



Rahmi DOĞAN

İller İdaresi Genel Müdürlüğü Daire Başkanı

112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi



Ülkemizde farklı acil çağrı durumları için

(yangın, sağlık, güvenlik-asayiş) hâlihazırda

farklı hizmet numaraları kullanılmaktadır.

Birden fazla olan acil çağrı numaralarının,

Avrupa ülkelerinde olduğu gibi tek numara

(112) altında toplanması için 112 Acil

Çağrı Merkezleri Projesi Bakanlığımız

koordinesinde yürütülmektedir.

Çağrı merkezleri hayatımıza her geçen gün daha fazla girer oldu. Her durumda arayabileceğimiz bir yerler var. Tüm bu çağrı merkezlerinin arasında bazı çağrı merkezleri vardır ki, kimse oraları aramak zorunda kalmak istemez. Hani eskiler, hastaneler için söylerler ya: "Allah düşürmesin, ama yokluğunu da göstermesin!". İşte öyle çağrı merkezleridir bunlar.

Acil çağrı hizmetleri sunan çağrı merkezlerinden bahsediyorum. Ambulansa ihtiyacınız olduğunda aradığınız, evde acil yardıma ihtiyaç duyduğunuzda başvurduğunuz, aracınızla yolda kaza yaptığınızda yardım istediğiniz, saldırıya uğradığınızda, maddi kayıplara sebep olacak afetler yaşadığınızda desteğine ihtiyaç duyduğunuz Acil Çağrı Merkezleri...

Ülkemizde farklı acil çağrı durumları için (yangın, sağlık, güvenlik-asayiş) hâlihazırda farklı hizmet numaraları kullanılmaktadır. Birden fazla olan acil çağrı numaralarının, Avrupa ülkelerinde olduğu gibi tek numara (112) altında toplanması için 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi Bakanlığımız koordinesinde yürütülmektedir.

112 Projesinin Hukuki Temeli

Avrupa Birliği 29 Temmuz 1991 tarihli 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 karar ile hâlihazırda ülkemizde sadece sıhhi imdat çağrıları için kullanılan 112 kısa numarasının ulusal kapsamda tek acil çağrı numarası olarak tahsis edilmesine karar vermiştir. 8. beş yıllık kalkınma planında da tüm acil çağrılar için tek numaranın kullanılacağı öngörülmüştür.

Türkiye'nin AB Müktesebatına Uyum Programının (2007-2013) Bilgi Toplumu ve Medya başlıklı bölümünde 112 acil çağrı numarasının sadece sağlık alanında değil, güvenlik, yangın ve doğal afetler gibi



tüm acil durumları kapsayacak şekilde hizmet vermesi amaçlanmış ve bu yöndeki çalışmaların İçişleri Bakanlığı tarafından yapılacağı karara bağlanmıştır. Proje uygulamasında Antalya ve Isparta illeri pilot il olarak belirlenmiştir.

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 ekiplerin en kısa sürede olay mahalline ulaşmaları.

112 Acil Çağrı Merkezinin Çalışma Usulü

- Acil yardım amacıyla herhangi bir vatandaşımız tarafından 112 acil çağrı merkezi arandığında, sabit hatlardan gelen çağrılarda eş zamanlı olarak arayan kişinin isim, adres ve konum bilgisi Türk Telekom A.Ş. tarafından çağrı ile birlikte 112 acil çağrı merkezine iletilmektedir.
- Mobil hatlar üzerinden yapılan çağrılarda ise çağrının yapıldığı yerle ilgili olarak, şu anki teknolojiyle baz istasyonlarının kesişim noktaları alınarak yaklaşık bir yer belirlemesi yapılabilir.
- 112 çağrısını alan görevli personel (çağrı alıcı) olaya ilişkin genel bilgileri aldıktan sonra bu bilgileri yazılım üzerinden aynı salon içinde bulunan ilgili birimlerin uzman personeline aktaracaktır.
- 112 acil çağrı merkezlerinde kullanılacak yazılım, coğrafi bilgi sistemi ile



