



T.C.
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
İller İdaresi Genel Müdürlüğü



Türkiye Büyük Millet Meclisi
Başkanlığı
Tarih: 06/05/2026 15:55
Sayı: E-120.07.03-1851768
İLLERİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Sayı : E-79074708-610-131637
Konu : 7/41211 Esas Numaralı Yazılı Soru
Önergesi

06.05.2026

7/41211
64 117

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 05.03.2026 tarihli ve 1811464 sayılı yazınız.

İlgi yazınız ekinde yer alan Van Milletvekili Mahmut DİNDAR'a ait 7/41211 esas numaralı soru önergesi incelenmiştir.

Bahse konu soru önergesinde belirtilen hususlarla ilgili olarak yapılan incelemede;

İnsan hayatının sürdürülmesi misyonunu üstlenen 112 Acil Çağrı Merkezleri tarafından dil, din, ırk, cinsiyet, sosyal statü ve düşünce farkı gözetmeksizin tüm acil çağrılara etkin ve verimli cevap verildiği, acil vakalara en kısa zamanda ve koordineli şekilde ekip sevk edilmesinin sağlandığı,

Çağrı merkezlerinin insan hayatı odaklı sunmuş olduğu hizmetin, vatandaşların can ve mal güvenliğini yakından ilgilendirdiğinden çağrı karşılama ve çağrı yönlendiricilerin reaksiyon sürelerinin asgari düzeye düşürülmesinin, çağrı hizmetlerinde kalitenin artırılmasının ve oluşabilecek aksaklıkların önüne geçilmesinin büyük önem arz ettiği,

Bu kapsamda; Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesinde bulunan Adıyaman, Ağrı, Ardahan, Batman, Bingöl, Bitlis, Diyarbakır, Elâzığ, Erzincan, Erzurum, Gaziantep, Hakkâri, Iğdır, Kars, Kilis, Malatya, Mardin, Muş, Siirt, Şanlıurfa, Şırnak, Tunceli ve Van olmak üzere 23 il ile Adana ve Mersin 112 Acil Çağrı Merkezlerinde görev yapan 266 çağrı karşılama personeli ve 388 çağrı yönlendirme personeli olmak üzere toplam 654 personel tarafından vatandaşlarımıza Kürtçe ve Zazaca dillerinde hizmet verildiği,

İhtiyaç halinde konferans görüşmeleri yoluyla vatandaşların mağduriyet yaşamadan acil yardım hizmetine erişiminin sağlandığı ve acil yardım hizmeti veren ilgili tüm kurumlara yönlendirildiği,

Ülkemizde yaşayan veya turistik amaçlı ziyarette bulunan yabancılar için “İngilizce, Arapça, Almanca ve Rusça olmak üzere 4 yabancı dilde” acil çağrı ve yardım hizmeti sunulduğu, konuşma ve/veya işitme engelli bireylerin kullanımı için Bakanlığımız tarafından geliştirilen “Engelsiz12” mobil uygulaması ile hem işaret dilinde acil çağrı hizmeti verilmekte hem de arayanın CİMER başvurusu yapmasına imkan tanındığı, Bakanlık Çağrı Merkezinde bulunan alanında uzman tercümanlar ile arayan kişi ve il çağrı merkezi arasında konferans yapılarak yabancı dilden gelen acil çağrılar karşılandığı anlaşılmıştır.

Bilgilerinize arz ederim.

Mustafa ÇİFTÇİ
Bakan

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gyIYM8-GLjdMd-AaFG3Y-PnGwxZ-mAWqV1RX Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Telefon No: Faks No:
e-Posta: İnternet Adresi: www.icisleri.gov.tr
Kep Adresi: icisleribakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Ramazan ÖZÇELİK
İçişleri Uzman Yardımcısı
Telefon No:

