

## KAMUDA TEKNOLOJİ KULLANIMI, AVRUPALILAŞMA, ETKİNLİK VE VERİMLİLİK AÇISINDAN TEK NUMARA (112) ACİL ÇAğRI MERKEZLERİ PROJESİ VE E-ÇAğRI (E-CALL) UYGULAMALARI

Muammer SÖNMEZ\*

### ÖZ

Türkiye’de 2003 yılından itibaren, Avrupa Birliğine uyum süreci kapsamında “Tek Numara (112) Acil Çağrı Merkezleri Projesi” uygulamaya konulmuştur. Projenin tamamlanmasıyla birlikte, Türkiye’de mevcut haliyle sadece “sağlık” çağrıları için kullanılan “112” kısa numarası, tüm Avrupa Birliği ülkelerinde olduğu gibi ülke genelinde yangın, sağlık, güvenlik ve asayiş gibi acil yardım talepleri için de tek acil çağrı numarası olarak kullanılmaya başlanacaktır.

Bu çalışmada, kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma, Avrupalılaşma, etkinlik ve verimlilik açısından, “Tek Numara (112) Acil Çağrı Merkezleri Projesi” ile, bu projeye entegre bir şekilde çalışan e-çağrı (e-call) uygulamalarının değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Tek Numara (112) Acil arama, E-çağrı, Kamuda Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Avrupalılaşma, Etkinlik ve Verimlilik.

---

\*Dr., Mülki İdare Amiri, muammer.sonmez@icisleri.gov.tr

## PROJECT ON SINGLE EMERGENCY CALL (112) CENTRES AND E-CALL APPLICATIONS WITHIN THE FRAMEWORK OF TECHNOLOGY USE, EUROPEANIZATION, EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY AT PUBLIC SECTOR

### **ABSTRACT**

*Within the framework of the EU Harmonization Process, “The Project on Single Emergency Call (112) Centres” has been implemented in Turkey since 2003. Upon the completion of the Project, the short call number “112”, being used only for health emergency calls in its present form in Turkey, shall be used, just like in all EU Member States, as a single emergency call number for emergency requests such as fire, health, security and safety in the country-wide.*

*This paper aims to evaluate the “Project on Single Emergency Call (112) Centres and E-Call applications that shall operate in integrity with this Project within the framework of the benefit from information and communication technologies, Europeanization, effectiveness and efficiency at public sector.*

**Keywords:** *SingleEmergency Call Number(112), E-Call, Information and Communication Technologies at Public Sector, Europeanization, Effectiveness and Efficiency*

## GİRİŐ

Türkiye’de mevcut haliyle; yangın, sağlık, güvenlik, asayiş gibi alanlarda ortaya çıkabilecek acil yardım talep ve ihbarları, çeşitli kurum ve kuruluşlara ait bulunan ve sayıları oldukça fazla olan (155, 156, 110, 112, 177... vb.) acil yardım telefonlarına yapılmaktadır. Bu durum uygulamada, karşılaşılan olayın hangi kurum ve kuruluşları ne derecede ilgilendirdiği ve önceliğin hangi kurumlara ait olduğu konusunda tereddüde düşölmesine ve dolayısıyla zaman kaybına neden olduğu gibi ciddi koordinasyon problemlerini de beraberinde getirmektedir.

Vakit kaybı ve koordinasyon bozukluklarından dolayı meydana gelebilecek can ve mal kayıplarının önüne geçilebilmesi ile AB bütünleşme sürecine kurumsal uyum bağlamında, Türkiye’de de Tek Numara Acil Çağrı Merkezleri Projesi başlatılmıştır. Artık Avrupa ülkelerinin acil durumlarda tek numara olarak belirlediği (112) numarası, Türkiye için de tek acil çağrı numarası olarak belirlenmiştir. Sistem ülke genelinde devreye girdiğinde sayıları elliye bulan acil çağrı numaraları zamanla ortadan kalkacak, acil çağrı talepleri için sadece “112” numarası kullanılacaktır.

Çalışmada; kamu yönetimde bilgi ve iletişim teknolojilerinden, elektronik devlet uygulamalarından yararlanma, Avrupalılaşma ve Avrupa Birliği’ne uyum kapsamında, tek numara acil çağrı projesi analiz edilmeye çalışılmış, kamuda etkinlik ve verimlilik olgusu çerçevesinde değerlendirmeler yapılmıştır.

Birinci bölümde, kamu yönetimde teknoloji kullanımı, Avrupalılaşma, etkinlik ve verimlilik kavramları ile 112 projesi ve e-çağrı (e-call) uygulamalarının kavramsal tanımlaması yapılmış, ikinci kısımda ise bu ilkelerin 112 acil çağrı sistemi açısından değerlendirilmesine yer verilmiştir. Üçüncü bölümde, ABD ve Avrupa Birliği uygulamaları ile Türkiye örneğine değinilmiştir.

Sonuç bölümünde ise, sistemin sürdürülebilirliği açısından neler yapılabileceği konusunda tekliflere yer verilerek, projenin başarılı olabilmesi için bir takım önerilerde bulunulmuştur.

## 1. KAMU YÖNETİMİNDE TEKNOLOJİ KULLANIMI, AVRUPALILAŞMA, ETKİNLİK VE VERİMLİLİK KAVRAMLARI İLE 112 PROJESİ VE E-ÇAĞRI (E-CALL) TANIMLAMASI

### 1.1. Kamu Yönetiminde Teknoloji Kullanımı

İnsanlık tarihinde medeniyetin gelişimi bilim ve teknoloji ile birlikte ilerlemiş, tarım toplumundan sanayi toplumuna ve oradan da bilgi toplumuna geçişte teknoloji birincil derecede rol oynamıştır. İçinde yaşadığımız bu dönemde, bilgi ve iletişim teknolojileri her alanda olduğu gibi kamu yönetimi alanında da yoğun bir şekilde etkili olmaktadır.

Dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak, kamu yönetimlerini daha etkin, verimli ve vatandaşa karşı duyarlı bir hale getirmeyi amaçlayan devletler, bilgi ve iletişim teknolojilerinden daha fazla yararlanmaya başlamışlardır. Böylece elektronik devlet (e-devlet) kavramı ortaya çıkmış ve son zamanlarda kamu yönetimi alanında yapılan çalışmaların popüler konularından biri olmuştur (Parlak ve Sobacı, 2012: 245). E-Devlet, en güzel tanımıyla politik ve yönetsel yapılar ve süreçlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını ifade etmektedir. Kapsadığı e-yönetim, e-hizmet, e-ticaret ve e-demokrasi boyutlarıyla “e-devlet”, kamu yönetiminin örgütsel ve işlevsel yapısı ile iş görme usullerini derinden etkilemekte ve gerek kamu kurumlarının kendi aralarındaki ilişkileri, gerekse kamu yönetimi ile yönetim sistemindeki diğer paydaşlar (vatandaşlar, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları) arasındaki ilişkileri dönüştürmektedir. Ayrıca demokratik kurum ve süreçlerin işletilmesi ve vatandaşların politik katılımı üzerindeki olası etkisi ile demokrasinin güçlenmesine katkı sağlamaktadır (Sobacı ve Yıldız, 2012: 5).

Bilgi teknolojileri, kamu hizmetlerinin etkinliğini, verimliliğini ve vatandaş memnuniyetini arttırmanın yanında, kullanıldığı organizasyonların süreçlerini, organizasyon yapısını, iş yapış şekillerini, personel sistemini ve karar alma süreçlerini de değiştirmektedir. Bilgi teknolojilerinin getirdiği değişimle örgütler daha çok bilgiye dayalı, hiyerarşik açıdan daha yassı ve görevlerin profesyonel uzmanlar tarafından yerine getirildiği, daha çok görev eksensel örgütler olmaya başlamıştır. Bu nedenle örgütteki görevler bireysel çalışmadan çok, takım çalışmasına dayanılarak yapılmaya başlanmıştır (Drucker, 1988: 117). Bilgi

teknolojileri yardımıyla, alt kademeler veriye ulaşma imkanına kavuşmuştur. Alt birimlerin bilgiye kolayca ulaşmaları, üst yönetimin gücünü belli oranda azaltmış ve personelin örgütle ilgili konulardaki bilgisi ve katılımı artmıştır. Bilgiye ulaşma, bilgiyi sahiplenme konusundaki bu değişimler merkezizetiçliği ve merkezileşmenin gücünü kırmıştır (Kraemer ve Dedrick, 1997: 90).

Aynı zamanda, küreselleşmeyle birlikte kamu kurumları önemli değişimlere tanık olmakta, günümüzün değişen şartlarına ve ihtiyaçlarına göre kendilerini yeni konumlara hazırlamak zorunda kalmaktadır. Genellikle yavaş işleyen hantal bürokratik yapılar olarak nitelendirilen kamu kesimi, kamu yönetimi başta olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımıyla etkin yapılara dönüşmektedirler. Yeni kamu yönetimi işletmeciliği ya da yaklaşımı ilkeleri doğrultusunda, kamu yönetiminde bilgi teknolojileri kullanımı her geçen gün daha da mutlak bir zorunluluk halini almaktadır. Yeni kamu yönetimi yaklaşımında piyasaya minimum müdahale, kamu hizmetlerinin görülmesinde özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliği, hizmetlerin etkinliğini sağlayabilmek için özel sektörde kullanılan yönetim tekniklerinin kullanılması ve vatandaş katılımı temel prensiplerdir. Bilgi teknolojileri bu süreci hızlandırıcı ve özellikle internet ile katılımı artırıcı bir etkiye sahiptir.

1990'lı yıllardan itibaren kamu yönetiminde reform alanında yükseliş geçen metafor yönetim olmuştur. Yönetişim, "birlikte yönetme, birlikte düzenleme ve kamu-özel sektör işbirliği mantığına dayalı" (Rhodes, 1996: 657) bir yönetim anlayışıdır. Yönetişimin doğasında "çok aktörlülük" ve "etkileşim" vardır. Bu anlayış, çok aktörlü bir yapı çerçevesinde, etkileşim ve uzlaşmaya dayalı karar alma ve politika oluşturma süreçlerini öngörmektedir. Yönetişim anlayışı ve bilgi iletişim teknolojileri arasında da çok yakın bir ilişkiden söz edebilmek mümkündür. Nihayetinde, e-yönetişim (e-governance) bu yakın ilişkinin ortaya çıkardığı bir kavramdır. E-yönetişim, kolektif bir şekilde problem çözmek için bilgi-işlem teknolojilerinin aktif kullanımınıdır (Finger ve Langenberg, 2007: 629).

Bilgi iletişim teknolojilerinin uygulandığı bir diğer önemli alan afet yönetimidir. Bu anlamda, günümüze hakim olan küçük ve etkin devlet anlayışının uygulama araçlarından biri olan e-devlet, afet yönetim politikalarına ve uygulamalarına etki etmektedir. Bu noktada, afet bilgi sistemleri e-devlet uygulamalarının bir alt sistemi olarak ortaya çıkmaktadır. Bu sistemler geniş

ölçekte bilgi sunumuna, farklı kurumların birlikte çalışmasına imkan vermesi ve standardizasyon sağlaması nedeniyle giderek daha fazla tercih edilmektedir. Bilgi teknolojilerinin Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS)'nde kullanımı, kamu yönetiminin hizmet üretme kapasitesini arttırmakta, sunulan hizmetlerin etkinliği, kalitenin geliştirilmesi, koordinasyon ve kontrol gibi yönetim süreçleri konusunda önemli imkanlar sunmaktadır.