Proje, pilot il olarak belirlenen Antalya ve Isparta illerinde tamamlanmıştır. Antalya ve Isparta Çağrı Merkezleri Sayın Başbakanımız tarafından 07 Ağustos 2010 tarihinde hizmete açılmıştır. Proje kademeli olarak ülke geneline yaygınlaştırılacaktır.

bütünleşmiş bir yazılım olduğu için bu zamandan tasarruf sağlanacaktır.

- Araçlarda bulunan GPS'ler ve sayısal telsiz altyapısı sayesinde 112 acil çağrı merkezi görevlileri, alanda bulunan tüm araçların durumlarını ve yerlerini görebilecek ve ilgili birimin uzman personelleri (polis-jandarma-itfaiye-ambulans) olayın mahiyetine göre aralarında koordinasyon yaparak en yakın personel, ekip ya da aracı olay mahalline sevk edebileceklerdir.
- En yakın hastanelerle irtibat sağlanarak oradaki personel de konu hakkında bilgilendirilerek yaralıların buralara sevk sağlanacaktır.

Sonuç olarak bu sistem sayesinde sanayilerin önemli olduğu acil durumlarda olaylara hızlı, etkin ve koordinasyon içerisinde müdahale edilebilecektir.

Proje Kapsamında Yapılan Çalışmalar

Projenin, yazılım ve donanıma ilişkin ihale 25.12.2007 tarihinde yapılmış ve en uygun teklifi veren ASELSAN Anonim Şirketine (KDV hariç 8.13 milyon YTL) kalmıştır. İhaleye ilişkin sözleşme 04.04.2008 tarihinde imzalanarak işe başlanılmıştır. Proje, pilot il olarak belirlenen Antalya ve Isparta illerinde tamamlanmıştır.

Antalya ve Isparta Çağrı Merkezleri Sayın Başbakanımız tarafından 07 Ağustos 2010 tarihinde hizmete açılmıştır. Proje kademeli olarak ülke geneline yaygınlaştırılacaktır.

Ayrıca Proje Kapsamında, 112 Acil Çağrı Merkezinde çağrı alıcı olarak görevlendirilen personelin, temel bilgisayar, temel İngilizce, diksiyon, insan psikolojisi, Türkçenin doğru kullanımı ve etkili iletişim dersleri almaları sağlanmıştır.

Bu merkezlerde çalışacak ve bu sistemi kullanacak personele 112 Acil Çağrı Yazılımı ile Sayısal Telsiz Sistemi konularında da eğitimler verilmiştir.

Coğrafi Bilgi Sistemi

Sistemin temel altyapılarından birini de coğrafi bilgi sistemi oluşturmaktadır. Bu konuda kurumların çalışmaları bulunmakla birlikte daha ileri çalışmalara ihtiyaç vardır. Sabit numaralardan arama





Sayısal Telsiz Sisteminin kapsama alanı dışında kalan kırsal bölgeler ile 112 Acil Çağrı Merkezinin haberleşmesini sağlayacak olan 8 adet HF Araç Telsizinin kurulumu tamamlanmıştır. Ayrıca 112 Acil Çağrı Merkezine 1 adet Sabit HF Telsiz montajı yapılmıştır.

yapıldığında arayanın adresinin coğrafi bilgi sisteminde otomatik olarak görülmesi mümkündür.

Ancak Türk Telekom A.Ş.'nin adres verileri ile Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün verileri tam olarak örtüşmediğinden bazı sıkıntılar yaşanmaktadır. Bu sıkıntıların aşılması için Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen mekânsal adres veri tabanının oluşturulmasına yönelik projenin bir an önce tamamlanması yararlı olacaktır.

