

# KONYA VALİLİĞİNDEN

KONYA İL SINIRLARI İÇİNDE, İHTİYACI OLAN VATANDAŞLARA EN HIZLI ŞEKİLDE HİZMET VERMEK AMACIYLA FAALİYET YÜRÜTEN, 155 POLİS İMDAT, 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ, 156 JANDARMA İMDAT VE 110 YANGIN İHBAR HATLARINI “ACİL YARDIM TALEP ÇAĞRILARI” DIŞINDA GEREKSİZ YERE MEŞGUL EDENLER HAKKINDA İDARİ PARA CEZASI UYGULANMASINA İLİŞKİN VALİLİK KARARI

KARAR TARİHİ 27/11/2013

KARAR SAYISI :2013/4

## AMAÇ

**Madde – 1 :**Konya il sınırları içinde, ihtiyacı olan vatandaşlara en hızlı şekilde hizmet vermek amacıyla faaliyet yürüten, 155 Polis İmdat, 112 Acil Sağlık Hizmetleri, 156 Jandarma İmdat ve 110 Yangın İhbar hatlarının “acil yardım talep çağrıları” dışında gereksiz şekilde kullanılmasını önlemek amaçlanmıştır.

## KAPSAM

**Madde – 2 :**İl Sınırları içinde; 155 Polis İmdat, 112 Acil Sağlık Hizmetleri, 156 Jandarma İmdat ve 110 Yangın İhbar hatlarını, acil yardım talep çağrıları dışında gereksiz yere meşgul eden ve bu davranışlarında ısrar ederek çağrı alıcı personelin görevini yapmasını engelleyen, çalışma verimini düşüren, acil yardım hizmetlerinin sunulmasında zaman ve kaynak kaybına neden olan konuları kapsar. Bu konular;

- Sürekli ve sessiz çağrılarda kastın varlığının tespiti,
- Çocuklar tarafından oyun amaçlı yapılan ve tekrarlanan çağrılarda ailelere ulaşılarak bilgi verilmesine rağmen davranışın tekrarı halinde,
- Acil Çağrı hizmetlerin dışında kalan konulara ilişkin; “soru sorma, bilgi alma” gibi nedenlerle arayanların, çağrı operatörleri tarafından; “acil çağrı hatlarının sadece insan hayatı, kamu düzeni, toplumun genel sağlığına yönelik ani tehditler ile mala yönelik zararları içeren durumlara ilişkin ihbarlar için kullanılan bir hat olduğu” bilgilendirilmesine rağmen aramakta ısrarcı olunması,
- Gerektiğinde adli soruşturma hakkı saklı kalmak kaydıyla; kötü niyetli konuşmalarla personelin rahatsız edilmesi durumunda; öncelikle hattın kullanım amacına yönelik bilgilendirilmesi ve usulüne uygun olarak uyarılmasının sağlanması, yapılan tüm uyarılara rağmen acil çağrı hattının suiistimal edilmesinin alışkanlık haline getirilmesi hallerini kapsar.

## DAYANAK

**Madde – 3:** Bu karar;

5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu,  
5326 Sayılı Kabahatler Kanunu,  
İçişleri Bakanlığının 12/08/2013 tarih ve 93235275.2527.(91227)144459 sayılı yazısına dayanarak hazırlanmıştır.

## GENEL ESASLAR

**Madde – 4:** 155 Polis İmdat, 112 Acil Sağlık Hizmetleri, 156 Jandarma İmdat ve 110 Yangın İhbar hatları, vatandaşlarımızın can ve mal güvenliklerinin tehlike altında bulunduğu durumlar ile kamu düzeni, toplumun huzuru ve asayişini bozan durumlarda yapılan başvuruları değerlendirecektir. Söz konusu durumlar haricinde kalan ve “KAPSAM” bölümünde açıklanan gereksiz, asılsız çağrı yapılarak acil çağrı hatlarının meşgul edilmesi yasaklanmıştır.

## CEZAI HÜKÜMLER

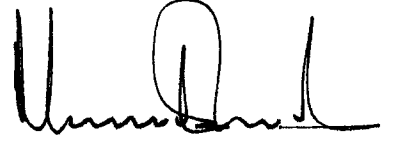
**Madde – 5 :**Başta; 5442 Sayılı İl İdaresi Kanununun 11. maddesi olmak üzere ilgili mevzuat çerçevesinde alınan bu kararlara uymayanlar hakkında fiil ayrı bir suç teşkil etmediği takdirde, 5326 Sayılı Kabahatler Kanununun 32. Maddesinde düzenlenen “Emre Aykırı Davranış” kapsamında öngörülen idari para cezası uygulanır.