### ***1.2. Avrupalılaşıma Olgusu ve Avrupalılaşıma Sürecinde Yönetimsel Uyum***

Kavramsal kökeni çok eskilere dayanmakla birlikte, özellikle 1980'li yıllardan sonra başta politika, ekonomi ve yönetim olmak üzere pek çok alanda yaygın olarak kullanılmaya başlanan “küreselleşme” ile içeriği benzer bir süreç olan “Avrupalılaşıma” olgusu, doğal olarak Türk Kamu Yönetimini de etkilemekte ve hızlı bir değişim/dönüşüm geçirmesine kapı aralamaktadır. Genel bir anlatımla “Avrupa Birliği etkisiyle meydana gelen değişim ve dönüşüm” olarak ifade edilen Avrupalılaşıma (Europeanization) kavramına yönelik, literatürde farklı tanımlamalar da yapılmaktadır.

Avrupalılaşıma, AB'nin siyasal, sosyal ve ekonomik dinamiklerinin zaman içinde ve çeşitli mekanizmalar yoluyla yerel söylem, kimlik, siyasal yapı ve kurumsal politikaların bir parçası haline gelerek üye ve aday devletlerin içsel politik ve yönetimsel yapıları üzerindeki etkisini ifade etmektedir (Bulmer ve Radaelli, 2004: 4). Aynı zamanda Avrupalılaşıma yoluyla ve Avrupa Birliği'nin kurumları aracılığıyla üye ülke politikalarına etki edilerek ve onları yönlendirerek hukuk devleti, demokratikleşme, insan hakları gibi alanlarda evrensel standartlar oluşturulmaya çalışılmaktadır (Grabbe, 2001: 1014).

Featherstone, bir sosyal birimler terimi olarak Avrupalılaşımanın tarih, kültür, siyaset ve ekonomi perspektiflerinden farklı anlamlar ifade edebildiğine dikkat çeker. Featherstone'a göre Avrupalılaşıma aktörleri, kurumları, fikir ve çıkarları değişken biçimde etkileyen yapısal bir dönüşüm sürecidir (Featherstone, 2003: 24). Vurgulamak gerekirse Avrupalılaşıma ile ilgili literatürde konuyla ilgili dikkatler, daha çok mevcut üye devletlerin, AB üyeliği vasıtasıyla nasıl bir dönüşüme uğradıklarına odaklanmış durumdadır. Bu yaklaşımın mantığı üzerine Avrupalılaşıma, sıklıkla üye devletler ile AB arasındaki çift yönlü etkileşimin ve sürecin adıdır (Yılmaz,2007: 45).

Türkiye 17 Aralık 2004 Avrupa Birliği Zirvesi'nin ardından, çok uzun bir bekleyişten sonra nihayet AB ile müzakerelere 3 Ekim 2005 tarihinde başlamış bulunmaktadır. Ekonomi, demokratikleşme, dış politika ve kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve kurumsal uyum alanlarında gerçekteşen dönüşümde AB etkisi açıkça görölmektedir. Türkiye'nin AB ile bütünleşme sürecinde kurumsal uyum bağlamında bakıldığında pek çok eski kurumun yeniden yapılandırıldığı ve yeni kurumlar oluşturulduğu gözlemlenmektedir. Bunlar arasında, başlıcaları olarak; Avrupa Birliği Bakanlığı, TBMM'de AB Uyum Komisyonu ve Bakanlıklar düzeyinde oluşturulan birimler sayılabilir.

Buğün Avrupalılaşma, en çok doğrudan ya da dolaylı olarak AB üyeliğinden kaynaklanan yaptırımlara, ulusal düzeyde uyum sağlama süreci anlamında kullanılmaktadır. AB'ye katılım perspektifinde üye ölkelerce yapılacak olan kamu yönetimi reformunda AB'nin belirlediği ilkelere uyulması ve ön görölen süreçlerden geçilmesi büyük önem taşımaktadır. AB'ye yönetsel uyum süreci, kamu yönetiminin yapı ve işleyişinde farklı düzenlemeler yapılmasını ve yeni birimler oluşturulmasını gerekli kılmıştır. Bu bağlamda Türk Kamu bürokrasisinde AB örgütlenmesi, AB-Türkiye ilişkilerindeki ilerleme doğrultusunda koordinasyon amaçlı komitelerden süreklilik özelliğini taşıyan kuruluşlara doğru bir gelişme göstermiştir(Ömürgönölşen ve Öktem, 2004: 39).

Avrupa Birliği talep ve beklentilerinin hayata geçirilmesini sağlamak için bir takım araştırma merkezleri kurma, sempozyumlar düzenleme, raporlar yayınlama gibi yöntem ve diğer destek mekanizmalarıyla uyum sürecini ve aday ölkelerle ilişkisini yönlendirmeye çalışmaktadır. Twining (eşleştirme) programlarıyla aday ölkelerin idari kapasitelerini geliştirirken, insan kaynaklarının ve kurumsal yapıların oluşturulmasını teşvik etmektedir. AB müktesebatının uygulamasına ilişkin yoğun bir tecrübeye sahip olan üye devletlerin bilgi, uzmanlık ve deneyimleri eşleştirme programı sayesinde aday devletlerin kamu yönetimlerine transfer edilmektedir.

Avrupa Birliği üyesi ölkeler, Avrupa'nın bütünleşmesi idealinin gerçekteştirilmesinde ve sağlıklı bir ekonomik ve siyasal birliğin oluşturulmasında yerel ve bölgesel yönetimlere çok büyük önem vermektedirler. Nitekim Maastricht Anlaşması, Avrupa Birliği'ni "proximity ilkesi" bağlamında, kararların mümkün olduğunca vatandaşa yakın alındığı bir birlik olarak tanımlamaktadır. AB vatandaşlarına yakın olmalarından dolayı yerel ve bölgesel yönetimler, Avrupa

Birliği kurumları ve Avrupa Vatandaşları arasında daha yakın bağlar kurulmasında ve bütünleşme sürecindeki politikaların başarılı olmasında kilit kurumlar olarak görölmektedir (Köseçik, 2006:6-7).

Ayrıca, AB genişleme sürecinden geçerken arasına yeni alacağı üyelere yönelik sıkı uyum kriterleri de getirmiştir. Bu kriterler Maastricht, Kopenhag ve Amsterdam kriterleridir. Gerek aday üyeler adaylıkları sırasında, gerekse tam üye olduktan sonra dahi bu kriterlere mutlaka uymaları gerekmektedir. Bu kriterleri yerine getirmeyenler Birliğe alınmamaktadır.

### ***1.3. Etkinlik ve Verimlilik Olgularının Kavramsal Analizi***

Kamu yönetiminde etkinlik, verimlilik, hesap verebilirlik ve ekonomiklik kavramları günümüzde, geçmişe nazaran daha çok gündeme gelmeye başlamıştır. Bunun nedenlerinden ve en başta gelen sebeplerinden olarak bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişim ile 1990'lı yıllardan sonra ortaya çıkan “Yeni Kamu Yönetimi” ya da “Yeni Kamu İşletmeciliği” anlayışının yaygınlaşmasının önemli rolü olmuştur. Söz konusu anlayış özel sektörün uygulama örnekleri doğrultusunda, daha hesap verebilir ve etkin bir kamu sektörü kurma hedefine yönelik öneriler getirmektedir. Bir hizmeti daha etkin bir şekilde hangi yönetim birimi yerine getirecekse, söz konusu hizmetin onun tarafından yürütölmesi esastır. Dolayısıyla etkinlik kriteri ile aynı zamanda hizmetlerin üretilmesini sağlayacak bir işbirliği, görev ve yetki bölüşümü amaçlanmaktadır (Türkoğlu, 2009: 176).

Vatandaşların vergileriyle finanse edilen kamu harcamalarının verimsiz ve etkinsiz bir şekilde kullanılarak ve savurgan davranarak borç yükünün arttırılması, tüm dünyada olduğu gibi ölkemizde de daha fazla dikkat çekmekte ve eleştirilmektedir. Dolayısıyla kamu harcamalarında sağlanacak verimlilik, etkinlik, hesap verebilirlik ve denetim her şeyden önce kamu harcamalarından beklenen bu etki ve faydaların artmasına sebep olacaktır. Dünyada birçok ölkede gittikçe önem kazanmaya başlayan “etkin devlet” kavramı, devletin zorunlu fonksiyonlarını en düşük maliyetle ve en yüksek hizmet çıktısını sağlayacak şekilde yerine getirmesini, etkin olmadığı alanlardan çekilmesini (yani özelleştirmeyi), kamu harcamalarının ölçülebilir sonuçlarının ortaya konulmasını, kamu yönetiminin yönetim kapasitesinin arttırılmasını ve yönetim sisteminde bütün bunları sağlayacak yapısal değişim ve dönüşümün gerçekleştirilmesini ifade etmektedir.



Bu çerçevede etkili devlet ve yasal değişim kavramlarının ana unsurları olarak; etkinlik, verimlilik, hesap verebilirlik, saydamlık ve katılım unsurları belirtilebilir. Konumuz ve çalışmamız açısından daha çok verimlilik ve etkinlik kavramları üzerinde durulacaktır.

Genel anlamda verimlilik, bir kurum ya da işletmenin mal ve hizmet üretirken kaynaklarını ne kadar iyi kullandığını ifade etmek için kullanılan bir kavramdır. Kaynakları kullanmanın optimum düzeyini bulmak için, kullanılan kaynaklar ile sağlanan ürünler arasında oransal bir ilişkinin bulunması gerekir. İşte verimlilik kısaca, çıktılar diğer bir deyişle mallar ve hizmetler ile bunların üretiminde kullanılan üretim faktörleri arasındaki oransal bir ilişkidir. Basit olarak girdi ve çıktı oranları ile tarif edilen verimlilik, üretkenlik çabalarının boşa harcanması ve israftan kaçınmak için bazı yöntemlerin kullanılmasıdır. Verimlilikte ölçü, en fazla çıktıyı elde edebilmek için, en az girdi kullanmaktır (Halis, 1999: 73). Diğer bir deyişle, çıktıların nispetle kaynakların kullanımını veya tahsis edilen kaynakla daha çok üretme kabiliyetini gösterir (Premchand, 1993: 40). Verimlilik aynı zamanda sonuçlarla, bu sonucu elde etmek için harcanan zaman arasındaki ilişki olarak da tanımlanabilir (Prokopenko, 1995: 3). Zaman, çoğu kez evrensel bir ölçü olduğu ve insan denetimi dışında kaldığından iyi bir paydadır. İstenen sonucu sağlamak için harcanan zaman azaldıkça sistemin verimliliği artar.

Ekonominin çeşitli kesimlerinde emek verimliliğini ölçmek mümkün olabilmektedir. Bu ölçünün ifadesi de genel olarak, ekonomik anlamda parasaldır. Kamu hizmetlerinin sunumunda girdi ve çıktıların belirlenmesi pratikte çok kolay olmamaktadır. Kamu hizmetlerinde çıktıların parasal değerlerinin tespit edilebilmesi gerçekten zordur. Örneğin, savunma, eğitim ve yargı gibi kamu giderlerinden sağlanan hizmet ya da ürünün parasal olarak tespiti oldukça güçtür.