İtfaiye Hizmetlerinin İyileştirilmesi

Antalya ve Isparta illerinde 110 itfaiye çağrıları Acil Çağrı Merkezince karşılanmaktadır. Ancak, il merkezlerinde itfaiye teşkilatı araç-personel ve kalifiye eleman açısından yeterli olmasına rağmen ilçe merkezlerinde itfaiye teşkilatları araç- personel-elaman açısından yetersizdir.

Özellikle belde belediyelerinde bu eksiklik daha çok göze batmaktadır. Belde belediyelerindeki itfaiye teşkilatlarının ilçe merkezinde konuşlandırılması, itfaiye hizmetlerinin bu merkezler eliyle yürütülmesi ve ülke genelinde itfaiye hizmetlerinin standart bir yapıya kavuşturulması gerekmektedir.

Antalya İlinde yapılan Çalışmalar

- 112 Acil Çağrı Hizmet Binası 09 Temmuz 2007 tarihinde yaklaşık 3,5 milyon TL'ye tamamlanmış olup, sistemin çalışması için gerekli olan tüm elektronik donanım kurulmuştur.

- 112 Acil Çağrı Merkeziyle haberleşmeyi sağlayacak olan 24 adet Sayısal Telsiz İstasyonunun kurulumu tamamlanmıştır.

- Günlük hangi kuruma kaç çağrı geldiği, çağrılara ne kadar sürede cevap verildiği, olay yerine ne kadar sürede ulaşıldığı vb. istatistikler sürekli takip edilebilmektedir.

- 61 adet operasyon merkezine noktadan noktaya ADSL hattının tesisi tamamlanmış olup gerekli bilgisayar donanımları kurulmuştur.

- İlgili birimlere 38 adet sabit telsiz kurulmuş, 267 adet el telsizi dağıtılmıştır. Ayrıca 112 Acil Çağrı Merkezi ile haberleşmede kullanılacak olan 35 adet araç telsizinin montajı tamamlanmıştır.

- Merkez ve ilçeleri kapsayan sayısal haritalar tamamlanmış olup, telsizler sayesinde araçlar sayısal haritalar üzerinden izlenebilmektedir.

- Sayısal Telsiz Sisteminin kapsama alanı dışında kalan kırsal bölgeler ile 112 Acil Çağrı Merkezinin haberleşmesini sağlayacak olan 8 adet HF Araç Telsizinin kurulumu tamamlanmıştır. Ayrıca 112 Acil Çağrı Merkezine 1 adet Sabit HF Telsiz montajı yapılmıştır.

- Antalya ve Isparta illeri arasında 112 sisteminin yedeklenmesinin sağlanması için gerekli sistem kurulmuştur.

- 112 Acil Çağrı Merkezi'nde görev yapacak kurumların halen kullanmakta oldukları analog telsizlerini de kullanabilmeleri için gerekli donanım kurulmuştur.

- 12.10.2009 tarihinde İl Sağlık Müdürlüğü "112 Hızır Acil", 05.10.2009 tarihi itibarı ile Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatı "110 Alo İtfaiye", 26.10.2009 tarihi itibarı ile de İl Jandarma Komutanlığı "156 Jandarma" ve İl Emniyet Müdürlüğü "155 Polis İmdat" çağrıları, 112 Acil Çağrı Merkezinden karşılanmaya başlanmıştır.

- 112 Acil Çağrı Merkezinde; 1 müdür, 1 elektrik mühendisi, 7 teknisyen ve 20 idari personel, 31 çağrı alıcı, 54 operatör görev yapmaktadır.



- Bir turizm şehri olan Antalya'da yabancı turistlerin acil durum çağrısı yapması halinde çağrıları karşılamak üzere İngilizce, Almanca ve Rusça bilen 5 personel Çağrı Merkezinde görevlendirilmiştir.

Isparta İlinde yapılan Çalışmalar:

- Isparta ilinde de Antalya iline paralel olarak bina yapımı, donanım, telsiz ve yazılım kurulumu tamamlanmıştır.
- 06.11.2009 Tarihi itibariyle İl Sağlık Müdürlüğü 112 ambulans hizmetleri sisteme dâhil edilmiş, İl Sağlık Müdürlüğü operatörleri çağrı alma, operasyonu yönetme sürecini yeni yazılım ve haberleşme sistemi üzerinden yürütmeye başlamıştır.
- 10.04.2010 Tarihi itibariyle de İl sınırları içerisindeki tüm yerleşim birimlerinden yapılan 110 itfaiye çağrıları, 112 Acil Çağrı Merkezine yönlendirilmiştir.
- 112 Acil Çağrı Merkezinde gerekli koordineyi sağlamak için 18.01.2010 tarihinden itibaren İl Jandarma Komutanlığı ve İl Emniyet Müdürlüğü operatörleri de 112 Acil Çağrı Merkezindeki görev ve çalışmalara başlamışlardır.

- 112 Acil Çağrı Merkezinde 1 Müdür, 3 Teknisyen, 9 İdari personel, 16 çağrı alıcı, 24 operatör görevlendirilmiştir.

Harcamalar

Projenin kademeli olarak ülke geneline yaygınlaştırılması amacıyla 11 ilimizde (Mersin, Konya, Burdur, Afyonkarahisar, Karaman, Aksaray, Niğde, Kırşehir, Kırıkkale, Nevşehir ve Denizli) çağrı merkezi binalarının yapımı tamamlanmıştır.

Ayrıca, 25 ilimize de (Muğla, Adana, İzmir, Manisa, Aydın, Uşak, Kütahya, Eskişehir, Ankara, Yozgat, Sivas, Kayseri, Balıkesir, Bilecik, Bolu, Bursa, Çanakkale, Düzce, Edirne, İstanbul, Kırklareli, Kocaeli, Sakarya, Tekirdağ ve Yalova) çağrı merkezlerinin bina yapımında kullanılmak üzere ödenek aktarılmıştır. Şu ana kadar 36 ilimize toplam 36,328 milyon TL ödenek gönderilmiştir.

112 Acil Çağrı Merkezlerinin İdari Yapılanması:

Türkiye'nin idari yapısı göz önüne alınarak 81 ilde tüm ilçeleri de kapsayacak şekilde 112 acil çağrı merkezleri kurulacaktır. Valilikler bünyesinde kurulacak olan 112 acil çağrı merkezleri, ilgili vali yardımcısının sorumluluğunda olacaktır.

112 Acil Çağrı Merkezleri Kanun Tasarısı kurumlardan gelen görüşler çerçevesinde hazırlanarak Başbakanlığa sunulmuştur. Tasarıda merkezde İçişleri Bakanlığı Müsteşarının Başkanlığında ilgili birim temsilcilerinin katılımı ile Merkez Acil Çağrı Hizmetleri Koordinasyon Kurulu, buna paralel olarak illerde de il valisinin başkanlığında İl Acil Çağrı Hizmetleri Koordinasyon Kurulu oluşturulması öngörülmektedir.

Sonuç

112 Acil Çağrı Merkezlerinin ülke genelinde faaliyete geçmesi ile teknoloji bir defa ve düşük maliyetle elde edilecek, personel istihdamı ciddi oranlarda azaltılacak, kurumlar arası koordinasyon artacak, ayrıca merkezi yapıda kullanılacak olan otomasyon yazılımı tüm ülkede ortak kullanılacak, MIS raporlamaları bir defa Türkiye çapında elde edilecek, GIS tabanlı sistemler bir defa satın alınacak, kullanılan yazılım, donanım, mekân ve diğer giderlerin merkezileştirilmesi ve iller arası iş yükü paylaşımlarının daha iyi koordine edilmesi sayesinde vatandaşa sunulan hizmet kalitesi de artacaktır.

