

112 ACIL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ GÖREV TANIMI

Ülkemizde Acil çağrılara hizmet veren kuruluşlara acil çağrı numaraları tahsis edilmiştir.

- 110 Yangın İhbar
- 112 Hızır Acil
- 122 Alo AFAD (Afet ve Acil Durum)
- 155 Polis İmdat
- 156 Jandarma İmdat
- 177 Orman Yangını İhbar

Ancak çok sayıda acil yardım numaralarının kullanılması nedeniyle karşılaşılan olayın hangi kurumu ve kurumları ne derece ilgilendirdiği veya önceliğin hangisinde olduğu hususunda tereddüde düşülmesi ve birkaç kurumu ilgilendiren bir olayın karşısında tüm irtibat telefonları bilinse bile, ayrı numaralar aranmak durumunda kalınması nedeniyle, zaman ve kaynak israfına neden olmakta, hızlı iletişim ve olaylara müdahalede eşgüdüm sağlanamamasından dolayı can ve mal kayıpları yaşanmaktadır.

Acil olaylarda tek bir çağrı numarasına alışık olarak gerek yurt dışında yaşayan milyonlarca Türk insanına, gerekse turistik, ticari ve resmi ziyaret gibi amaçlarla ülkemize gelen turistlerin ülkemizde yaşadıkları acil vakalarda hangi acil çağrı numarasını arayacaklarını bilememelerinin getirdiği güçlükler dikkate alındığında, konu daha da önem kazanmaktadır.

İşte bu güçlükler karşı, İlimizde ilk etapta Emniyet, Jandarma Sağlık, İtfaiye ve Afad birimlerini 112 Acil Çağrı Merkezinde buluşturarak, vatandaşların sadece 112 çağrı numarası ile muhatap olmaları sağlanacak ve istenilen hizmet diğer birimlerle koordinasyon kurularak anında karşılanacaktır.

110, 112, 122 Acil Çağrı numaraları 112 Acil Çağrı Merkezine yönlendirilmiş olup 155, 156, 177 vb. acil çağrı numaraları halen devam etmektedir.

Ülkemizde “Tek Acil Çağrı Numarası” oluşturma çalışmalarına; 2003 yılında, Hollanda Hükümeti ile T.C. İçişleri Bakanlığı’nın işbirliği ile MATRA Projeleri kapsamında başlanmıştır.

Avrupa Birliği, 29 Temmuz 1991 tarih ve 91/396 kararı ile birlik çatısı altındaki tüm ülkelerde 112 hattının “Tek Avrupa Acil Çağrı Numarası” olarak kullanılması öngörülmüş ve bu kararın ardından üye ülkeler iç mevzuatlarını oluşturmuşlardır.

Türkiyede ise, Telekomünikasyon Kurulu AB Müktesebatına uyum için belirlediği takvim çerçevesinde 11.03.2002 tarihinde aldığı karar ile hali hazırda Ülkemizde sadece sıhhi imdat çağrıları için kullanılan 112 kısa numarasının “Ulusal Kapsamda Tek Acil Çağrı Numarası” olarak tahsis edilmesine karar verilmiştir.

8. Beş Yıllık Kalkınma Planında “Kurumlara ait Acil Yardım İrtibat Telefonlarının, Mülki İdare Amirlerinin gözetimi ve yönetiminde ilgili kuruluşlarda katkı sağlayıp görev üstleneceği çok yönlü, ortak amaçlı ve sağlık hizmetleri ve itfaiye ile de irtibatlandırılmış merkezi bir ALO imdat sistemine dönüştürülmesi sağlanacaktır” ifadesine yer verilmiştir.

2007-2013 Türkiye-AB Müktesebatı uyum programı çerçevesinde, Bilgi Toplama ve Medya başlıklı bölümde 112 Acil Çağrı Numarasının sağlığını yanı sıra güvenlik, yangın ve doğal afetler gibi tüm acil durumlar için geçerli kılınması ön görülmüş ve bu yoldaki çalışmaların İçişleri Bakanlığı tarafından yapılacağı karara bağlanmıştır.

28 Ekim 2007 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan 2008 yılı Yatırım Yılı Programında “... Acil Çağrı Sisteminin tek bir kod altında (112) toplanmasının yasal alt yapısı oluşturulacaktır” ifadesine yer verilmiştir.

Avrupa Birliğine uyum sürecinde, Ülkemizde “Tek Acil Çağrı Numarasını” oluşturma çalışmalarına; 2003 yılında Hollanda Hükümeti ile T.C. İçişleri Bakanlığının iş birliği ile MATRA Projeleri kapsamında başlamış ve hala sürdürülmektedir.