Kamu hizmetlerinde verimliliğin ölçülmesinde karşılaşılan güçlükler nedeniyle, bu hizmetlerin değerlendirilmesi amacıyla verimlilikten daha geniş bir kavram olan kamu yönetiminde etkinlik kavramı ortaya çıkmıştır. Etkinlik, diğer bir deyişle etkililik, bir işletmenin veya örgütün tanımlanmış amaçlarına ve stratejik hedeflerine ulaşmak amacıyla gerçekleştirdikleri faaliyetleri sonucunda, bu amaç ve hedeflere ulaşma derecesini belirleyen bir performans boyutudur. Etkinlik, verimlilikten farklı olarak daha çok amaç ve hedeflerle ilgilidir. Bir işletmenin ya da kurumun amaç ve hedeflerine ulaşıp ulaşmadığını veya ulaşma derecesini

gösterir.

Gibson ve arkadaşları ise etkililiği üç ayrı perspektifte tanımlamaktadırlar (Gibson vd. 1991: 25). Onlara göre en temel seviye, tek tek çalışanların performanslarının göz önünde bulundurulduğu “bireysel etkililik”tir. İkincisi bireyler grup içinde çalıştıkları için “grup etkililiği”dir. Grup etkililiği, basitçe grubun bütün üyelerinin üretime katkıları toplamı olarak ifade edilebilir. Etkililiğe üçüncü bakış açısı ise “örgütsel etkililik”tir. Örgütler bireyleri ve grupları içerdiğinden dolayı, örgütsel etkililik hem bireysel etkililiği hem de grup etkinliğini içermektedir. Böylece örgütsel etkililik, bireysel etkililik ve grup etkililiği toplamından daha fazlasını ifade etmektedir.

Etkinlik ve verimlilik kavramları arasındaki ilişkiye baktığımızda, etkinlik kavramı verimlilik kavramını da içine alan daha geniş bir örgütsel başarı ölçütüdür. Verimlilik, yalnızca kamu hizmetlerinin niceliksel birimler cinsinden ölçülebildiği yerlerde yararlı olurken, buna karşılık etkinlik bütün kamu hizmetleri için söz konusudur. Etkinlik bir kamu hizmet biriminin çıktılarını mümkün olan ekonomik ve siyasal bütün yollardan azamileştirmeye çalışırken, verimlilik etkinliğin başlıca öğelerinden sadece birisi olarak çıktılarının maksimizasyonunu etkinlikle birlikte sağlamayı amaçlamaktadır.

#### ***1.4. Avrupalılaşıma ve Uyum Politikaları Çerçevesinde Tek Numara (112) Acil Çağrı Merkezleri Projesi Tanımlaması ve e-Çağrı (e-Call) Uygulaması***

Acil durum ve kriz anlarında yardım isteyebilmek için ülkemizde çok sayıda acil yardım çağrı numarasının mevcut olması, beraberinde bir takım ciddi sıkıntıları da getirmektedir. Saniyelerin bile önemli olduğu acil bir durumda ve kriz anında (155, 156, 158, 110, 112, 177... vb.) numaraları kişilerin akıllarında tutabilmesi ve arayabilmesi oldukça zordur. Aransa bile hangi kurum ya da kurumları ne derecede ilgilendirdiği veya önceliğin hangisinde olduğu hususunda tereddüde düşülmesi, koordinasyon sorunlarına sebep olmakta, sonuçta zaman ve kaynak israfıyla birlikte can ve mal kayıpları yaşanmaktadır.

Batı ülkelerinde, emniyet, sağlık ve yangın gibi acil yardım hizmetleri tek merkezden koordine edilmekte olup, Avrupa Birliği'ne üye ülkelerde 112, Amerika'da 911 numarası acil yardım hattı olarak kullanılmaktadır. Avrupa Birliği, 29 Temmuz 1991 tarihli kararı ile birlik çatısı altındaki tüm ülkelerde 112

numarasının “Tek Avrupa Acil Çağrı Numarası - Single European Emergency Call Number) olarak kullanımını öngörmüştür. Avrupa Birliği’nin bu uygulamasının amacı, Avrupa vatandaşlarının tüm AB sınırları içerisinde, acil bir durumla karşılaştıklarında kullanabilecekleri tek ve ücretsiz bir acil çağrı numarasının olmasını sağlamaktır. Komisyon kararlarına göre, ister sabit hat telefonu, ister mobil telefon olsun, vatandaşların AB’nin her yerinden bu acil çağrı numaralarına ulaşabilmeleri sağlanmalıdır. Uygulama AB tek pazar uygulamasının bir başarısı olarak kabul edilmektedir. Hedeflenen ve istenen, belirlenmiş olan 112 numarası ile vatandaşların tüm AB’de, acil durumlarda yardım isteyebilmelerini sağlamak, zaman kaybını önlemek için arayan kişinin yerini otomatik olarak belirlenmesini sağlamak ve belirlenen süre içerisinde, acil olaya en hızlı bir şekilde cevap verebilmektir.

Avrupa Birliği’ne uyum sürecinde, ölkemizde “Tek Acil Çağrı Numarası” oluşturma çalışmalarına; 2003 yılında MATRA Projeleri kapsamında başlanmış, Proje Çalışma şartnamesi Hollanda Hükümeti ile Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti arasında imzalanmış, projenin detayları ve çalışma usulleri tespit edilerek Antalya ve Isparta illerimiz pilot iller olarak belirlenmiştir (İçişleri Bakanlığı, 2005).

AB Müktesebatına uyum sürecinde Telekomünikasyon Kurulu Kararı ile ölkemizde mevcut haliyle sadece sağlık imdat çağrıları için kullanılan “112” kısa numarasının, Ülke Çapında Tek Acil Çağrı Numarası olarak tahsis edilmesine karar verilmiş ve İçişleri Bakanlığı koordinasyonunda ilgili kurum ve kuruluşların katılması ile bir çalışma yapılması önerisinde bulunulmuştur. Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planında, 2007-2013 Türkiye-AB Müktesebatı Uyum Programında ve 2008 yılı Yatırım Programında bu konuya yer verilmiştir.

En son, 112 Acil Çağrı Merkezleriyle ilgili olarak yasal altyapı oluşturma çalışmaları devam ederken, “On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi Kurma ve Yeni İlçeler Oluşturulması” çalışmaları gündeme gelmiş ve bu çerçevede 12.11.2012 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi’nde kabul edilen 6360 sayılı Kanun (Resmi Gazete, 2012) yürürlüğe girmiştir. Söz konusu kanunun 34. maddesinde, “Diğer görevlerinin yanında Büyükşehirlerde acil çağrı, afet ve acil yardım hizmetlerini de koordine etmek üzere, Vali’ye bağlı olarak Yatırım ve İzleme Koordinasyon Başkanlığı kurulmuştur.” denilmektedir. Söz konusu Başkanlıklar, İl Özel İdareleri kalkmış olan Büyükşehirlerde daha önce Özel İdareler tarafından yapılmakta olan

hizmetlerin bir kısmını yapar hale getirileceklerdir. Acil çağrı hizmetleri de bu kapsamda sayılmıştır.

2007-2013 Türkiye-AB Müktesebatı Uyum Programı çerçevesinde 200 yasal düzenleme ile 600 ikincil mevzuat arasında, 112 Acil Çağrı Numarasının sağlığın yanı sıra güvenlik, yangın ve doğal afetler gibi tüm acil durumlar için geçerli kılınması öngörülmüştür. Ayrıca, 28 Ekim 2007 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanan 2008 Yılı Yatırım Programında, “... Acil Çağrı Sistemi’nin tek bir kod altında (112) toplanmasının yasal alt yapısı oluşturulacaktır.” ifadesine yer verilmiştir.

Projenin İçişleri Bakanlığı - İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmeye başlanmasıyla birlikte Bakanlık tarafından kamu kurum ve kuruluşları, 14.10.2005 tarihli Genelge ile tekerrür niteliğinde yatırımlar yapılmaması konusunda bilgilendirilmiştir. Pilot iller olarak belirlenen Antalya ve Isparta illerimizde proje 2010 yılında hizmete açılmıştır. Projenin bir an önce bitirilip, tüm Türkiye genelinde hizmete açılması can ve mal kayıplarının azaltılması yönünde ciddi fonksiyonlar icra edecektir.

Kaza yapan, çarpılan, devrilen ve bir şekilde hasar gören araçlara en kısa zamanda yardım götürülebilmesi amacıyla düşünülen “e-çağrı” sistemi de devreye girdiğinde, her yıl binlerce insanımızı kaybettiğimiz trafik kazalarında e-çağrı (otomatik acil arama) sistemi sayesinde zamanında erken müdahale edebilme imkânı doğacak ölüm ve yaralanma olaylarında azalmalar olacaktır.

## **2. TEKNOLOJİ KULLANIMI, AVRUPALILAŞMA, ETKİNLİK VE VERİMLİLİK AÇISINDAN 112 PROJESİ ve E-ÇAĞRI (E-CALL) UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ**

### ***2.1. Tek Numara (112) Acil Çağrı Merkezleri Projesi, e-Çağrı Uygulamaları ve İletişim Teknolojilerinden Yararlanma***

Özellikle 1990’lı yılların sonundan itibaren, Dünyanın çoğu ülkesinde olduğu gibi Türkiye’de de kurum ve kuruluşların vatandaşlara ve özel sektöre elektronik bilgi ve hizmetleri sağlamak amacıyla, farklı hızda ve düzeyde elektronik devlet projeleri başlattıkları görülmektedir. Bu bağlamda dünyadaki ulusal, bölgesel ve yerel birimler, web sayfaları ve elektronik devlet oluşturma çabaları içerisine girmişlerdir.

Çeşitli tanımlamaları yapılan elektronik devleti, Evans ise “vatandaşların yaşam şartlarını daha da iyileştirmek için teknolojinin kullanılması” biçiminde tanımlanmaktadır (Jeager, 2004: 519). Bu durum e-devlete teknik bir anlam yüklemektedir. Teknik bir bakışla e-devlet girişimleri, genellikle veri tabanları, network, karar destek, çoklu medya, otomasyon, izleme-bulma, kişisel tanımlama teknolojileri vb. bir dizi elektronik bilgi sistemlerini kapsamaktadır. Bu kapsamda Türkiye’de; Türkiye Bilişim ve Elektronik Modernizasyon Projesi, Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu, İnternet Üst Kurulu, BİLTEN, ODTÜ-DNS, Türkiye Bilişim şurası, e-Türkiye Girişimi ve e-Dönüşüm Türkiye Projeleri uygulanmıştır.

Türkiye’de genel olarak kamu kurum ve kuruluşları birbirinden bağımsız olarak, farklı yazılım ve donanımları kullanarak bir takım çalışmalar yapmış olsalar da e-devlet uygulamalarında belirli bir mesafe aldıkları görölmektedir. Türkiye’de elektronik devlet uygulamaları kapsamında yürütölen başlıca e-devlet projelerine örnek olarak; Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), Tapu Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP), Emniyet Genel Müdürlüğü Projesi (POLNET), Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS), Sosyal Destek Programı (SODES), Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı (YEREL BİLGİ), Afet Yönetim Bilgi Sistemleri ile Kent Güvenlik Yönetim Bilgi Sistemi Projeleri sayılabilir.

