



T.C.
ANKARA VALİLİĞİ
Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı



Sayı : E-26916863-000-166639
Konu : Genelge

05.10.2022

GENELGE

Ankara ili genelinde vatandaşların acil yardım taleplerine cevap veren İtfaiye (Alo 110), Acil Sağlık Hizmetleri-Ambulans (Alo 112), Polis İmdat (Alo 155), Jandarma (Alo 156), AFAD (Alo 122) ve Orman (Alo 177) hizmetlerinin, Ankara 112 Acil Çağrı Merkezi çatısı altında toplanmasıyla acil çağrılar tek merkezden ve tek çağrı numarasından karşılanmaya başlanmıştır.

Ankara 112 Acil Çağrı merkezine 2022 yılı içerisinde (30.09.2022 tarihi itibarıyla) 4.775.838 çağrı gelmiş olup, bu çağrılarının % 53'ünü amaç dışı çağrılar oluşturmaktadır. Çağrı Merkezine gelen asılsız ihbar ve gereksiz çağrı arama oranının yüksekliği ise, vatandaşların acil yardım taleplerinin karşılanmasında gecikmelere neden olmaktadır.

Asılsız çağrılarının bir kısmını asılsız ihbarlar (alınan ihbara intikal eden ekiplerce olayın gerçek olmadığına ulaşıldığı ihbarlar) diğer kısmını ise gereksiz aramalar (sessiz aramalar, hakaret, şaka, taciz vb..) oluşturmaktadır.

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 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.**" hükmü uyarınca idari para cezası uygulanmaktadır.

Ancak Çağrı Merkezinde görev yapan çağrı karşılayıcı personel çoğu zaman gereksiz çağrılarla karşılaşmaktadır. Bu maksatla arayan vatandaşlar sistem üzerinden geri dönüş yapılarak uyarılmakta ya da çağrı karşılayıcı personel tarafından görüşme esnasında ikaz edilmektedir. Vatandaşın 112 Acil Çağrı Merkezini gereksiz yere meşgulliyete devam etmesi halinde doğacak aksaklık, gecikme ve hataların hayati sonuçlar ve riskler doğurabileceği değerlendirildiğinden;

5442 sayılı İl İdaresi Kanunu'nun 11. Maddesinin (c) fıkrasında; "**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 uyarınca 112 Acil Çağrı Merkezini gereksiz yere 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 ve ya idare kurulları yahut en büyük mülkiye amirleri**

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 52cWB3-w8hDGz-NgJw00-SNMYyv-ghfdQ2Es Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Varlık Mah. Tanzimat Cad. No:14 Yenimahalle/ Ankara
Telefon No: (312)303 99 58 Faks No: (312)303 99 59
e-Posta: 112acm@ankara.gov.tr İnternet Adresi: <http://ankara.gov.tr>
Kep Adresi: icisleribakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Gonca CENGİZ
Veri Hazırlama Ve Kont.İşletmeni
Telefon No:



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 uygulanır.

Sonuç olarak; 112 Acil Çağrı Merkezini gereksiz yere meşgul eden, personelin görev yapmasını engelleyen, acil yardım talebi olan vatandaşların bu hatta ulaşmasını geciktiren vatandaşlar; 5326 Sayılı Kabahatler Kanununun 32. maddesi "**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.**" uyarınca "**Emre Aykırı Davranış**" kapsamında değerlendirilerek cezalandırılacak olup, ayrıca fiilleri Türk Ceza Kanunu kapsamına girenler hakkında Cumhuriyet Başsavcılığına suç duyurusunda bulunulacaktır.

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

Vasip ŞAHİN
Vali

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 52cWB3-w8hDGz-NgJw00-SNMYyv-ghfdQ2Es Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Varlık Mah. Tanzimat Cad. No:14 Yenimahalle/ Ankara
Telefon No: (312)303 99 58 Faks No: (312)303 99 59
e-Posta: 112acm@ankara.gov.tr İnternet Adresi: <http://ankara.gov.tr>
Kep Adresi: icisleribakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Gonca CENGİZ
Veri Hazırlama Ve Kont.İşletmeni
Telefon No:





T.C.
ANKARA VALİLİĞİ
Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı



Sayı : E-26916863-000-166639
Konu : Genelge

05.10.2022

GENELGE

Ankara ili genelinde vatandaşların acil yardım taleplerine cevap veren İtfaiye (Alo 110), Acil Sağlık Hizmetleri-Ambulans (Alo 112), Polis İmdat (Alo 155), Jandarma (Alo 156), AFAD (Alo 122) ve Orman (Alo 177) hizmetlerinin, Ankara 112 Acil Çağrı Merkezi çatısı altında toplanmasıyla acil çağrılar tek merkezden ve tek çağrı numarasından karşılanmaya başlanmıştır.

