



T.C.
ANTALYA VALİLİĞİ
Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü

Sayı : 54557750-010.06.01-E.26226
Konu : Genelge (112 Acil Çağrı Merkezine
Yapılan Gereksiz Çağrılar)

03/09/2020

GENELGE
2020/7

İl Sağlık Müdürlüğü İl Ambulans Servisi Başhekimliği, Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Dairesi Başkanlığı, İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, Sahil Güvenlik Grup Komutanlığı, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ve Orman Bölge Müdürlüğü Orman Yangınlarıyla Mücadele Şube Müdürlüğü bünyelerindeki farklı acil yardım numaraları 112 tek acil çağrı numarası altında birleştirilmiş ve vatandaşlarımıza tüm acil çağrılara birden fazla numara yerine tek numara ile ulaşabilme kolaylığı sağlanmıştır.

Antalya 112 Acil Çağrı Merkezi tarafından 2019 yılında 3.165.891 çağrı karşılandığı; bu çağrılarının yaklaşık % 39'unun acil çağrı olarak değerlendirildiği, ancak toplam çağrılarının yaklaşık % 61'inin asılsız ihbar/gereksiz çağrı olduğu sistem kayıtlarından anlaşılmaktadır.

Asılsız ihbarın, olay yerine ekiplerin intikal ettiğinde, olayın gerçek olmadığı anlaşılan çağrı olduğu,

Gereksiz çağrının, çağrı merkezinin aranarak herhangi bir ihbarda bulunmaksızın çağrı alıcı ya da çağrı yönlendirici personelin sözlü taciz, küfür içerikli konuşma, müzik dinletme, sürekli sessiz çağrı bırakma vb. şekilde meşgul edilmesi, görevini yapmasının engellenmesi, çalışma veriminin düşürülmesi ve acil yardım hizmetlerinin sunulmasında zaman ve kaynak kaybına neden olan aramalar olduğu değerlendirilmiştir.

Asılsız ihbarların ve gereksiz çağrılarının toplam çağrılar içinde büyük yer tutması ve personelin gereksiz yere meşgul edilmesi nedeniyle bu tür çağrılara cevap veren personelin iş verimi düşmekte, devlet kaynaklarında israf yaşanmakta ve çağrı alıcı personel gereksiz çağrılarla meşgulken acil yardım bekleyen kişilerin "112" ye ulaşmalarında zaman kaybı ile birlikte maddi ve manevi kayıplarla sonuçlanmaktadır. Bu tür olumsuz durumların önüne geçilebilmesi amacıyla Valiliğimizce aşağıda sıralanan düzenlemelerin yapılması uygun görülmüştür:

İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28. maddesinin son fıkrasında "112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanununa göre il valileri

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (9NYtPA-bmL1rB-aw1+Z0-IF6UuA-XU1I65mb) kodunu yazınız.

tarafından 250 Türk Lirası idari para cezası verilir. Tekerrür hâlinde bu ceza iki katı olarak uygulanır.” hükmüne göre Antalya 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce idari yaptırımlar uygulanmaktaydı. Kabahatler Kanununa “asılsız ihbar” başlığıyla eklenen 42/A maddesi (2/7/2018-KHK-703/20 md.) gereğince **asılsız ihbarlar** için idari para cezası uygulanmaya devam edilecektir.

112 Acil Çağrı Merkezi numarasına gereksiz çağrı yapıldığının tespit edilmesi durumunda;

- Sürekli ve sessiz çağrılarda öncelikle teknik arıza olup olmadığının kontrol edilmesi, kastın varlığının tespiti halinde,

- Çocuklar tarafından oyun amaçlı yapılan ve tekrarlanan çağrılarda ailelerine ulaşılarak bilgi verilmesi, davranışın tekrarı halinde,

- Acil yardım hizmetleri dışında kalan konulara ilişkin soru sorma, bilgi alma, ihbar verme gibi nedenlerle arayanların çağrı alıcılar tarafından "112" hattının sadece acil yardım hattı olduğu konusunda bilgilendirilmesi, arayanın bu tür aramalar konusunda ısrarcı olması halinde,

- Kötü niyetli ve hakaret içeren konuşmalarla personelin aynı numaradan gelen aramalarla rahatsız edilmesi halinde,

Söz konusu davranışların, 5326 sayılı Kabahatler Kanununun 32. maddesinde düzenlenen “emre aykırı davranış” kapsamında olduğu, değerlendirilmiştir.

Bu nedenle;

112 Acil Çağrı Merkezine yapılan asılsız ihbarlarla ilgili yapılacak iş ve işlemler devam edecek olup genelgemiz ile tanımı yapılan gereksiz çağrılar, 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu'nun 11. Maddesinin (c) fıkrasında yer alan, “İl sınırları içinde huzur ve güvenliğin, kişi dokunulmazlığının, tasarrufa müteallik emniyetin, kamu esenliğinin sağlanması ve önleyici kolluk yetkisi valinin ödev ve görevlerindedir. (Ek cümle: 25/7/2018-7145/1 md.) Bunları sağlamak için vali gereken karar ve tedbirleri alır.Bu fıkra kapsamında alınan ve ilan olunan karar ve tedbirlere uymayanlar hakkında 66 ncı madde hükmü uygulanır. “ hükmü uyarınca Valiliğimizce yasaklanmıştır.

Bu yasağa uymayanlara, söz konusu Kanunun 66. Maddesi “İl genel kurulu veya idare kurulları yahut en büyük mülkiye amirleri tarafından kanunların verdiği yetkiye istinaden ittihaz ve usulen tebliğ veya ilan olunan karar ve tedbirlerin tatbik ve icrasına muhalefet eden veya müşkülât gösterenler veya riayet etmeyenler, mahallî mülkî amir tarafından Kabahatler Kanununun 32 nci maddesi hükmü uyarınca cezalandırılır.” hükmü uyarınca bu kapsamda 112 Acil Çağrı Merkezini gereksiz çağrı ile meşgul eden ilgililerin tespiti halinde kabahati işleyen kişinin bulunduğu yerin mahalli mülki idare amiri (İlçe Kaymakamlığı) tarafından, il dışında ikamet edenlerin ise Vali adına Vali yardımcısı tarafından İdari Yaptırım Kararı düzenlenerek ilgililere tebliğ edilip işlemlerin yapılmasını, sonucunun Antalya Valiliği Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bildirilmesini ve konuyla ilgili uygulamada herhangi bir aksaklığa mahal verilmemesini önemle rica ederim.

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (9NYtPA-bmL1rB-aw1+Z0-IF6UuA-XU1I65mb) kodunu yazınız.

Ersin YAZICI
Vali

Dağıtım:

Antalya Büyükşehir Belediye Başkanlığına
19 İlçe Kaymakamlığına
Üniversitelere
Kamu Kurum Kuruluşlarına
Valilik Birimlerine

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (9NYtPA-bmL1rB-aw1+Z0-IF6UuA-XU1I65mb) kodunu yazınız.