İç Güvenlik ve Kent Güvenliği politikalarının uygulanmasında göze çarpan proje ise Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu projesidir. MOBESE olarak kısaltılan proje ile kent güvenliği için gerekli olan tüm elektronik ve yazılım uygulamalarından oluşan bir sistem karşımıza çıkmaktadır. Genel anlatımla Kent Güvenlik Yönetim Sistemi Projesi, İçişleri Bakanlığı öncülüğünde Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından önleyici ve öngörücü iç güvenlik hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla başlatılmıştır. Proje kapsamında kentlerin güvenliği ile ilgili resim, video ve metin gibi verilerin Vali ve Emniyet Müdürü gibi üst düzey karar vericilere ve güvenlik hizmeti uygulama birimlerine anlık olarak aktarılması ve bu verilerden hizmet sunumuna temel teşkil edecek verilerin üretilmesi amaçlanmaktadır. Proje bünyesindeki birimler olarak; komuta kontrol merkezi, araç takip sistemi, mobil araç sorgulama sistemi, bölge görüntöleme sistemi ve plaka algılama sistemi sayılabilir.

İç güvenlik, kent güvenliği, afet ve acil durum yönetimi sistemlerini de

ilgilendirecek şekilde uygulanan, 112 Tek Acil Çağrı Merkezi Projesi kapsamında bilgi ve iletişim teknolojileri etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Acil Çağrı Merkezleri Projesi kapsamında sağlık, itfaiye, jandarma, polis ve valiliklerce gerekli görülen diğer birimlerin aynı mekanda konuşlanmaları ve koordinasyon içerisinde çalışmaları amaçlanmaktadır. Türkiye’de Antalya ve Isparta örneklerinde Karma Model dediğimiz (Co-location) modeli tercih edilmiştir. Bu modelde, 112 acil yardım çağrılarını karşılayan personel ile operasyonu sevk ve idare edecek polis, jandarma, sağlık ve itfaiye gibi ilgili kurumların yetkilileri aynı mekanda hizmet vermektedirler.

112 Acil Çağrı Merkezi uygulamalarında kullanılan diğer modeller “Klasik Model” ve “Entegre Model’dir.” Klasik Model’de, 112 acil yardım çağrılarının karşılanabilmesi için Çağrı Merkezi kurulur ve bu merkez çağrıları farklı mekanlarda bulunan polis, jandarma, itfaiye ve sağlık gibi ilgili kurumlara aktarmaktadır. Entegre Model’de ise 112 Acil Yardım Çağrısını karşılayan kişi aynı zamanda olayla ilgili polis, jandarma, itfaiye ve sağlık ekiplerini de yönlendirme yetkisine sahiptir.

112 Tek Numara Acil Çağrı Merkezleri Projesi’nin hizmet binasından başlamak üzere, santral özellikleri, telekomünikasyon alt yapısı, gelen arama ve konuşmaların kaydedilmesi, sistem güç yedekleme üniteleri, sistem odalarının dizaynı ve güvenliği gibi tüm teknik donanımlar bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı birimlerdir.

### **2.1.1. Sistemin Teknik Dizaynı ve İşleyişi**

Gelen tüm çağrıların karşılandığı salon ya da bölüm olarak bilinen ve adına “çağrı merkezi” denilen ünite, sistemin en önemli bölümüdür. 112 Acil Çağrı Merkezi’ne yapılan çağrıları karşılayan “Çağrı Karşılıyıcılar” ile Emniyet, Jandarma, Sağlık ve İtfaiye teşkilatı tarafından görevlendirilen uzmanlar yani “Çağrı Yönlendiriciler” karma model denilen sistem gereği aynı mekanda (çağrı merkezinde) görev yapmaktadır. Çağrı karşılayıcılar gelen çağrıyı cevaplandırdıktan sonra, olayın mahiyetine göre bilgisayar ortamında ilgili çağrı yönlendiricilere yönlendirilmekte, ilgili birimlerin sevk ve idaresi çağrı yönlendiriciler tarafından gerçekleştirilmektedir.

05.10.2009 tarihi itibarıyla Antalya İl sınırları içinde yapılan tüm 110 yangın ihbar çağrıları, 112 Acil Çağrı Merkezi’nde görev yapan Büyükşehir

Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı personeli tarafından karşılanmaya başlanmıştır. 12.10.2009 tarihinde İl Sağlık Müdürlüğü 112 Ambulans Hizmetleri de yeni sisteme dahil edilmiş, İl Sağlık Müdürlüğü çağrı yönlendiricileri çağrı alma ve operasyonu yönetme sürecini yeni yazılım ve haberleşme sistemi üzerinden yürütmeye başlamıştır. Sağlık Bakanlığı ve İl Sağlık Müdürlüğü tarafından takip edilen her türlü veriye yeni yazılım üzerinden ulaşabilmektedir.

“155 Polis İmdat” ve “156 Jandarma” Haber Merkezleri halen kurumları bünyesinde de faaliyetlerine devam etmektedir. Ancak, 112 Acil Çağrı Merkezi’ne yapılan çağrılarda, gerekli hallerde, ilgili birimlerine haber vermek ve Çağrı Merkezi’ndeki diğer Kurumlarla koordinasyonu sağlamak amacıyla 26.10.2009 tarihinden itibaren İl Jandarma Komutanlığı ve İl Emniyet Müdürlüğü çağrı yönlendiricileri de 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapmaya başlamışlardır. 112 Acil Çağrı Merkezi ile koordineli olarak çalışan, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, Sahil Güvenlik Grup Komutanlığı, Orman Bölge Müdürlüğü de 112 Acil Çağrı Merkezinde personel bulundurmaya başlamışlardır.

112 Acil Çağrı Merkezi’nde görev yapan kurumlar ile acil yardımın daha etkin, verimli kesintisiz olarak sunulmasına katkı sağlamakla görevli kurumların görev, yetki ve sorumluluklarını düzenleyen “Antalya Valiliği 112 Acil Çağrı Merkezi Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları Yönergesi” 15.03.2010 tarihi itibariyle Valilik Makamınca onaylanarak yürürlüğe girmiştir.

### ***2.1.2. E-Çağrı (e-Call) Uygulamaları ve Teknoloji Kullanımı***

e-Çağrı (e-Call), kaza yapan araca en kısa zamanda yardım götürebilmesi amacıyla düşünülen bir Avrupa Komisyonu Projesidir. Sistem sayesinde çarpma, devrilme gibi kaza anlarında araca ait bilgiler ile birlikte aracın konumu, 112 Acil Çağrı Merkezlerine otomatik olarak gönderilmektedir.

AB içerisinde, her yıl yaklaşık 35 bin kişi trafik kazalarından dolayı hayatını kaybetmektedir. Örneğin, 2009 yılında AB ülkeleri yol ağlarında yaklaşık 1.15 milyon trafik kazasında 35 bin civarında insan hayatını kaybetmiş ve 1.5 milyon kişi yaralanmıştır. AB Komisyonu “e-Call” yani “Acil Otomatik Arama” anlamına gelen “Emergency Call” sistemi ile çok daha fazla hayat kurtarılmasını hedeflemektedir. Bu sistem ile bir otomobilin trafik kazası yapması durumunda, cep telefonu iletişim ağı üzerinden otomatik olarak 112 Acil Çağrı Merkezini

araması öngörülmektedir. Sistem, ilk yardım ekiplerine kaza yeri ve kazanın biçimine ilişkin bilgi aktarmaktadır. Böylece trafiğin nadir seyrettiği bir yolda kaza yapılmış ve sürücü bilincini kaybetmiş olsa bile kişilerin ve araçların konumlarını belirleyebilmek mümkün hale gelebilmektedir (aktuel.com.tr, 2014).

Araçlardaki e-call cihazı, kaza anında ciddi bir darbe sinyali alır-almaz otomatik olarak en yakın 112 Acil Çağrı Merkezini arayarak kaza yerinin coğrafi koordinatlarını ve ilgili diğer bilgileri çağrı merkezine iletacaktır. Aynı cihaz bir buton aracılığıyla manüel olarak da acil çağrı yapabilmektedir. Manüel olarak çağrı yapılabilmesi başka bir kazaya tanıklık yapıldığında daha da önem arz etmektedir. Çağrı manüel veya otomatik olarak başlatılsa bile çağrı merkezleri ve araç arasında veri iletişiminin yanında bir de ses iletişimi sağlanacaktır. Böylece araç içerisinde konuşabilecek olan kişilerden kaza/olay hakkında bilgi alınması sağlanabilecektir.

Ayrıca, bir kaza durumunda kaza yerini doğru tespit ederek ihbar alabilmek, acil servis ekiplerinin müdahale süresini kırsal kesimlerde %50 ve kentsel alanlarda %40 oranında kısaltabilecektir. Zamandan yapılan bu kazanç sayesinde, e-call sisteminin Avrupa Birliği'nde her yıl yaklaşık 2500 kişinin hayatını kurtarması ve on binlerce kişinin yaralı kalmaktan kurtulmasını sağlayacaktır. Kurtarma ekiplerinin kaza mahallinde daha hızlı ulaşmasıyla, kaza mahalleri daha hızlı temizlenecek, böylece ikincil kaza risklerinin azaltılması ve trafik sıkışıklığının giderilerek yakıt israfı ve CO2 emisyonlarının düşürülmesi sağlanacaktır (Eurobarometer Survey 112, HeERO, 2013).

2013 yılının Ocak ayında Avrupa genelinde başlanan projenin bitirilmesi halinde, otomotiv sektöründe üretilecek olan araçlar e-call sistemine uyumlu olarak piyasaya sürülecektir. Üye ülkeler de 112 Acil Çağrı Merkezlerini bu sisteme uyumlu hale getireceklerdir.

Proje, Türkiye adına İçişleri Bakanlığı - İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmüş olup ASELSAN, Türk Telekom, Turkcell, Renault ve Tofaş, İçişleri Bakanlığının alt yüklenicileri olarak projede yer almışlar ve pilot proje 2015 yılı sonunda tamamlanarak, Avrupa Birliği ile eş zamanlı bir şekilde uygulamanın hayata geçirilebilmesi için idari ve teknik çalışmalara başlanılmıştır.



## **2.2. Etkinlik ve Verimlilik Olguları Açısından 112 Projesi ve e-Çağrı (e-Call) Uygulamaları**

Dünyada birçok ölkede verimlilik ve etkinlik konusu özellikle kamu yönetiminde yapısal değişimlerle beraber ele alınmaya başlanmıştır. Türk kamu yönetiminin katı merkezizetçi hiyerarşik yapısı ile hantal bir görünüm çizmesi ve vatandaşların vergileriyle finanse edilen kamu kaynaklarının özel sektörle kıyaslandığında, verimli ve etkili kullanılmaması sürekli eleştirilmiştir. Eleştirilerin dozu özellikle 1980’li yıllardan itibaren küreselleşme, yeni kamu yönetimi anlayışı ve yönetim olgularıyla birlikte daha da artmış, artık kamunun yeniden yapılanma ile verimli ve etkili yönetiminin bilgi ve iletişim teknolojilerini de kullanma zamanının geldiği hep dile getirilmiştir. Etkinlik kriterinin önemli unsurlarından olan hizmet daha etkin bir şekilde hangi yönetim birimi tarafından yerine getirilecekse onun tarafından yerine getirilmesi ve böylece işbirliği, görev ve yetki bölüşümünün gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır.

112 Tek Acil Çağrı Merkezleri Projesi’nde işbirliği, görev ve yetki bölüşümü yapılanmanın ana unsurudur. Telekomünikasyon Kurulu, 2002/103 sayılı kararı ile mevcut haliyle Türkiye’de sadece sağlık imdat çağrıları için kullanılan “112” kısa numarasının Ulusal Kapsamda Tek Acil Çağrı Numarası olarak tahsis edilmesine karar vermiş, İçişleri Bakanlığı koordinasyonunda ilgili kurum ve kuruluşların katılımı ile bir çalışma yapılması gerektiği ifade edilmiştir.

8. Beş Yıllık Kalkınma Planında “kurumlara ait acil yardım irtibat telefonlarının, mülki idare amirinin gözetim ve yönetiminde ilgili kuruluşların da katkı sağlayıp görev üstleneceği çok yönlü ortak amaçlı sağlık, güvenlik, yangın, itfaiye ve doğal afetler ile de irtibatlandırılmış merkezi bir alo imdat sistemine dönüştürülmesi sağlanacaktır.” İfadesine yer verilmiştir.

Projenin İçişleri Bakanlığı, İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından yürütölmeye başlanmasıyla birlikte, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının tekerrür mahiyetinde yatırımlar yapmaması konusunda bilgilendirilmeleri sağlanmıştır. (İçişleri Bakanlığı, 2005/108 –genelge-).

2008 Yılı Yatırım Programı’nda,“acil çağrı sisteminin tek bir kod altında (112) toplanmasının yasal alt yapısı oluşturulacaktır” kararı alınmıştır (Resmi Gazete, 2007). Böylece her birim tarafından ayrı ayrı kaynak israfı yapılan ve

verimlilik tanımı gereği istenen çıktının alınması olanaklı olmayan 49 adet acil çağrı numarasının tek numara çatısı altında birleştirilmesi hedeflenmiştir.

Verimlilik tanımlarında kullanılan bir diğer önemli unsur, sonuçlarla bu sonucu elde etmek için harcanan zaman arasındaki ilişkidir. İstenen sonucu sağlamak için harcanan zaman azaldıkça sistemin verimliliği artacaktır. 112 sisteminde zamanında ve hızlı bir şekilde karar alıp, bilgi ve iletişim teknolojilerini de kullanarak olaylara müdahale edebilmek hayati önemdedir. Bunun için çağrı alıcıların, çağrı aktarıcılarının ve operasyonel birimlerin yetkililerinin aynı mekanda bulunarak koordinasyon içerisinde çalışmaları ve olaylara hızlı bir şekilde müdahale edebilmeleri temel hedeftir. Bu çerçevede, Türkiye genelinde, daha önceden faaliyete geçirilen Antalya ve Isparta illeri ile 23 ilimizde daha proje faaliyete geçirilerek, acil yardım taleplerinin eşit, ulaşılabilir, hızlı, kaliteli, etkin ve verimli olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla bir takım formel düzenlemeler yapılmıştır.

Bu düzenlemelere göre; 112 Acil Çağrı Merkezi'nde çağrılar ilk olarak çağrı karşılayıcı personel tarafından alınmakta ve ilgili kurum yetkilisine anında aktarılmaktadır. 112 Acil Çağrı Merkezi'ne gelen ve kurumlara aktarılan her çağrı için, sistem otomatik olarak numara vermektedir ve bu çağrı için çağrı karşılayıcı tarafından açılmış olan forma, ilgili kurumlar tarafından olaya ilişkin eklenen detay bilgiler kaydedilmektedir.

Çağrı Merkezi'nde, sabit telefonlardan arayan kişilerin ad,soyadı ve adres bilgileri coğrafi bilgi sistemleri de kullanılarak ekranda otomatik olarak görülmekte, mobil telefonlardan arayanların konum bilgileri tespit edilebilmekte ve arayan kişiye en yakın ekipler olay yerine sevk edilmektedir. Tüm bu işlemler saniyeler içerisinde gerçekleştirilmektedir.

Sayısal haritalar üzerinden araç takip sistemi sayesinde araçların takibi yapılmakta ve böylece karışıklığa meydan vermeden ve zaman kaybına neden olmadan, olaylara en yakınında bulunan araçlarla müdahale edilmektedir. 112'ye yapılan tüm çağrılarının ses kayıtları yapılmakta ve bu kayıtlar zaman kullanımı ve hesap verebilirlik açısından muhafaza edilmektedir.

Etkinlik (etkililik), bir işletmenin ya da örgütün tanımlanmış amaçlarına ve stratejik hedeflerine ulaşmak amacıyla gerçekleştirdikleri faaliyetleri sonucunda,

bu amaç ve hedeflere ulaşma derecesini belirleyen bir performans boyutudur ve alt bileşenleri “bireysel etkililik”, “grup etkililiği” ve “örgütsel etkililik”dir.

112 Çağrı Merkezleri Projesi Sistemi’nde kurulan bilgi ve iletişim teknolojileri gereği; çağrının geliş zamanı, arayanın numarası, arayan kişinin adres ve konum bilgileri, çağrı karşılayan personelin konuşma süresi, çağrının ilgili kurum görevlisine aktarılma süresi, çağrının aktarıldığı kurum, çağrının çağrı yönlendirici tarafından alınma süresi, çağrı yönlendiricinin konuşma, araç ve ekip çıkartma süreleri ile olay yerine varış süreleri, personelin ortalama çalışma süresi ve çağrı alma süresi ile kötü niyetli aramalar nedeniyle ne kadar kişiyi engellediği vb. kayıtlar tutulabilmekte ve böylece hizmet kalitesi ölçülebilmektedir. Sistem sayesinde, bireysel etkililik, grup etkinliği ve örgütsel etkinlik hususlarında performans ölçümü verileri elde edilebilmekte ve böylece ilgili birimin tanımlanmış stratejik hedeflerine ulaşma derecesi öngörülebilmektedir.

Benzer şekilde e-çağrı (e-call) sistemi sayesinde çarpan, devrilen ya da herhangi bir şekilde kaza yapan araç ciddi bir darbe sinyali alırmaz en yakın 112 Acil Çağrı Merkezini otomatik olarak arayarak, kaza yerinin coğrafik koordinatları ve ilgili diğer bilgileri çağrı merkezine iletilebilmektedir. Kaza yerinin doğru tespit edilebilmesi, acil servis ekiplerinin müdahale süresinin %50 oranında kısaltabilmektedir (HeERO, 2015). Zamanında erken yapılan müdahaleler sonucu birçok kişinin hayatı kurtulabileceği gibi yaralı kalması da önlenmiş olacaktır. Bu durum, kısa, orta ve uzun vadede ülke ekonomisine yönelik gider kalemlerini azaltabileceği gibi katma değer artışına da sebep olabilecektir.

### **3. TEK NUMARA ACİL ÇAĞRI SİSTEMLERİNİN ABD, AVRUPA BİRLİğİ ÜLKELERİ UYGULAMASI VE TÜRKİYE ÖRNEğİ**

#### ***3.1. Amerika’da Tek Numara Acil Çağrı Sistemi (911)***

Esas olarak uyum süreci içerisinde bulunduğumuz AB ülkelerinde acil çağrı sistemini incelemekle birlikte, örnek olması açısından Amerika’daki (911) sistemine kısaca bir göz atmakta yarar vardır. İlk olarak, acil çağrı yapabilmek için tek numara uygulaması 1937 yılında İngiltere’de başlamıştır. İngilizler ülkenin her yerinden polis, itfaiye ve sağlık gibi acil aramalarda 999 numarasını kullanmışlardır.

Amerikan Kongresi, 1958 yılından başlayarak ülkenin her yerinden aranabilecek ve tüm ülkede geçerli olabilecek bir acil çağrı numarası arayışına girmiş ve 1967 yılında konuya ilişkin yasal zemin oluşturulmuştur. 1968 yılında Amerikan Telefon ve Telgraf Şirketi (AT & T) tek acil numarası olarak (911) numarasını sistemine kaydetmiş ve söz konusu numaranın hem akılda kalıcı olduğunu hem de aramasının kolay olduğunu ifade etmiştir. Böylece, 1968 yılından beri ABD’de tüm acil aramalar için 911 sistemi kullanılır hale gelmiştir.

Amerika’da 911 sisteminin üst kuruluşu, NENA (National Emergency Number Association)’dır. Ulusal Acil Numara Kuruluşu ya da Derneği olarak Türkçeye çevirebileceğimiz sistemin 48 alt sektöründe yedi binin üzerinde çalışanı bulunmaktadır. NENA polis, itfaiye, sağlık, telekomünikasyon ve acil çağrı kuruluşlarının temsilcileri gibi birçok yetkili ile koordinasyon içerisinde çalışmakta ve standartların belirlenmesinde aktif rol oynamaktadır.

NENA, acil çağrı numaraları sistemi konusunda farkındalık oluşturabilmek için araştırma, eğitim ve öğretimi teşvik etmektedir. İnsan can ve mal emniyeti ile genel toplum güvenliğinin korunması NENA’nın hedefleri arasındadır. (NENA, 911, 2013). NENA’nın diğer faaliyetleri arasında internet üzerinden sesli haberleşme ile engelli vatandaşların acil çağrılara ulaşma kolaylıkları konusunda yaptıkları çalışmaları sayılabilir. NENA verilerine göre; 2010 yılında yaklaşık 150 milyon kişi 911 numarasına acil çağrıda bulunmuştur. (911, Web Sitesi, 2013)

### **3.2. Avrupa Birliği Ülkelerinde “112” Acil Çağrı Sistemleri**

Sistemin işleyişinde üye ülkelerin ulusal acil çağrı organizasyon yapılarına göre farklılıklar olabilmektedir. Bu durum uygulamanın amacı ve hedefleri açısından bir sakınca doğurmamaktadır. Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Sistemi kurulmadan önce sadece Danimarka, Hollanda ve İsveç’te, 112 numarası tek acil çağrı numarası olarak kullanılmış ve çağrılar tek merkezden yönlendirilmiştir. Bunların dışındaki ülkelerde, birden fazla ve farklı numaralar acil aramalar için kullanılmıştır. Uygulamayla birlikte, ülkelerin bazıları acil çağrı merkezlerini tek bir çatı altında toplamış ve acil çağrı hizmetlerini tek numaradan ve tek merkezden koordine etmeye başlamışlardır.

Uygulamadan önce tek 112 numarası kullanan Danimarka, Finlandiya, Malta, Portekiz, İsveç ve Hollanda’ya; yine uygulamadan önce acil çağrı numaraları

tek olmakla birlikte (112) numarası dışında numara kullanan İrlanda ve Britanya ile Bulgaristan'da dahil olmuş ve acil çağrı merkezleri tek çatı altında toplanmıştır.