Ankara 112 Acil Çağrı merkezine 2022 yılı içerisinde (30.09.2022 tarihi itibarıyla) 4.775.838 çağrı gelmiş olup, bu çağrıların % 53'ünü amaç dışı çağrılar oluşturmaktadır. Çağrı Merkezine gelen asılsız ihbar ve gereksiz çağrı arama oranının yüksekliği ise, vatandaşların acil yardım taleplerinin karşılanmasında gecikmelere neden olmaktadır.

Asılsız çağrılarının bir kısmını asılsız ihbarlar (alınan ihbara intikal eden ekiplerce olayın gerçek olmadığına anlaşıldığı ihbarlar) diğer kısmını ise gereksiz aramalar (sessiz aramalar, hakaret, şaka, taciz vb..) oluşturmaktadır.

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 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.**" hükmü uyarınca idari para cezası uygulanmaktadır.

Ancak Çağrı Merkezinde görev yapan çağrı karşılayıcı personel çoğu zaman gereksiz çağrılarla karşılaşmaktadır. Bu maksatla arayan vatandaşlar sistem üzerinden geri dönüş yapılarak uyarılmakta ya da çağrı karşılayıcı personel tarafından görüşme esnasında ikaz edilmektedir. Vatandaşın 112 Acil Çağrı Merkezini gereksiz yere meşguliyyete devam etmesi halinde doğacak aksaklık, gecikme ve hataların hayati sonuçlar ve riskler doğurabileceği değerlendirildiğinden;

5442 sayılı İl İdaresi Kanunu' nun 11. Maddesinin (c) fıkrasında; "**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 uyarınca 112 Acil Çağrı Merkezini gereksiz yere 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 ve ya idare kurulları yahut en büyük mülkiye amirleri**

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 52cWB3-w8hDGz-NgJw00-SNMYyv-ghfdQ2Es Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Varlık Mah. Tanzimat Cad. No:14 Yenimahalle/ Ankara
Telefon No: (312)303 99 58 Faks No: (312)303 99 59
e-Posta: 112acm@ankara.gov.tr İnternet Adresi: <http://ankara.gov.tr>
Kep Adresi: icisleribakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Gonca CENGİZ
Veri Hazırlama Ve Kont.İşletmeni
Telefon No:



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 uygulanır.

Sonuç olarak; 112 Acil Çağrı Merkezini gereksiz yere meşgul eden, personelin görev yapmasını engelleyen, acil yardım talebi olan vatandaşların bu hatta ulaşmasını geciktiren vatandaşlar; 5326 Sayılı Kabahatler Kanununun 32. maddesi "**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.**" uyarınca "**Emre Aykırı Davranış**" kapsamında değerlendirilerek cezalandırılacak olup, ayrıca fiilleri Türk Ceza Kanunu kapsamına girenler hakkında Cumhuriyet Başsavcılığına suç duyurusunda bulunulacaktır.

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

Vasip ŞAHİN
Vali

04.10.2022 VHKİ : Rukiye DAĞAŞAN
04.10.2022 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü: Hüsniye Funda DARICI
04.10.2022 Vali Yardımcısı : Turan YILMAZ

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 52cWB3-w8hDGz-NgJw00-SNMYyv-ghfdQ2Es Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Varlık Mah. Tanzimat Cad. No:14 Yenimahalle/ Ankara
Telefon No: (312)303 99 58 Faks No: (312)303 99 59
e-Posta: 112acm@ankara.gov.tr İnternet Adresi: <http://ankara.gov.tr>
Kep Adresi: icisleribakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Gonca CENGİZ
Veri Hazırlama Ve Kont.İşletmeni
Telefon No:

