



Sayı : 83401952-010.06.99-E.19388
Konu : 112'ye Yapılan Asılsız Çağrılar

07/10/2016

GENELGE

2016/1

Mersin Valiliğince, 112 Acil Komuta Merkezinde yapılan incelemelerde; gereksiz çağrıların toplam çağrılar içinde büyük yer tutması nedeniyle çağrı karşılayan personel, mesaisinin büyük bir kısmında bu tür çağrılarla uğraşmak zorunda kalmakta personelin verimi düşmekte, gereksiz kaynak israfı yaşanmakta, çağrı karşılayıcı personel gereksiz çağrılarla ilgilenirken acil yardım bekleyen kişilerin "112" ye ulaşmalarında zaman kaybı yaşanabilmekte ve bu durum maddi manevi kayıplar hatta can kayıplarıyla sonuçlanabilmektedir.

Bu nedenle; vatandaşlarımızın 112'yi ararken daha hassas ve bilinçli davranmalarının sağlanması amacıyla, bir takım düzenlemelerin yapılması uygun görülmüştür.

Bu bakımdan, İlimizde Emniyet (155), Jandarma (156), Sağlık (112), İtfaiye (110) ve AFAD (112) birimleri 112 Acil Çağrı Merkezinde buluşturularak, vatandaşlarımızın yalnızca 112 Çağrı numarası ile muhatap olması sağlanmıştır.

Mersin 112 Acil Çağrı Merkezi personelince 2015 yılı içinde toplam 3.408.500 çağrı karşılanmış olup, acil çağrı kapsamına giren çağrı sayısı 355.951'dir. Çağrılarının %90'ını gereksiz çağrılar oluşturmaktadır. 2016 yılının ilk 8 ayında karşılanan 2.202.885 çağrının % 88'inin gereksiz çağrı olduğu sistem kayıtlarından anlaşılmaktadır.

5326 sayılı Kabahatler Kanununun "Karar Verme Yetkisi ve Kanun Yolları" başlıklı dördüncü bölümünde yer alan 22.maddenin 2.fıkrasında; "**Kanunda açık hüküm bulunmayan hallerde ilgili kamu kurum ve kuruluşunun en üst amiri bu konuda yetkilidir.**" denilmektedir.

3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28. maddesinin ek fıkrası (20.02.2014-6525/15 md.) ve 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinin 23.maddesi 2.fıkrası uyarınca; "112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 30.03.2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanununa göre İl Valileri tarafından 250 Türk Lirası idari para cezası verilir. Tekerrür halinde bu ceza iki katı olarak uygulanır." hükmü amirdir.

Bu kapsamda, 5326 sayılı Kabahatler Kanununa göre **İdari Para Cezası** verilecek, tekerrürü halinde de **bu ceza iki katı** uygulanacaktır. Ayrıca fiilleri Türk Ceza Kanunu kapsamına girmesi halinde Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusunda bulunulacaktır.

Hayati önem arz eden 112 Acil Çağrı merkezi hizmetlerinin hızlı, etkin ve verimli sunulabilmesi için; sabit/mobil telefonlardan gelen çağrılarda, numaranın kayıtlı olduğu hat sahibinin adı, soyadı, T.C. numarasının ve adresinin tespit edilmesi halinde, anılan Kanun ve Yönetmelik hükümleri çerçevesinde yukarıda belirtilen cezai işlem uygulanacaktır.

Bu Genelge; ilgili kurumlara emir mahiyetinde olup, Kamuoyuna bilgi ve gereği için duyurulur. Bu genelge yayımlandığı tarih itibariyle yürürlüğe girer.

Özdemir ÇAKACAK
Vali

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (MHk8pN-jWUwbZ-tzcVWl-1tSw3J-6Z1r70RM) kodunu yazınız.



Sayı : 83401952-010.06.99-E.19388
Konu : 112'ye Yapılan Asılsız Çağrılar

07/10/2016

GENELGE
2016/1

Mersin Valiliğince, 112 Acil Komuta Merkezinde yapılan incelemelerde; gereksiz çağrıların toplam çağrılar içinde büyük yer tutması nedeniyle çağrı karşılayan personel, mesaisinin büyük bir kısmında bu tür çağrılarla uğraşmak zorunda kalmakta personelin verimi düşmekte, gereksiz kaynak israfı yaşanmakta, çağrı karşılayıcı personel gereksiz çağrılarla ilgilenirken acil yardım bekleyen kişilerin "112" ye ulaşmalarında zaman kaybı yaşanabilmekte ve bu durum maddi manevi kayıplar hatta can kayıplarıyla sonuçlanabilmektedir.

Bu nedenle; vatandaşlarımızın 112'yi ararken daha hassas ve bilinçli davranmalarının sağlanması amacıyla, bir takım düzenlemelerin yapılması uygun görülmüştür.

Bu bakımdan, İlimizde Emniyet (155), Jandarma (156), Sağlık (112), İtfaiye (110) ve AFAD (112) birimleri 112 Acil Çağrı Merkezinde buluşturularak, vatandaşlarımızın yalnızca 112 Çağrı numarası ile muhatap olması sağlanmıştır.

Mersin 112 Acil Çağrı Merkezi personeline 2015 yılı içinde toplam 3.408.500 çağrı karşılanmış olup, acil çağrı kapsamına giren çağrı sayısı 355.951'dir. Çağrılarının %90'ını gereksiz çağrılar oluşturmaktadır. 2016 yılının ilk 8 ayında karşılanan 2.202.885 çağrının % 88'inin gereksiz çağrı olduğu sistem kayıtlarından anlaşılmaktadır.

5326 sayılı Kabahatler Kanununun "Karar Verme Yetkisi ve Kanun Yolları" başlıklı dördüncü bölümünde yer alan 22.maddenin 2.fıkrasında; "**Kanunda açık hüküm bulunmayan hallerde ilgili kamu kurum ve kuruluşunun en üst amiri bu konuda yetkilidir.**" denilmektedir.

3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28. maddesinin ek fıkrası (20.02.2014-6525/15 md.) ve 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinin 23.maddesi 2.fıkrası uyarınca; "112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 30.03.2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanununa göre İl Valileri tarafından 250 Türk Lirası idari para cezası verilir. Tekerrür halinde bu ceza iki katı olarak uygulanır." hükmü amirdir.

Bu kapsamda, 5326 sayılı Kabahatler Kanununa göre **İdari Para Cezası** verilecek, tekerrürü halinde de **bu ceza iki katı** uygulanacaktır. Ayrıca fiilleri Türk Ceza Kanunu kapsamına girmesi halinde Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusunda bulunulacaktır.

Hayati önem arz eden 112 Acil Çağrı merkezi hizmetlerinin hızlı, etkin ve verimli sunulabilmesi için; sabit/mobil telefonlardan gelen çağrılarda, numaranın kayıtlı olduğu hat sahibinin adı, soyadı, T.C. numarasının ve adresinin tespit edilmesi halinde, anılan Kanun ve Yönetmelik hükümleri çerçevesinde yukarıda belirtilen cezai işlem uygulanacaktır.

Bu Genelge; ilgili kurumlara emir mahiyetinde olup, Kamuoyuna bilgi ve gereği için duyurulur. Bu genelge yayımlandığı tarih itibariyle yürürlüğe girer.

Özdemir ÇAKACAK
Vali

07/10/2016 112 Acil Çağrı Merkezi Müdür V. : Gülay BOZKURT
07/10/2016 Vali Yardımcısı : Cezmi Türk GÖÇER

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (MHk8pN-jWUwbZ-tzcVWl-1tSw3J-6Z1r70RM) kodunu yazınız.