Almanya, Estonya, Lüksemburg ve Slovenya gibi bir grup ülkeler sadece itfaiye ve ambulans çağrıları için (112) sistemine dahil olmuş, güvenlik hizmetleri için ayrı çağrı numaraları kullanmaya devam etmişlerdir. Yukarıda bahsedilen söz konusu iki grup dışındaki ülkelerde ise kendi mevcut sistemleri korunmakla birlikte, 112'ye yapılan çağrıların yeni oluşturulan bir acil çağrı merkezine yönlendirilmesi sağlanmıştır. Bu ülkelerde, 112'ye gelen çağrıları acil çağrı merkezindeki bir operatör tarafından karşılanmakta ve çağrıların içeriğine göre farklı yerlerde konuşlanmış olan ambulans, polis ve itfaiye gibi acil çağrı merkezlerine yönlendirilmektedir.

Bu uygulamayı kullanan ülkelerde 112'ye gelen çağrıların karşılanması ve ilgili merkezlere aktarılması konusunda gerekli hedefleri yerine getirip getirmediikleri Avrupa Komisyonu tarafından takip edilmektedir. Komisyon üye ülkelere mevcut ulusal çağrı merkezlerinin kaldırılıp - kaldırılmaması konusunda bir zorunluluk getirmemektedir. Mevcut haliyle birçok Avrupa Birliği ülkesinde 112 numarası ile birlikte kendi ulusal çağrı numaraları kullanılmaya devam edilmektedir. Örneğin, Estonya ve Almanya'da tüm acil durumlar için 112 numarası kullanılırken, polis için 110 numarası kullanılmaktadır. Lüksemburg ve Slovenya'da ise 112 ile birlikte, polis çağrıları için 113 numarası da kullanılmaktadır. ( Sos, 112, info, 2013)

1999 yılında Brüksel merkezli olarak kurulmuş olan Avrupa Acil Çağrı Kurumu ya da Avrupa Acil Durum Numarası Birliği de diyebileceğimiz sivil toplum örgütü (EENA – The European Emergency Number Association) AB genelinde kendini acil durum konularında yüksek kalitede hizmete adanmış bir kuruluştur. EENA vatandaşların ihtiyaçlarına uygun olarak acil müdahale yöntemleri geliştirmek amacıyla kamu otoriteleri, karar vericiler, araştırmacılar ve sivil toplum örgütleri ile ortak çalışmalar yapmakta ve acil durumlarda vatandaşları uyarmak amacıyla etkili bir sistem kurulmasını teşvik etmektedir (eena.org, 2014).

### ***3.2.1 Avrupa Birliği Ülkelerinde "112" Uygulama Örnekleri***

Avrupa Birliği'ne üye ülkelerde, 112 acil çağrı merkezi uygulamaları ülkeden ülkeye farklılıklar gösterebilmektedir. Asıl önemli olan AB üyesi ülke vatandaşlarının nerede olurlarsa olsunlar "112"yi aramaları halinde acil yardım

servislerine ulaşabilmeleri hedeflenmektedir.

Öncelikle bu bölümde Türkiye'ye 112 konusunda teknik destek de sağlayan Hollanda örneğine değinilecek daha sonra Finlandiya, Fransa ve İtalya örneklerine yer verilecektir.

Hollanda'da 112 sistemi kurulmadan önce itfaiye, ambulans ve polise ulaşabilmek için farklı numaralar kullanılmıştır. 1986'dan sonra itfaiye ile ambulansı birlikte yönlendiren sisteme geçilmiştir. 1994 yılından sonra tüm acil çağrı hizmeti veren birimler tek bir merkezde toplanmıştır.

Hollanda'nın tek acil çağrı merkezi uygulamasına entegre bir şekilde geçilmesinde, 2000 yılında Enschede Kentinde meydana gelen havai fişek patlamasında yaşanan koordinasyon eksikliklerinin önemli katkısı olmuş ve bu olaydan sonra 2001 yılında tek acil numara uygulamasına tam anlamıyla geçilmiştir. Hollanda'da 112 acil çağrı merkezi harcamaları Kraliyet ve İçişleri Bakanlığı bütçelerinden yapılmaktadır. Yapılanmadan İçişleri Bakanlığı ve Kraliyet polisi birlikte sorumludur. 112 acil çağrı merkezleri polis teşkilatının bir parçası olarak hizmet vermektedir(Yiğit, 2011: 52).

Hollanda'da çağrı karşılayıcılar arasında bilgisayar ortamında ses, metin ve data transferi yapılabilmektedir. 112 acil çağrı merkezi personeli ulusal dilin haricinde İngilizce ve bir Avrupa ülkesinin dilini konuşabilmektedir. Gerekli hallerde çevirmenlik hizmeti de alınabilmektedir.

Konuşma engelli kimselerin 112 acil çağrı merkezine ulaşabilmeleri için My SOS, duyma engelli kimselerin ulaşabilmeleri için text telefonlar kullanılmaktadır. 112 acil çağrı merkezini arayan kimselerin konum bilgileri, yaklaşık olarak otomatik bir şekilde ekrana gelebilmektedir.112 acil çağrı merkezleri, olayın derecesine göre gerektiğinde komşu ülkelerle iş birliği gerçekleştirmekte ve alarm hallerinde halkı bilgilendirmek için yerel radyo ve televizyon duyuruları yapılabilmektedir (Yiğit, 2011: 53).

Finlandiya'da önceleri acil çağrı numarası "000" kullanılmakta iken, artık günümüzde acil çağrılar için "112" numarası kullanılmaktadır. 112 acil çağrı merkezleri İçişleri Bakanlığı ile Sosyal İşler ve Sağlık Bakanlığı tarafından finanse edilmektedir. Polis teşkilatı merkezi yönetime, itfaiye teşkilatı ise yerel yönetimlere

bağlı olarak çalışmaktadır. Acil sağlık hizmetleri itfaiye teşkilatı ve özel firmalarca sağlanmaktadır.

Acil çağrı merkezine gelen aramaları 112 operatörü karşılamakta, olayı değerlendirerek ekipleri yönlendirmektedir. Acil yardım birimleri ortak bir yazılım ve veri tabanı kullanmaktadır. Ekiplerin alandaki merkezleri genelde ayrıdır ama bir arada konuşlandıkları bölgeler de vardır.

112 çağrıları ülke genelinde mobil ve sabit telefonlardan ücretsiz bir şekilde ve kod kullanılmadan aranabilmekte ve aramalar anında 112 acil çağrı merkezlerine ulaştırılmaktadır. Mobil telefonlardan yapılan 112 aramalarında, telefon çekmediği durumlarda “roaming” yapılmaktadır. Acil çağrı merkezleri arasında çağrı transferi yapılabilmekte, bir çağrı merkezinde problem yaşandığında çağrılar diğer bir merkezden karşılanabilmektedir (Yiğit, 2011: 55).

Fransa’da esas olarak acil çağrı numarası 112 olmakla birlikte, diğer acil çağrı numaraları da mevcuttur. Diğer acil çağrı numaraları: Sağlık için (15), polis için (17), itfaiye için (18), çocuk istismarı için (119), kaybolan çocuklar için (116000) ile sağır ve dilsizler için tahsis edilen (114)tür.

112’ye gelen çağrılar operatör tarafından karşılanarak, aynı mekanda bulunan polis, itfaiye ve ambulans birimlerine aktarılmaktadır. SIM kartı olmadan acil çağrıları aramak mümkün değildir ve mobil telefonlardan yapılan aramalar en yakın acil çağrı merkezine düşmektedir. Yine, mobil telefonlardan yapılan 112 aramalarında telefon çekmediği durumlarda “roaming” yapılmaktadır.

Fransa’da yapılan acil çağrılara 40 yabancı dilde cevap verilebilmekte ve gerektiğinde tercümanlardan yararlanılmaktadır. Son göstergelere göre (Eurobarometer Survey on 112) Fransızların %36’sı Avrupa genelinde 112’nin nasıl kullanılacağını bilmektedir (112 in France, 2013).

Konuşma ve duyma engelli kişilerin üye olduğu derneklerle anlaşma yapılmış ve engelli kişilere yönelik bir veritabanı oluşturulmuştur. Bu kişilerden SMS geldiğinde çağrı alıcıların önüne otomatik olarak ekran açılmaktadır. Hem sabit hem de mobil telefonlardan arayan kişinin adresi ekranda görülebilmektedir. Afet durumunda veya acil hallerde, o bölgenin çevresindeki baz istasyonlarından sinyal alan cep telefonlarına yazılı mesaj, o bölgedeki sabit telefonlara da sesli

mesaj gönderilebilmektedir.

İtalya’da da “112” acil çağrı numaralarının yanında polis için (113), itfaiye için (115) ve ambulans için (118) numaraları da kullanılmaktadır. Jandarma Savunma Bakanlığı’na, itfaiye ve polis teşkilatı İçişleri Bakanlığı’na, ambulans hizmetleri Sağlık Bakanlığı’na bağlı olarak çalışmaktadır. Bu durum 112 tek acil çağrı sistemi uygulamasını güçleştirmektedir.

Her kurumun farklı çağrı merkezleri vardır ve koordinasyon telefonla sağlanmaktadır. Ortak bir yazılım ve donanım yoktur bu nedenle bilgi paylaşımı zordur ve her kurum bina, altyapı, haritalar ve dil bilen personel için ayrı ayrı yatırım yapmaktadır.

Çağrı merkezleri arasında çağrı aktarımı mümkün değildir. Sisteme SMS gönderilememektedir. Afet durumunda halkı uyarma sistemi yerel düzeyde ve sadece sivil savunma tarafından yapılabilmektedir, acil çağrı merkezleri ile ilişkisi yoktur. Sadece bazı yerlerde duyma ve işitme engelli kişiler için SMS gönderme imkanı vardır.

Acil sağlık hizmetleri tarafından görevlendirilen personel çağrışı karşılama ve ilgili birime aktarmaktadır, birimler kendi ekiplerini yönlendirmektedir. Arayan kişinin ad-soyad ve konum bilgisi acil çağrı merkezinden görülebilmektedir. Mobil telefonlardan yapılan yer tespitlerinde sabit telefonlar kadar başarı sağlanmıştır ancak mevcut haliyle konum bilgisi sadece jandarma ve polise verilmekte, istek olması halinde ambulans ve itfaiye operatörleri ile de bu bilgi paylaşılmaktadır. ( Yiğit, 2011: 57)

Çağrılar, İtalyancanın yanında İngilizce, Fransızca ve Almanca olarak da karşılanmaktadır. En son göstergelere (Eurobarometer Survey on 112) göre sadece İtalyanların %5’i, 112 acil çağrı numarasının Avrupa’nın her yerinde tek acil çağrı olarak kullanıldığının farkındadır. (112 in Italy, 2013)



### **3.3. Türkiye’de Tek Acil Çağrı Merkezleri Sisteminin Kurulum Süreci, Antalya ve Isparta İllerinin Pilot İller Olarak Seçilmesi ve Sistemin Yaygınlaştırılması**

2003 yılı ağustos ayında Hollanda Hükümeti ile Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti arasında imzalanan (MAT 03 / TR / 9 / 3 Terms of Reference) Proje Çalışma Şartnamesi gereğince projenin detayları ve çalışma usulleri belirlenmiştir. Ancak proje çalışmalarına 2005 yılının ikinci yarısından sonra başlanabilmiş, Antalya ve Isparta illeri pilot il olarak belirlenmiştir. Antalya ilinin seçilmesinde şehrin turizm açısından Türkiye’nin en önemli merkezi olması, coğrafi konumu ile uluslararası birçok kişinin Antalya’yı ziyaret etmeleri ile bizzat Antalya’da ikamet etmeleri etkili olmuştur. Isparta konumu itibariyle Antalya’ya yakın olmasından dolayı tercih edilmiş, yedekleme merkezi olması düşüncesi etkili olmuştur. AB üye ülkelerindeki uygulamalar yerinde incelenmiş ve çalışmalar ülkemizin idari yapısına uygun bir yapılandırma göz önüne alınarak yapılmıştır.

Telekomünikasyon Kurumu ülkemizde halen uygulanan çağrıların, Türk Telekom A.Ş. üzerinden çağrı merkezlerine ulaştırılmasının uygun olacağı kararını vermiştir. Pilot iller olarak belirlenen Antalya ve Isparta illerinde “Alt Çalışma Grupları” oluşturulmuş ve gruplar projenin il bazında uygulanmasına yönelik çalışmaları sürdürmüşlerdir. Alt çalışma grupları, pilot illerdeki Vali Yardımcısı başkanlığında, İl Emniyet Müdürü, İl Jandarma Komutanı, Sahil Güvenlik Bölge Komutanlığı, İl Sağlık Müdürlüğü, Belediye İtfaiye yetkilileri ve Orman Bölge Müdürlüğü temsilcilerinden oluşturulmuştur.

Pilot iller olan Antalya ve Isparta’da oluşturulan Çalışma Grupları ile Hollanda Teknik Heyeti ve Projenin yürütülmesinden merkezi düzeyde sorumlu olan İçişleri Bakanlığı – İller İdaresi Genel Müdürlüğü temsilcileri müteaddit defalar toplantılar yaparak, kurum ziyaret ve görüşmelerinde bulunmuşlardır.

Bu çerçevede, önceki sayfalarda değinilen 14 Ekim 2005 tarih ve 108 sayılı İçişleri Bakanlığı Genelgesi yayımlanmıştır. Antalya ve Isparta illerindeki acil çağrı merkezlerinin 2008 Kasım ayı sonuna kadar bitirilmesi planlanmıştır. Yalnız bazı teknik gecikmelerden dolayı söz konusu pilot illerimizde acil çağrı merkezleri 07.08.2010 tarihinde hizmete açılabilmiştir. Böylece 112 projesini test edebilmek imkânı doğmuş ve AB üyeliğine bir adım olarak ulusal uygulamayı başlatabilmek

hedeflenmiştir. Antalya ve Isparta diğer illerimize gerek mimari ve donanım ve gerekse uygulama açısından önemli bir örnek teşkil etmektedir.

Model olarak 112 Gateway Modeli uygulanabilir bir model olarak tercih edilmiştir. Tüm birimlerin bir arada bulunduğu ve koordinasyon imkânı bulunan co-location modeline göre çalışmalar yapılmıştır. Model gereği çağrılar alınması, olayların takip ve sonuçlandırılması aynı salon içerisinde bulunan görevliler tarafından yerine getirilmektedir.

Öncelikle, 112 acil çağrı merkezleri bina seçiminde binanın dayanıklı ve güvenli olmasına, her türlü afet halinde hizmet verebilecek durumda olmasına ve dışarıdan gelebilecek saldırılara karşı güvenli bir konumda bulunmasına dikkat edilmiştir. Bina kompleksi içinde İl Kriz Merkezleri ve bu çerçevede Afet Acil Durum Yönetim Merkezleri'nin yer almasına özen gösterilmiştir.

Her durumda erişilebilir olmak 112 Acil Çağrı Merkezleri için temel koşuldur. Tüm cep telefonlarından sim kartsız dahi olsalar 112 merkezleri aranabilmekte, engelli kişilerin 112'ye ulaşabilmeleri için gerekli tedbirler alınmaktadır.

Çağrı merkezlerinde çalışacak personellerin her yönüyle tam donanımlı olmasına dikkat edilmiş, bunun için söz konusu personellere temel bilgisayar, yabancı dil, diksiyon, insan psikolojisi, Türkçe'nin doğru kullanımı ile etkili iletişim konusunda eğitim verilmiştir. Bu eğitimler hizmet-içi eğitim programları ile sürekli olarak desteklenmiştir.

Projenin, Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS), MOBESE ve kurumların kullanmakta olduğu benzeri sistemlerle entegrasyonuna ayrıca önem verilmiştir. Projenin pilot illerde özellikle de Antalya'da halka tanıtım faaliyetlerine projenin hizmete girme tarihi olan 07.08.2010 tarihinden sonra hız verilmiş ve bu kapsamda çeşitli etkinlikler yapılmıştır.

Hedeflenen Antalya ve Isparta pilot illerinin 2010 yılında hizmete açılmasından sonra projenin kademeli olarak Türkiye geneline yaygınlaştırılması çalışmalarına hız verilmiştir. 2015 yılı sonu itibarıyla 21 ilimizde proje hayata geçirilmiş, 2016 yılında ise 4 ilimizde daha faaliyete geçirilmesi planlanmıştır. Diğer illerimizin yedisinde bina inşaatı tamamlanmış, 11 ilimizde ise inşaatlar devam

etmektedir. 31 ilimiz proje aşamasında, 5 ilimizde ise henüz proje çalışmalarına başlanılmamıştır (<http://www.112.gov.tr/cagri-merkezleri>).

## SONUÇ

Kavramsal kökeni eskilere dayanmakla birlikte, özellikle 1980’li yıllardan sonra başta politika, ekonomi ve yönetim olmak üzere pek çok alanda yaygın olarak kullanılmaya başlanan “küreselleşme” ile içeriği benzer bir süreç olan “Avrupalılaşma” olgusu, Türk Kamu Yönetimini de etkilemekte ve hızlı bir değişim/dönüşüm geçirmesine kapı aralarken önemli fırsatlar da sunmaktadır. 1980’li yılların sonlarından itibaren Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı şemsiyesi altında incelenmekte ve değerlendirilmekte olan kamu yönetimindeki değişim trendi, “yönetim” den (administration) “işletmeciliğe”(management) doğru olmakta, bu bağlamda katı, bürokratik, hiyerarşik, kural ve prosedür yoğun geleneksel yönetim anlayışı yerini daha esnek, piyasa temelli, etkinlik ve verimliliğe önem veren sonuç odaklı bir anlayışa bırakmak zorunda kalmaktadır.

1990’ların ortalarından itibaren kamu yönetimde reform anlamında, “birlikte yönetme, birlikte düzenleme ve kamu-özel sektör işbirliği mantığına dayalı”, “yönetişim” metaforu etkili olmakta ve bu anlayış çok aktörlü bir yapı çerçevesinde, etkileşim ve uzlaşya dayalı karar alma ve politika oluşturma süreçlerini öngörmektedir. Yönetişim anlayışı ve bilgi- iletişim teknolojileri arasında da çok yakın etkileşim olmakta, nihayetinde elektronik devlet, e-yönetişim(e-governance) kolektif bir şekilde problem çözme için bilgi-iletişim teknolojilerinin aktif kullanımı gündeme gelmektedir. Hatta Dunleavy ve Osborne gibi yazarlar, Yeni Kamu Yönetimi’nin sonunu geldiğini ve onların “ dijital dönem yönetişimi” denen süreçle yer değiştirdiğini iddia etmektedirler(Dunleavy,2005: 248).

Dünyanın çoğu ülkesinde olduğu gibi, Türkiye’de de 1990’lı yılların sonundan itibaren, hükümetlerin vatandaşlara ve özel sektöre elektronik bilgi ve iletişim hizmetleri sağlamak amacıyla bir takım elektronik devlet projeleri başlattığı görülmektedir. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi ve bu çerçevede Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası Uygulaması bu projelerin diğer ülkelere de örnek gösterilen önemli bir uygulamasıdır. Diğer projeler arasında Ulusal Yargı Ağı Projesi(UYAP), Vergi İdaresi Otomasyon Projesi(VEDOP), Afet Yönetim Bilgi

Sistemleri ile Kent Güvenlik Yönetim Bilgi Sistemi(MOBESE) ve Tek Numara 112 Acil Yardım Çağrı Projesi sayılabilir.

İç güvenlik, kent güvenliği, afet ve acil durum yönetimi sistemlerini de içerecek şekilde uygulanan, 112 Tek Acil Çağrı Merkezleri Projesi ve e-çağrı(e-call) uygulamaları; Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne tam üyeliği ve Birliğe uyum çalışmaları kapsamında önemli adımlar olduğu gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı alanlardır.

Sistem, yangın, sağlık, güvenlik, asayiş gibi alanlarda ortaya çıkabilecek acil yardım talep ve ihbarları için, Türkiye'de çeşitli kurum ve kuruluşlara ait bulunan ve sayıları 50'ye yaklaşmasına rağmen verimli ve etkin çalışmayan (155,156,110,112,177... vb.) acil yardım telefonlarının tek numara olan "112"ye indirgenmesini amaçlamaktadır. Böylece, acil bir durum anında saniyeler içerisinde verimli, hızlı ve etkili bir müdahale sonucu olabilecek ve afete maruz kalacak kişiler numara hatırlama kargaşasından kurtulabilecektir. İstenilen sonucu almak için harcanan zaman azaldıkça sistemin verimliliği de artacaktır. Sistem sayesinde, bireysel, grupsal ve örgütsel etkililik için performans kriterleri elde edilebilecek, böylece stratejik hedeflere ulaşma derecesi öngörülebildiği gibi saydamlık ve hesap verebilirlik mekanizmaları işletilebilecektir.

Benzer şekilde, 112 Projesi ile entegre bir şekilde çalışan e-çağrı(e-call) uygulamaları sayesinde; çarpan, devrilen ya da herhangi bir şekilde kaza yapan araçların coğrafi koordinatları tespit edilerek zamanında erken müdahale edilebilecek ve böylece can ve mal kayıplarının önüne geçilebilecektir.

Aynı mekanda görev yapmanın sağladığı zaman tasarrufu ve etkin müdahale yadsınamaz bir gerçektir. Örneğin, Antalya'da 2013 yılında sağlık birimlerini de ilgilendiren ama emniyet, jandarma ve itfaiye aranarak yardım istenen vaka sayısı 20.000'in üzerindedir. Eğer aynı mekanda hizmet verilmemiş olsaydı, 20.000 olayın emniyet, jandarma, ve itfaiye personeli tarafından alınarak sağlık birimlerine iletilmesi gerekcek bu da oldukça fazla zaman ve can kaybına neden olabilecektir.

112 Acil Çağrı Merkezleri Projesinin Ülke genelindeki başarısının ve sürdürülebilirliği açısından Pilot Uygulamalarda yaşanan deneyimlerden faydalanarak aşağıdaki önerilerin dikkate alınması uygun olacaktır;

Öncelikle acil yardım çağrılarının iller bazında ve İl sistemi esasına göre, 112 Acil Çağrı Merkezlerinde en kısa sürede ve etkin bir şekilde karşılanması ve ilgili kurum ve kuruluşlar arasındaki koordinasyonun sağlanması ve bu merkezlerin çalışma esas ve usullerinin belirlenmesi için düzenleyici bir mevzuat çalışmasının yapılması gerekli olacaktır.