## YÜRÜRLÜK

**Madde – 6 :** Bu karar yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

## YÜRÜTME

**Madde- 7 :** Bu kararı Konya Valiliği yürütür.



Muammer EROL  
Vali

## KONYA VALİLİĞİNDEN BASIN DUYURUSU

Acil Çağrı Hatları; vatandaşlarımızın can ve mal güvenliklerinin tehlike altında bulunduğu durumlar ile kamu düzeninin devamını, toplumun huzurunu ve asayişini bozanlara yönelik başvuruları değerlendirmektedir. İlimiz sınırları içinde, ihtiyacı olan vatandaşlara en hızlı şekilde hizmet vermek amacıyla faaliyet yürüten, 155 Polis İmdat, 110 Yangın İhbar, 112 Acil Sağlık Hizmetleri ve 156 Jandarma İmdat hattı bulunmaktadır.

İlimizdeki Acil Çağrı Merkezlerine 2012 yılında; 156 Jandarma İmdat hattına gelen **123.641** çağrıdan **81.588'nin (%66)**, 110 Yangın İhbar Hattına gelen **29.172** çağrıdan **26.774'nün (%92)**, 112 Acil Sağlık Hizmetlerine gelen **2.626.906** çağrıdan **1.109.594'nün (%42)**, 155 Polis İmdat Hattına gelen **486.561** çağrıdan **283.337'sinin (%58)** gereksiz çağrı olduğu, tüm acil çağrı merkezlerine gelen toplam; **3.266.280** çağrının, toplam; **1.501.293'nün (%46)** gereksiz çağrı olduğu tespit edilmiştir.

Gereksiz çağrıların toplam çağrılar içinde bu denli büyük yer tutması nedeniyle çağrı operatörleri, mesaisinin büyük kısmında bu tür çağrılarla uğraşmak zorunda kalmakta, personelin verimi düşmekte, gereksiz kaynak israfı yaşanmakta, çağrı operatörlerinin gereksiz çağrılarla ilgilenirken acil yardım bekleyen kişilerin ilgili çağrı merkezlerine ulaşmalarında gereksiz zaman kaybı yaşanabilmektedir.

İlgili çağrı merkezlerini acil yardım talep çağrıları dışında gereksiz yere meşgul eden ve bu davranışında ısrar ederek görevli personelin görevini yapmasını engelleyen, çalışma verimini düşüren ve acil yardım hizmetlerinin sunulmasında zaman ve kaynak kaybına neden olan;

1-Sürekli ve sessiz çağrılarda kastın varlığının tespiti halinde,

2- Çocuklar tarafından oyun amaçlı yapılan ve tekrarlanan çağrılarda ailelere ulaşılarak bilgi verilmesine rağmen davranışın tekrarı halinde,

3- Acil Çağrı hizmetlerin dışında kalan konulara ilişkin; **“soru sorma, bilgi alma”** gibi nedenlerle arayanların, çağrı operatörleri tarafından; **“acil çağrı hatlarının sadece insan hayatı, kamu düzeni, toplumun genel sağlığına yönelik ani tehditler ile mala yönelik zararları içeren durumlara ilişkin ihbarlar için kullanılan bir hat olduğu”** bilgilendirilmesine rağmen aramakta ısrarcı olunması,

4- Gerektiğinde adli soruşturma hakkı saklı kalmak kaydıyla; kötü niyetli konuşmalarla personelin rahatsız edilmesi durumunda; öncelikle hattın kullanım amacına yönelik bilgilendirilmesi ve usulüne uygun olarak uyarılmasının sağlanması, yapılan tüm uyarılara rağmen acil çağrı hattının suiistimal edilmesinin alışkanlık haline getirilmesi gibi durumlarda,

Valiliğimizce alınan 27/11/2013 tarihli karar gereğince; 5326 sayılı Kabahatler Kanunu'nun 32.maddesinde düzenlenen **“Emre Aykırı Davranış”** kapsamında ilgili kurumlarca 182 TL. idari yaptırım kararı uygulanacaktır. Kamuoyuna saygı ile duyurulur.

T.C. KONYA VALİLİĞİ