

T.C.  
KIRŞEHİR VALİLİĞİ  
112 Acil Çağrı Merkezi

Sayı : 39438288-010.06.01-E.5205  
Konu : Asılsız Veya Gereksiz Aramalar

20/09/2016

GENELGE  
2016/01

Kırşehir 112 Acil Çağrı Merkezi; 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28. maddesi gereğince Valiliğimiz bünyesinde kurularak, İl Sağlık Müdürlüğü Sıhhi İmdat 112, Kırşehir Belediyesi Yangın İhbar 110 İtfaiye Müdürlüğü, İl Afet Acil Durum Müdürlüğü Alo 122 AFAD, İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü personeli ile birlikte "112" kısa telefon numarası altında aynı hizmet binasında acil çağrı hizmeti sunmaktadır.

Kırşehir 112 Acil Çağrı Merkezi personeline 2013 yılı içinde toplam 8.037 çağrı karşılanmış olup, bu çağrılarının % 98.88' sini gereksiz çağrılar oluşturmaktadır. 2014 yılında karşılanan 332.451 çağrının % 83.67' inin, 2015 yılında karşılanan 321.563 çağrının % 81.96' nin, 2016 yılı ilk 6 ayında karşılanan 109.354 çağrının %78.45' inin gereksiz olduğu sistem kayıtlarından anlaşılmaktadır.

Gereksiz çağrılarının toplam çağrılar içinde büyük yer tutması ve çağrı karşılayan personelin gereksiz yere meşgul edilmesi nedeniyle bu tür çağrılarla uğraşmak zorunda kalan personelin verimini düşürmekte, gereksiz kaynak israfı yaşanmakta, çağrı karşılayıcı personel gereksiz çağrılarla ilgilenirken acil yardım bekleyen kişilerin "112" ye ulaşmalarında zaman kaybı yaşanabilmekte bu durum maddi manevi kayıplarla hatta can kayıplarıyla sonuçlanabilmektedir.

5326 sayılı Kabahatler Kanunu'nun "İdari Yaptırımlar" başlıklı üçüncü bölümünün 16. maddesinde yaptırım türleri; idari yaptırımlar, idari para cezası ve idari tedbirler olarak belirlenmiş, "Karar Verme Yetkisi ve Kanun Yolları" başlıklı dördüncü bölümde yer alan 22. maddenin 2. fıkrasında "kanunda açık hüküm bulunmayan hallerde ilgili kamu kurum ve kuruluşunun en üst amirinin idari yaptırım kararı vermeye yetkili olduğu" belirtilmiştir.

112 Acil Çağrı Merkezi'nin acil yardım talep çağrıları dışında gereksiz yere meşgul eden ve bu davranışında ısrar ederek çağrı karşılayıcı personelin görevini yapmasını engelleyen, çalışma verimini düşüren ve acil yardım hizmetlerinin sunulmasında zaman ve kaynak kaybına neden olan;

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

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

\*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (G/KE7c-yZRDC4-F7g9nF-WcvhPS-0aSrOix/) kodunu yazınız.

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 veya hakaret içeren aramalarla sürekli şekilde rahatsız edilmesi halinde, 112 acil çağrı telefonlarını asılsız ihbar veya gereksiz yere meşgul edenler hakkında, 5442 sayılı İl İdaresi Kanununun 9/Ç, 11/C ve 66 ıncı maddeleri ile 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28. Maddesi (Ek fıkra: 20/2/2014-6525/15 md.) ne istinaden, 5326 sayılı Kabahatler Kanunu'nun 32. maddesinde düzenlenen "**emre aykırı davranış**" kapsamında değerlendirilerek, Valiliğimizce idari yaptırım kararı uygulanacaktır. Ayrıca fiilleri Türk Ceza Kanunu kapsamına girenler hakkında Cumhuriyet Başsavcılığına suç duyurusunda bulunulacaktır.

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü görevlilerince; acil çağrı merkezine yapılacak asılsız veya gereksiz çağrılar ile faillerinin tespiti yapılarak, konuya ilişkin bilgi ve belgeleri idari ve adli işlemler yapılmak üzere Valilik Makamına ve Cumhuriyet Başsavcılıklarına sunacaklardır.

Uygulamanın yukarıda belirtilen hususlar çerçevesinde yapılmasını rica ederim.

Necati ŞENTÜRK  
Vali

DAĞITIM :  
Kaymakamlıklara  
Belediye Başkanlıklarına  
Valilik İç Birimlerine  
İçişleri Dairelerine  
Kamu Kurum ve Kuruluşlarına

\*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (G/KE7c-yZRDC4-F7g9nF-WcvhPS-0aSrOiX/) kodunu yazınız.

Ahi Evran Mah. Zübeyde Hanım Cad. No:13  
Telefon No: (386)213 01 12 Faks No: (386)214 01 12  
e-Posta: [kirschir112acm@gmail.com](mailto:kirschir112acm@gmail.com) İnternet Adresi: <http://www.kirschir.gov.tr>

Bilgi için: Selim YILMAZ  
112 ACIL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRÜ  
Telefon No: