır.
- Tüm acil çağrılar kayıt altına alınmıştır.
- Yabancı dil bilen personel istihdam edilmek suretiyle yabancıların hizmetten yararlanması mümkün hale 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 hale gelmiştir,
- Çağrılarının karşılanmasından, ekiplerin olay yerine ulaşmasına kadar tüm veriler sistemde kaydedildiği için, istatistiksel olarak verimlilik ölçümü yapılabilmektedir,
- Uluslararası standartlar ve gelişmelerin takip edilerek ülkemizdeki sisteme entegrasyonu sağlanmıştır.

Teknolojiye uygun inşa edilerek geçen yıl 53 ilde faaliyete başlayan 112 acil çağrı merkezleri, 2021 haziran ayı itibarıyla 81 ile yaygınlaştırıldı. Ülke genelinde bu merkezlerin yaygınlaştırılmasıyla son 3 ayda 31 milyon 964 bin 196 çağrı yanıtlandı.

Acil durumlarda başvuru alan 112 çağrı merkezlerine gelen aramaların yarısından fazlasını asılsız çağrılar oluşturdu. 2020'de 88 milyon 341 bin 131 çağrı alındı, bunların 59 milyon 720 bin 69'u asılsız çıktı.

Asılsız çağrıları "telefon denemek", "yemek siparişi vermek" isteyenlerin yanı sıra "İzolasyonda dışarı çıkabilir miyim?" diye arayanlar gerçekleştirdi.

11.478 personel ile 7/24 saat esasına göre hizmet veren 112 acil çağrı merkezlerinde Türkçe dışında dört yabancı dilde çağrı karşılanıyor. Merkez, konuşma dilleri haricinde işitme engellilere de işaret dilinde 112 Engelsiz uygulamasıyla acil çağrı hizmeti veriyor.

Vefa Sosyal Destek Grupları ile İl ve İlçe Salgın Denetim Merkezi personelini (İSDEM) acil durum olduğu değerlendirilen bölgeye sevk eden merkezler, ihtiyaçların hızla karşılanmasını sağlıyor.

Muğla ilimizde 10 Kasım 2015 tarihinde faaliyete geçen 112 Acil Çağrı Merkezi Ambulans, İtfaiye, Polis, Jandarma, Orman, Sahil Güvenlik, AFAD ve Doğa Koruma birimleri ile yıllık 1,5 milyona yakın acil çağrı aramasını karşılamaktadır.

112 hattı arandığında, arayan kişinin telefon numarası ve konum bilgileri sisteme yansımakta olup, gereksiz arama ya da asılsız ihbar yapıldığında kolaylıkla tespit yapılmakta ve mevzuat gereği idari para cezası ve diğer adli işlemler yapılmaktadır.

Acil bir yardıma ihtiyaç duyan kişilerin 112 hattına ulaşması açısından, şebeke olmasa dahi 112 numarasının aranması sağlanmıştır.

Engelli vatandaşlarımızın acil durumlarda ihtiyaç duydukları ilgili 112 birimine hızlıca bağlanmalarını ve yaşadıkları, gördükleri acil durumu kolayca ilgililere bildirmelerini sağlamak üzere "Engelsiz 112 Uygulaması" geliştirilmiştir

NOT:

Muğla 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, ziyaret etmek isteyen tüm okullarımıza açıktır.