

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

20/05/2021

**GENELGE / 1**

Ülkemizde birden fazla olan acil çağrı numaralarının **(110 Yangın, 112 Sağlık, 122 AFAD, 155 Polis, 156 Jandarma, 177 Orman Yangın İhbar)** tek numara altında toplanması ve vatandaşlarımız tarafından Ulusal Kapsamda Tek Acil Çağrı Numarasının benimsenmesi ve kullanılması amacıyla 17 Mart 2021 tarihinden itibaren Malatya 112 Acil Çağrı Merkezi çatısı altında yukarıda belirtilen acil çağrı numaraları tek merkezden ve tek çağrı numarası olan "112" numarası üzerinden karşılanmaya ve hizmet vermeye başlamıştır.

112 Acil Çağrı Merkezinde 7/24 görev yapan, iletişim becerisi yüksek, panik ve endişe durumlarında gelen acil çağrılarda telefonun diğer ucundaki vatandaşlarımıza psikolojik destek sağlayan, olay bilgisini ve olayın gerçekleşme şeklini en kısa sürede anlayan, konuma dayalı adres ve kişi iletişim bilgilerini alan, tecrübeli ve eğitimli **Çağrı Karşılama Personellerince** Acil Çağrı Merkezinde birlikte görev yaptıkları **Sağlık, Polis, Jandarma, Yangın İhbar, Orman Yangın ve AFAD** birimleri ile acil durum koordinasyonunun sağlanarak, tüm ekiplerin en kısa sürede olay yerine ulaşmaları sağlanmaktadır.

Malatya 112 Acil Çağrı merkezine 2023 yılı içerisinde **(31.12.2023 tarihi itibarıyla) 990.074** çağrı gelmiş olup, bu çağrıların % 74'ünü asılsız ihbarlar **(alınan ihbara intikal eden ekiplerce olayın gerçek olmadığı ihbarlar)** ve amaç dışı aramalar **(sessiz aramalar, hakaret, küfür, alay etme, şaka, taciz vb..)** 'dan oluştuğu istatistiki verilerden anlaşılmıştır. Bu şekilde yapılan amaç dışı aramalarla çağrı merkezinin meşgul edilmesi sonucu vatandaşların acil yardım taleplerinin karşılanmasında gecikmelere neden olduğu diğer taraftan personelin görevini yapmasının engellendiği, çalışma veriminin düşürüldüğü ve acil yardım hizmetlerinin sunulmasında zaman ve kaynak kaybına neden olduğu, bu sebeple Acil Çağrı Merkezine gelen asılsız çağrılar nedeniyle zaman ve kaynak kaybının önüne geçilmesi ve daha etkin çalışılmasının sağlanması amaçlanmıştır.

112 Acil Çağrı Merkezine gelen çağrının asılsız ihbar olması durumunda olay yerine giden ekiplerce tutulan tutanağa istinaden, 112 Acil Çağrı Merkezi Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinin yaptırımlar bölümünün 23.maddesinin 2. fıkrası "**Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 30.03.2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanununa göre il valileri tarafından 250 Türk Lirası idari para cezası verilir. Tekerrür halinde bu ceza iki katı olarak uygulanır.**" (Her yıl yeniden değerlendirme oranı uygulanan ve 2024 yılı için 25/11/2023 tarihli ve 32380 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 213 sayılı Vergi Usul Kanununun Mükerrer 298. maddesinin (B) fıkrasına göre yeniden değerlendirildiğinde **1980 TL** olarak güncellenmiştir.) hükmü uyarınca idari para cezası uygulanmaktadır.

Çağrı Merkezinde görev yapan çağrı karşılayıcı personeller çoğu zaman amaç dışı çağrılarla da karşılaşmaktadırlar, bu maksatla arayan vatandaşlara sistem üzerinden geri dönüş yapılarak gerekli bilgilendirmeler yapılmakta olup, ancak bilgilendirme yapılmasına rağmen ısrarla art arda amaç dışı aramalarını sürdüren vatandaşlarımız bulunmaktadır. 112 Acil Çağrı Merkezinin amaç dışı aramalarla meşgulliyete devam edilmesi halinde doğacak aksaklık, gecikme ve hataların hayati sonuçlar ve riskler doğurabileceği değerlendirilmektedir.

5442 sayılı İl İdaresi Kanunu'nun 11. Maddesinin (c) fıkrası; **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...**" hükmü kapsamında Malatya 112 Acil Çağrı Merkezini amaç dışı (**sessiz aramalar, hakaret, küfür, alay etme, şaka, taciz vb..** ) aramalarla meşgul etmek Valiliğimizce yasaklanmıştır.

Bu fıkra kapsamında alınan ve ilan olunan karar ve tedbirlere uymayanlar hakkında 5442 Sayılı İl İdaresi Kanununun 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 ve ya müşkülât gösterenler ve ya riayet etmeyenler, mahalli mülki amir tarafından Kabahatler Kanununun 32'nci maddesi hükmü uyarınca cezalandırılır...**" hükmü uyarınca idari para cezası uygulanmaktadır.

Bu doğrultuda; 112 Acil Çağrı Merkezini gereksiz yere meşgul eden, personelin görev yapmasını engelleyen, acil yardım talebi olan vatandaşlarımızın bu hatta ulaşmasını geciktiren ya da engel olan kişilere; 5326 sayılı Kabahatler Kanununun 32. madde "**Yetkili makamlar tarafından adli işlemler nedeniyle ya da kamu güvenliği, kamu düzeni veya genel sağlığın korunması amacıyla, hukuka uygun olarak verilen emre aykırı hareket eden kişiye yüz Türk Lirası idarî para cezası verilir. Bu cezaya emri veren makam tarafından karar verilir.**" ." (Her yıl yeniden değerlendirme oranı uygulanan ve 2024 yılı için 25/11/2023 tarihli ve 32380 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 213 sayılı Vergi Usul Kanununun Mükerrer 298. maddesinin (B) fıkrasına göre yeniden değerlendirildiğinde **2052 TL** olarak güncellenmiştir.) hükmü doğrultusunda idari yaptırım cezası uygulanacak olup, ayrıca fiilleri Türk Ceza Kanunu kapsamına girenler hakkında Cumhuriyet Başsavcılığına suç duyurusunda bulunulacaktır.

Bu karar yayımlandığı tarihte yürürlüğe girecek olup, tüm ilgililere ve Malatya İli içerisindeki tüm kişi ve kuruluşlara tebliğ yerine geçecektir.

Ersin YAZICI  
Vali