Şimdilik yerel yönetimler gerçek anlamda yapılanıp fonksiyonlarını icra edinceye kadar, 112 Acil Çağrı Merkezleriyle ilgili kurulacak olan teşkilatlar valilikler bünyesinde kurulmalıdır. Çünkü, İl Merkezlerinde tüm ilçeleri de kapsayacak şekilde kurulacak organizasyon yapısında İl Emniyet Müdürlükleri, İl Jandarma Alay Komutanlıkları, İl Sağlık Müdürlükleri, Sahil Güvenlik, Belediye ve Orman Teşkilatının birimleri yer alacaklardır. Böylesine bir organizasyon yapısının Valilik dışında düşünülmesi etkin ve verimli olmayacaktır.

Yine ülkemizin mevcut idari yapısı göz önüne alınarak, acil çağrı hizmetlerinin merkezden üst düzeyde ülke genelinde koordinesini sağlayacak, hizmet standartlarını ve politikalarını tespit edip planlayacak Merkez Acil Çağrı Hizmetleri Koordinasyon Kurulu'nun oluşturulması kaçınılmaz olmuş ve bu kurulun, İçişleri Bakanlığı Müsteşarı başkanlığında Sağlık Bakanlığı, Çevre ve Orman Bakanlığı ve Ulaştırma Bakanlığı Müsteşar Yardımcısı, Telekomünikasyon Kurulu Başkanı, Emniyet Genel Müdürü, Jandarma Genel Komutanı, Sahil Güvenlik Komutanı ve iller idaresi Genel Müdürünün katılımıyla acil çağrı merkezleriyle ilişkilendirilen diğer kurumların üst düzey temsilcilerinden oluşturulmuştur.

Aynı şekilde, merkezdeki üst koordinasyon kurulunun illerde iz düşümü olarak, İl genelinde ilgili birimler arasında koordinasyonu sağlayacak, ihtiyaç durumuna göre ilin ve veya bağlı ilçelerin uygun yerlerinde hizmetlerin etkinliği açısından istasyonları belirleyecek ve çıkabilecek sorunlar ve çözüm önerileri ile uygulamaya ilişkin raporları üst birimlere bildirecek İl Acil Çağrı Hizmetleri Koordinasyon Kurulları vilayetlerde kurulmuştur. Bu kapsamda, acil çağrı hizmetlerinin genel düzeninden ve iş yürütümünden valiye karşı sorumlu olmak üzere bir vali yardımcısı görevlendirilmiş ve acil çağrı merkezi müdürleri hizmetlerin düzenli, etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesinden vali yardımcısına karşı sorumlu hale gelmişlerdir.

Projenin ana hedeflerinden biri sabit ve mobil telefonlardan arayan kişilerin konum bilgilerinin tespit edilmesidir. Bu hedefe henüz tam olarak ulaşılabildiğini

söyleyebilmek mümkün değildir. Sabit telefonlardan gelen çağrılar için telefon numaralarının Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü adres kodlarıyla eşleştirilmesi çalışmaları halen Türk Telekom A.Ş. tarafından tamamlanamamıştır. GSM operatörleri ise BTK kararı doğrultusunda sağlamakta yükümlü oldukları verileri henüz sunamamaktadırlar. Çalışmaların hızlandırılması ve devreye sokulması sağlanmalıdır.

Tüm Belediyelerin Coğrafi Bilgi Sistemine esas olacak verilerini sürekli olarak güncellemeleri gerekmektedir. Bu amaçla, İçişleri Bakanlığı tarafından tüm belediyelerin her türlü adres ve kimlik bilgilerini içeren numarataj verilerini derhal tamamlamaları ve sürekli olarak güncellemelerini zorunlu kılacak bir düzenleme yapılmalıdır.

Kurumların daha etkin haberleşme sağlayabilmesi ve araç takip sistemine dahil araç sayısının artması için tüm ilgili kurumların el, araç ve sabit telsiz sayılarını arttırmaları gerekmektedir. Araç telsizi monte edilen araçların artırılması halinde; araçlar sayısal telsiz sistemi üzerinden ücretsiz olarak sayısal haritalardan takip edilebilecektir. Araç telsizlerine bağlanacak bilgisayarlar sayesinde görüntü ve veri transferi de sağlanabilecektir.

Ülkemizdeki belediyelerin büyük çoğunluğunda uygun büyüklük (optimum ölçek) sorunu yaşandığından farklı nüfusa ve farklı gelir düzeyine sahip bir çok belediyemiz vardır. Bunun örneklerine Antalya'da da rastlanmakta bazı ilçelerde itfaiye teşkilatı dahi bulunmamaktadır. Bazı belediyelerin itfaiye teşkilatlarında ise itfaiye araç ve gereçleri ile personel yetersizliği bulunmaktadır. Yüksek merdivenli aracı ya da kesicisi bulunmayan itfaiyeler olaylara müdahale edebilmek için başka ilçelerden araç ve gereçlerin gelmesini bekleyebilmektedirler. Nüfus büyüklüğüne göre belediye itfaiye teşkilatlarına belli standartların getirilmesi elzem görülmektedir.

112 Tek Numara Acil Çağrı Merkezlerinin Türkiye gündemine girişi çok eskilere dayanmadığından ve her kurum ve kuruluş ayrı ayrı acil çağrı numaraları üzerinden hizmet vermeye alışkın olduğundan acil çağrı merkezlerinin tek numara olan (112) altında toplanması ve kurumların bu sistemi benimsemesi zaman alacaktır. Bu çerçevede sistemin hedefine ulaşip, etkin ve verimli çalışabilmesi için proje paydaşlarının kurumsal mutabakatı merkezi düzeyde sağlandıktan sonra zamanla ülke geneline yaygınlaştırılması kaçınılmaz görülmektedir.

## KAYNAKÇA

112 in France, (2013). <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/112-France>, Erişim Tarihi:03.11.2013

112 in Italy, (2013). <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/112-Italy>, Erişim Tarihi:03.11.2014

911 – Web Sitesi, (2013). The History of 911 Emergency Call; Inventorsabout.com/library/inventors/bl911.html, Erişim Tarihi: 29.10.2014

Avrupa Komisyonu, (1991). 91/396/CEE sayılı Karar

Bulmer, Simon J. - Radaelli, Claudio M. (2004), “The Europeanisation of National Policy”, Queen’sPaper on Europeanisation, No:1/2004.

Drucker, Peter F. (1998), “The Coming of The New Organization”,Harward Business Review, January-February.

Dunleavy, P. (2005), “New Public Management is Dead-Long Live Digital-EraGovernance”, Journal of Public Administration ResearchandTheory, 16 (3).

EENA, (2014).[www.eena-org/view/en/AboutEENA/whatisEENA.html](http://www.eena-org/view/en/AboutEENA/whatisEENA.html), 02.11.2014

Eurobarometer Survey, HeERO(2013), [ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_314\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_314_en.pdf)

Featherstone, K. (2003), “In The Name of Europe”, The Politics of Europeanization”, Oxford University Press.

Finger, M. - Langenberg, T. (2007), “Electronic Government”, Encyclopedia of Digital Government, Ari – Veikko Annttiroiko – Matti Malkia (Ed.), Hershey: Idea Group Reference.

Gibson, James J. - John M. Ivancevich - James, H. Donnelly (1991).Organizations Behavior, Structure, Processes, 7<sup>th</sup> Edition, USA, IrwinInc.

Grabbe, Heather(2001). “How Does Europeanisation Affect CEE Governance? Conditionality, Diffisuion and Diversity”, Journal of European Public Policy, 3(3).

Halis, Muhsin (1999). “Toplam Kalite Yönetiminin Türk Kamu Yönetimine

Uygulanabilirliği”, Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi, Cilt II, TODAİE, Ankara.

HeERO(2015), Harmonised e-Call European Pilot, [www.heero-pilot.eu/view/en/ecall.html](http://www.heero-pilot.eu/view/en/ecall.html)

İçişleri Bakanlığı, (2005). 14.10.2005 tarih ve 2005/108 no’lu “112 Acil Çağrı Sistemi” Konulu Genelgesi.

İçişleri Bakanlığı, (2005). İller İdaresi Genel Müdürlüğü’nün 06.05.2005 tarih ve 3748 sayılı yazısı.

Jeager, Paul T. (2003). “The Endless Wire: E-Government as a Global Phenomenon”, *Government Information Quarterly*, 20 (4).

Kösecik, Muhammet (2006). “Yerel ve Bölgesel Yönetimler Açısından Avrupa Birliği ve Anayasası”, *Avrupa Perspektifinde Yerel Yönetimler* (Ed. Hüseyin Özgür ve Bekir Parlak), Alfa Kitapevi, Bursa.

Kraemer, Kenneth L. - Dedrick, Jason (1997). “Computing and Public Organizations”, *Journal of Public Administrations Research Theory*, Vol 7, No:1, Jan.

NENA, (2013). 911, [www.nena.org](http://www.nena.org) Erişim tarihi: 01.11.2014

Ömürgönülşen, Uğur - Öktem, M. Kemal (2004). “Türkiye’nin Avrupa Birliği’ne Yöneltil Uyum”, *Çağdaş Kamu Yönetimi II*, (Ed. Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Parlak, Bekir - Sobacı, Zahid (2012). *Ulusal ve Küresel Perspektifte Kamu Yönetimi*, MKM Yayıncılık, Bursa.

Premchand, A.(1993). *Public Expenditure Management*, International Monetary Fund, Washington, D.C.

Prokopenko, Joseph (1995). *Verimlilik Yönetimi, Uygulamalı El Kitabı*, (Çev. Olcay Baykal vd.), MPM Yayınları, Ankara.

Resmi Gazete, (2012). 06.12.2012 tarih ve 28489 sayılı Resmi Gazete, 6360 sayılı “Öndört İilde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İilde İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükümünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun”



Rhodes, Rod .A.W. (1996). “The New Governance: Governing Without Government”, Political Studies, XLIV.

Sobacı, Zahid - Yıldız, Mete (2012).E-Devlet, Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, Nobel Yayıncılık, Ankara.

SOS, (2013). 112, [www.sos112.info/home.html](http://www.sos112.info/home.html), Erişim Tarihi: 29.10.201

Torlak, S. Evinç - Ekşi, Ali (2010). “Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması- Türkiye Pilot Uygulamasının Değerlendirmesi”, Afet ve Acil Dergisi (e-Dergi).

Türkoğlu, İrfan (2009). “Yerel Yönetimlerde Mali Reform Arayışları”, Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, Sayı 389, Ankara.

Wikipedia, (2013).<http://tr.wikipedia.org/wiki/cografı-bilgi-sistemi>, Erişim Tarihi: 14.11.2013

[www.aktuel.com.tr/otomobil/2013/ecall-hayat-kurtarma-sistemi](http://www.aktuel.com.tr/otomobil/2013/ecall-hayat-kurtarma-sistemi), 15.11.2014

Yılmaz, Abdullah (2007). Küresel Esintiler ve Yerel Etkiler Sarmalında Türk Kamu Yönetimi, Gazi Kitapevi, Ankara.

Yiğit, Esra (2011).112 Acil Çağrı Merkezi Antalya Pilot İl Uygulaması, Uzmanlık Tezi, Antalya.

