

Lütfü TÜRKKAN
Kocaeli Milletvekili

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın İçişleri Bakanı Ali YERLİKAYA tarafından yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.14.08.2023

Saygılarımla



Lütfü TÜRKKAN
Kocaeli Milletvekili

Acil durumlar için kullanılan 110 Yangın İhbar, 112 Sıhhi İmdat, 155 Polis İmdat, 156 Jandarma İmdat, 122 Alo AFAD, 177 Orman Yangın İhbar ve 158 Sahil Güvenlik hatları 112 numarası altında birleştirilmiş, ihbarların tek merkezden yönetilmesi için Acil Çağrı Merkezleri kurulmuştur. Dünyadaki diğer gelişmiş ülkelerde olduğu gibi birden fazla ihbar hattının tek bir acil çağrı numarası üzerinden toplanması numara karmaşasına son vermiş, ancak uygulamadaki eksiklikler ve acil çağrı merkezlerindeki operatörlere erişilememesi, iletişim kurulan çağrı merkezlerinin kimi ihbarlarla ilgili konuya vakıf olmaması ve hatta acil durumlarda hiçbir operatöre ulaşılamaması sebebiyle vatandaşlarımız zorluklar yaşamakta, can güvenliği ve zamana karşı yarışılan hayati durumlarda kayıplar yaşamaktadır.

İhbar hatlarının tek çatı altında birleştirilmesinden önce vatandaşlarımız sıhhiye veyahut polisiye konularla ilgili doğrudan sağlık görevlileri ya da polis ile beklemeksizin irtibat kurabiliyor, ilgili birimler yaşanan hadiselerle doğrudan hızlı bir şekilde müdahale edebilme imkanına sahipti. Ancak 112 Çağrı Merkezlerinin devreye girmesinden sonra bu imkan ve kabiliyetler çağrı merkezlerine ulaşılamama sorunu nedeniyle azalmıştır.

Yukarıdaki bilgiler çerçevesinde;

- 1) 112 Acil Çağrı Merkezlerine vatandaşlarımızın ulaşamamasının sebebi nedir? 112 Çağrı Merkezine en hayati durumlarda bir vatandaşımızın dahi erişememesi kabul edilebilir bir durum mudur? Bu gibi durumların ortadan kalkması adına 112 Çağrı Merkezlerindeki kalite ve verimliliği artırıcı bir çalışma düşünülmekte midir?
- 2) 112 Acil Çağrı Merkezlerindeki santral ve operatör sayısının artırılması düşünülmekte midir?



Lütfü TÜRKKAN
Kocaeli Milletvekili

- 3) Özellikle tatil beldelerindeki 112 acil çağrı personeli ve santral imkanlarının yerleşik nüfusa göre planlandığı aşıkardır. Turist nüfusundaki artış sebebiyle çağrı merkezlerindeki yoğunluk karşılanamamaktadır. Bu durumu önleyici tedbirler alınmakta mıdır? Alınmaktaysa görev yapan geçici personelin nitelikleri nelerdir?
- 4) Çağrı merkezlerinde çalışan görevli personellerin hangi kriterlere göre işe alımı gerçekleştirilmektedir? Sadece KPSS puanı ve mülakat sonuçlarına göre kağıt üzerinde başarılı gözüken birisini, deneyim isteyen hayati bir göreve getirmek ne kadar doğrudur?
- 5) Bir önceki sistemde her bir ihbar hattında vatandaşlarımız doğrudan polis, sağlık görevlisi, jandarma ya da itfaiye görevlileriyle iletişim kurabiliyor, bu görevliler deneyim ve bilgi birikimlerinden ötürü telefon başındaki vatandaşlarımızı doğrudan anlayabiliyor, olay yerine intikal edebiliyordu. Şimdi ise kimi operatörlerden ötürü sorununu anlatmakta güçlükler yaşamaktalar. Bu durumun önüne geçebilmek için ilgili birimlerden birer amirin çağrı merkezlerinde görevlendirilmesi düşünülmekte midir?