

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.

ACIL 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 ACIL 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 yapılabilmektedir.
- Uluslararası standartlar ve gelişmelerin takip edilerek ülkemizdeki 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 kurulumları 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 Asilsiz Çağrı

olmak üzere toplam 43.635.634 çağrı karşılanmıştır.

Acil Çağrı Merkezlerinin hızlı ve etkin bir şekilde faaliyet göstermesine engel olan en sorunlu konular, asilsiz 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.

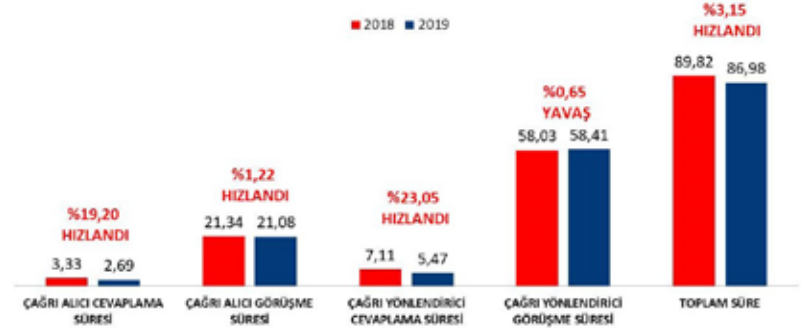
Acil Çağrı Merkezi telefon hatlarının gereksiz meşgul edilmesi, küfür, taciz, hakaret ve aşağılama gibi hareketlerle kullanımını engelleyen çağrıya, gereksiz çağrı denmektedir. Acil Çağrı Merkezine yapılan ihbara ilişkin olay yerine giden ekipler tarafından söz konusu olayın ihbarcının belirttiği nitelikte

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

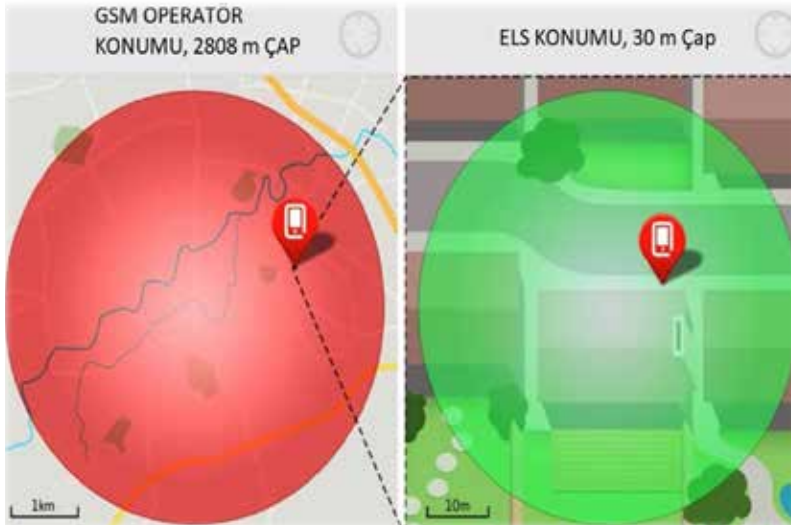
devam etmektedir. Acil durum konum hizmeti testleri Bolu ve İzmir ilinde yapılmaktadır.

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 yönetimi 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 yaşadığımız 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.