

**112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİNİN YERSİZ VE GEREKSİZ MEŞGUL  
EDİLMESİNİN ÖNLENMESİ HAKKINDA VALİLİK GENEL EMRİ  
(2022/1)**

Ülkemizde farklı acil yardım çağrıları için birden fazla acil çağrı numarası kullanılmaktayken vatandaşlarımızın birden çok numara yerine tek bir numarayı bilmeleri, acil çağrı alındıktan sonra ihtiyaç duyulacak tüm ekiplerin en kısa sürede olay mahalline ulaşmalarını ve acil çağrı numaralarının tek numara altında toplanmasını sağlamak üzere İçişleri Bakanlığı'nın koordinesinde 112 Acil Çağrı Merkezi Projesi başlatılmış, 3152 Sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28. Maddesi gereği Valiliğimiz Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı bünyesinde 112 Acil Çağrı Merkezi kurulmuş, 14 Ağustos 2018 tarihinde İtfaiye (110) entegrasyonu ile faaliyete başlamış, sırasıyla Jandarma İmdat (156), Sıhhi İmdat (112), Polis İmdat (155), İtfaiye (110), Orman Yangın İhbar (177), AFAD (122) numaralarının entegrasyonları tamamlanmış olup söz konusu acil durum numaralarının çağrıları 112 Acil Çağrı Merkezince "Tek Acil Durum Numarası 112" numarası üzerinden 7/24 esasına göre karşılanmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezi Sisteminin temel amaç ve işlevi : Acil durum halinde vatandaşlarımızın birden çok numara yerine tek bir numarayı öğrenmeleri, acil yardım çağrısı alındıktan sonra en kısa sürede olay mahalline ya da acil durumdaki kişiye ulaşarak can ve mal kayıplarının önüne geçilmesini sağlamaktır. Acil Çağrı Sisteminden çıkartılan istatistiklere göre; 2021 yılı içerisinde Acil Çağrı Merkezine gelen 1.218.937 çağrının 668.349'u acil çağrı kapsamında olmayan bilgi ve danışma amaçlı, keyfi, asılsız ve gereksiz arama olduğundan ön çağrıda kapanmış, 550.588 çağrı ilgili kurumlara aktarılmış, ilgili kurumlara aktarılan çağrıların da 322.574'ü vakaya dönüşmüş, 228.014'ü vakaya dönüşmemiştir. Acil Çağrı Merkezine gelen çağrıların %73,54'ünü bilgi ve danışma amaçlı aramalar ile acil çağrı kapsamında olmayan gereksiz, meşgul edici çağrılar oluşturmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezi'ne yapılan aramaların büyük bölümünü keyfi, asılsız, gereksiz, gerçek dışı, bilgi ve danışma amaçlı konuların oluşturduğu, bu durumun kamu personelinin, kamu araç ve gereçlerinin fuzuli olarak meşguliyetine sebebiyet verdiği, gerçekten acil durumu olan vatandaşlarımızın bu servise süratle erişimini ve müdahalenin zamanında yapılmasını engelleyebildiği, sorumsuz davranışlarıyla buna sebebiyet verenlerin; kamu güvenliği, kamu düzeni ve kamu sağlığının korunmasını riske attıkları müşahade edilmektedir.

112 Acil Çağrı Hattından gerçekten acil durumu ve ihtiyacı olan vatandaşlarımızın zamanında yararlanabilmesi için asılsız ve gerçek dışı konularla bu hatları meşgul edenlerin vazgeçirilmesi, bu olumsuz davranışları sergileyenlerin azaltılması için yasal bir yaptırıma tabi tutulmaları caydırıcı nitelikte olacaktır. Bu husus acil sağlık, güvenlik, yangına müdahale gibi önemli kamu hizmetlerinin zamanında, etkin ve verimli bir şekilde sunulması bakımından da önem taşımaktadır. Bu nedenle bazı düzenlemelerin yapılması Valiliğimizce uygun görülmüştür.

1- 112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 5326 Sayılı Kabahatler Kanununun Asılsız İhbar başlıklı 42/A maddesi gereği idari para cezası uygulanacaktır.

2- 112 Acil Çağrı Merkezinin asılsız ihbar dışında kalan, taciz, küfür içerikli konuşma, müzik dinletme, sessiz çağrı, arayıp kapatma, telefonun çalışıp çalışmadığını deneme ve acil çağrı kapsamında olmayan gereksiz aramalarla meşgul edilmesi, çağrı alıcı ve yönlendirici personelin görevini yapmasının engellenmesi, çalışma veriminin düşürülmesi ve acil yardım hizmetinin sunulmasında zaman ve kaynak kaybına neden olan aramalar ise 5442 Sayılı İl İdaresi Kanununun 9/Ç, 11/C ve 66. Maddelerine istinaden 5326 Sayılı Kabahatler Kanununun 32. Maddesinde düzenlenen "Emre Aykırı Davranış" kapsamında değerlendirilecek, 112 Acil Çağrı Hattını bu şekilde gereksiz yere meşgul edenler hakkında Valiliğimizce idari yaptırım uygulanacaktır.

3- Fiilleri Türk Ceza Kanunu kapsamına girenler hakkında Cumhuriyet Başsavcılığına suç duyurusunda bulunulacaktır.

4- Bu Valilik Genel Emri ilgili kurumlara emir mahiyetinde olup kamuoyuna bilgi ve gereği için duyurulur.

5- Bu Valilik Genel Emri imzalandığı tarihinde yürürlüğe girer.

02.10.2022  
  
Çetin Oktay KALDIRIM  
Vali