Projenin İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmeye başlanmasıyla, ilgili Kamu Kurum ve Kuruluşları 14.10.2005 tarihli Genelge ile tekerrür niteliğinde yatırımlar yapılmaması konusunda bilgilendirilmiş ve Antalya Pilot İl olarak belirlenmiştir.

Bazı kanun ve kanun hükmünde kararnameler de değişiklik yapılmasına dair 12.11.2012 tarih ve 6360 sayılı kanununun 33. maddesi ile 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanununun 28. maddesine eklenen fıkrada; “Tüm acil çağrıları karşılamak üzere büyükşehirlerde yatırım izleme ve koordinasyon başkanlığı bünyesinde, diğer illerde ise valilikler bünyesinde 112 acil çağrı merkezleri kurulur...” hükmü yer almaktadır.

SİSTEM NASIL ÇALIŞACAK

Acil Çağrı Merkezlerinde sunulan hizmetin en önemli unsuru nitelikli çağrı karşılayıcılarıdır. Böyle kritik bir görevi üstlenen kişiler, standart eğitim programlarından geçirilmiş, sistemdeki araç, gereç, cihaz ve donanımı etkin olarak kullanabilecek konumda, ayrıca sorumluluk bölgesini harita üzerinden tanımaktadırlar.

Acil çağrı merkezindeki teknolojik altyapı, önceden belirlenen stratejiler doğrultusunda istenilen hizmeti sunmak üzere tasarlanmıştır.

Acil yardım gereken olay bildirimlerinde Acil Çağrı Karşılayıcı öncelikle olayın boyutları ve niteliği hakkında bilgi almaya çalışır.

Çağrı alıcı, ilk sorgulamada olayın acil olup olmadığını öğrendikten sonra;

Olay eğer acil ise hemen işin uzmanı olan personelle buluşturarak müdahale edilmesini sağlayacaktır.

Olayın acil olmaması halinde ise, kişiyi hangi kurumu araması gerektiği konusunda bilgilendirdiği gibi, aranması istenen birim aynı binada konuşlanmış ise o birimin uzman kişisi tarafından gereği yapılacaktır. Aynı binada konuşlanmayan bir birim ise, o birim uyarılmak suretiyle hizmet yerine getirilmesi sağlanacaktır.

Acil Çağrı Merkezine gelen tüm çağrılar acil olaylarla ilgili ihbarlar değildir. Bunların dışında yanlışlıkla aramalar, asılsız aramalar, suistimal amaçlı aramalar (görevlileri rahatsız etmek, taciz etmek, şaka yapmak, telefon denemesi vs.) bilgi alma amacıyla yapılan aramalar da söz konusudur.

Kötü amaçlı aramalar hakkında Valilik Genelgesi yayınlandığı gibi, 20/2/2014 tarihli ve 6525 sayılı kanunun 15. maddesinde İçişleri Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28. maddesine eklenen fıkra ile "112 Acil Çağrı Merkezinin asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanununa göre il valileri tarafından 250 Türk Lirası idari para cezası verilir. Tekerrür halinde bu ceza iki katı uygulanır." hükmü bulunmaktadır.

112 Acil Çağrı Numarasının Özellikleri

- Ücretsiz olacak,
- 7/24 esasına göre her zaman kullanıma hazır olacak,
- Telefonlar görüşmelere kapalı olsa dahi aramalara açık tutulacak,
- Arayan kişinin isim-adres-konum bilgileri çağrı ile birlikte görüntülenecektir,
- Engelliler tarafından kullanılabilmesi için gerekli teknik düzenlemeler yapılmaktadır.
- Kişisel verilerin gizliliği ve kişisel mahremiyet koruma altına alınacak,
- Kişisel bilgilerini vermek istemeyen abonelerin de isim-adres-konum bilgileri yer alacak,
- Turistlerin faydalanabilmesi için özellikle turizm bölgelerinde ikinci-üçüncü dil bilen personel görevlendirilecek,
- Kötü amaçlı aramalara cezai müeyyide uygulanacak,
- Lüzumsuz çağrı yapan abonelerin kayıtları belli bir süre tutulacak.

İLETİŞİM

TELEFON	+90 (476) 227 12 65 (Pbx)
FAKS	-
MAİL	murat.gurel@icisleri.gov.tr
DAHİLİ	175

BİRİM PERSONELLERİ

ADI VE SOYADI	BİRİMİ	GÖREVİ	İLETİŞİM (Dahili Hat)
Murat GÜREL	112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü	Müdür	
Göktan ÇÖLLÜ	112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü	Tekniker	-
Özgür SEVİLMİŐ	112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü	V.H.K.İ.	-