



T.C.
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
İller İdaresi Genel Müdürlüğü



T.C. İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
Türkiye Büyük Millet Meclisi
Başkanlığı
Tarih: 02/11/2023 09:16
Sayı: E-120.07.03-1315282
İLLERİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Sayı : E-19119368-000-62228
Konu : 7/3262 Esas No'lu Soru Önergesi

31.10.2023

7/3262
GK 13

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA
(Kanunlar ve Kararlar Başkanlığı)

İlgi : 25.08.2023 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1272644 sayılı yazınız.

İlgi'de kayıtlı yazıyla talep edilen Kocaeli Milletvekili Lütfü TÜRKKAN'a ait 15.08.2023 tarihli 7/3262 sayılı soru önergesi incelenmiştir.

Ülke genelinde Bakanlığımız tarafından koordine edilen ve Valilikler bünyesinde hizmet vermekte olan 112 Acil Çağrı Merkezleri ile 110 Yangın İhbar, 112 Sıhhi İmdat, 155 Polis İmdat, 156 Jandarma İmdat, 122 Alo AFAD, 177 Orman Yangın İhbar ve 158 Sahil Güvenlik gibi Acil Çağrı Hatlarının tüm illerde tek bir numara ve tek bir merkez altında birleştirilerek acil çağrılar bu merkezlerden karşılanmakta; sevk ve koordinesi aynı merkezlerden yürütülmektedir. Bu kapsamda acil çağrının karşılanması, sevk ve koordine edilmesi amacıyla 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri kurulmuş olup 2021 yılı Haziran ayı sonunda 81 ilimizde faaliyete geçmiştir.

Hayati durumlarda vatandaşlarımızın 112 Acil Çağrı Merkezlerine erişimlerinin daha kolay sağlanabilmesi ve çağrı merkezlerinin kalite ve verimliliğini arttırmak amacıyla 81 il 112 Acil Çağrı Merkezlerinde çağrı karşılayıcı eğitimleriyle ortalama reaksiyon süreleri 3,32 saniyeden 2,06 saniyeye; çağrı yönlendirici ortalama reaksiyon süreleri 9,59 saniyeden 4,88 saniyeye düşürülmüştür. Sistemde oluşabilecek aksaklıklara anında müdahale edebilmek amacıyla 112 acil çağrı merkezlerine 24 saat teknik destek verecek Teknik Çağrı Merkezi hizmete alınmıştır.

112 Acil Çağrı Merkezinde; lisans, önlisans ve çağrı merkezi hizmetleri bölümü mezunu kişiler arasından ÖSYM tarafından yapılan Kamu Personel Seçme Sınavı (B) Grubundan en az 60 ve üzerinde puan almış olmak kaydıyla giriş (sözlü) sınavı sonucuna göre, başarı puanı en yüksek olan adaydan başlanmak üzere çağrı alıcı personel ataması yapılmaktadır. 81 il 112 Acil Çağrı Merkezinde istihdam edilmek üzere; Kamu Kurumlarında Sözleşmeli Personel İstihdamına İlişkin Esaslar çerçevesinde çağrı karşılama personeli alımına ilişkin kadro ihdası çalışmaları devam etmektedir.

Uluslararası standartlara göre belirlenen ve çağrı merkezi iş gücü ve vardiya çalışmalarını planlamaya yarayan çağrı trafiği modelleme formülüyle hesaplama yapılarak çağrı yoğunluğuna mahal verilmeyecek şekilde illerde personel görevlendirilmekte olup 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği kapsamında; çağrı merkezinde görevlendirilecek çağrı alıcı personelin iletişim becerisi yüksek ve yabancı dil bilenler arasından seçilmesine özen gösterilir. Çağrı alıcı personel rutin olarak düzenlenen hizmet içi eğitimlere tabi tutulur.

112 Acil Çağrı Merkezi projesi kapsamında; çağrı alıcı personel ve ilgili kurumların görevlendirdiği çağrı yönlendirici personel çağrı merkezlerinde bir arada görev yapmakta olup ilgili kurumlar arasındaki koordinasyon daha rahat sağlanarak acil durumlara daha hızlı müdahale edilebilmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin etkin, verimli, kesintisiz ve koordinasyon içerisinde yürütülebilmesini sağlamak amacıyla çağrı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 4zQQ1X-YBOqS0-eAT4Ri-8nD4Yp-zKf6bWHd Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



, yönlendiriciler ile çağrı alıcılar için ortak hizmet içi eğitim faaliyetleri düzenlenmekte, bu konudaki koordinasyon valiliklerce sağlanmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.

Ali YERLİKAYA
Bakan

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 4zQQ1X-YBOqS0-eAT4Ri-8nD4Yp-zKf6bWHd Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Kavaklıdere Mahallesi, Atatürk Bulvarı, No:191 Çankaya/Ankara 06680
Telefon No: (312)422 42 50 Dahili: 4250 - 4248 Faks No: (312)417 93 86
e-Posta: 112@icisleri.gov.tr İnternet Adresi: <http://112.gov.tr>
Kep Adresi: icisleribakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Gizem YILMAZEL YAZICI
Çağrı Karşılama Memuru
Telefon No: (312)422 49 89

