



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



Sayı : E-66252493-000-90734  
Konu : Gereksiz Aramalar

10.01.2024

DAĞITIM YERLERİNE

Ülkemizde farklı acil yardım çağrıları için (yangın, sağlık, güvenlik-asayiş) farklı hizmet numaraları kullanılmakta iken, birden fazla olan acil çağrı numaraları Muğla ilinde 10 Kasım 2015 tarihinde tek numara (112) altında toplanarak, vatandaşlarımızın ve ilimizde tatilini geçiren yerli ve yabancı konuklarımızın ambulans, polis, jandarma, sahil güvenlik, itfaiye, orman, AFAD birimlerine AB üye ve aday ülkelerinde olduğu gibi 112 hattı üzerinden ulaşmaları sağlanmıştır. 2023 yılı dahil olmak üzere yıllık 1.400.000 civarında çağrıya yanıt verilmekle beraber, 2023 yılında % 60'dan fazla asılsız-gereksiz çağrı alınmıştır. Bu aramalar, acil yardıma ihtiyaç duyduğu için 112 hattını aramak zorunda olan vatandaşlarımızın acil yardıma ulaşmaları önünde en büyük engeldir.

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne yapılan her aramada GSM / abone / IMEI numarası, ile konum/adres bilgileri anında sisteme yansımaktadır. Bu sebeple gelen çağrıların hangi operatör ve altyapıdan geldiği, sim kartlı olup olmadığı, arama saati daha önce kaç kere aradığı ve arama esnasında ki ses kaydı gibi bilgiler, bir ile on yıl süresince saklanmaktadır.

112 İhbar Hattına mobil telefon satışı ve/veya tamiri yapan işletmeler tarafından sim kartı olan/olmayan telefonlardan deneme amaçlı aramalar yapıldığı gözlemlenmiş olup; yukarıda izah edildiği üzere bu aramalar 112 Acil Çağrı Merkezi hattını meşgul etmesinin yanı sıra, acil yardıma ihtiyaç duyan vatandaşlarımızın ve yerli-yabancı misafirlerimizin 112 hattına ulaşamaması ile mağduriyete sebep olabileceği değerlendirilmekte olup ayrıca İçişleri Bakanlığımızca takip edilen kurum istatistiklerinde gereksiz çağrı oranını arttırmaktadır.

Gereksiz çağrı oranının en aza indirilmesiyle ilgili Kurumumuz ve Sivil Toplum Kuruluşları ile Meslek Odaları arasında işbirliğinin sağlanarak bu aramaların önüne geçilmesi hedeflenmektedir.

Tarafınızca, mobil telefon satışı ve/veya tamiri yapan işletmelere sim kartı olan/olmayan telefonlardan deneme amaçlı yapılan aramaların sonlandırılması, benzer aramaların yapılmaması ile ilgili gerekli uyarıların yapılarak, 112 Acil Çağrı Merkezini gereksiz meşgul edenler hakkında idari para cezası (5326 Sayılı Kabahatler Kanununun "Asılsız İhbar" başlıklı, Madde 42/A-(2/7/2018-KHK-703/20 md.) gereğince "112 Acil Çağrı Merkezine Asılsız İhbarda Bulunmak" cezası, 2024 yılında ilk arama için 1980 TL, ikinci arama için 3960 TL) uygulamasının daha etkin yapılacağı, ayrıca kamu hizmetini engellemekten suç duyurusunda bulunulacağı konularında üyelerinizin idari ve adli bir cezai yaptırım ile

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: ecITfU-i9dU/7-Grv6rn-6Toloz-68ToJw1D Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Orhaniye Mah. Hanımeli Sok. No:10 Mentşe / Muğla  
Telefon No: (252)212 52 62 Faks No: (252)212 52 65  
e-Posta: 112acm@mugla.gov.tr İnternet Adresi: <http://www.mugla.gov.tr/yikob>  
Kep Adresi: icisleribakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Celal SABAZ  
Ven Hazırlama Ve Kont.İşletmeni  
Telefon No:1160



karşılaşmalarını adına gerekli bilgilendirmenin yapılması ve Müdürlüğümüze bilgi verilmesi hususunda;

Gereğini rica ederim.

İsmail SOYKAN  
Vali a.  
Vali Yardımcısı  
Y.İ.Koord.Bşk

Ek:

- 1- Tanıtım Afişi
- 2- Broşür

Dağıtım:

MUĞLA ESNAF VE SANATKARLAR ODALARI BİRLİĞİ BAŞKANLIĞI  
MUĞLA TİCARET VE SANAYİ ODASI BAŞKANLIĞI  
MİLAS TİCARET VE SANAYİ ODASI BAŞKANLIĞI  
FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI BAŞKANLIĞI  
BODRUM TİCARET ODASI BAŞKANLIĞI  
MARMARİS TİCARET ODASI BAŞKANLIĞI

Celal SABAZ  
V.M.K.i

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: ecITfU-i9dU/7-Grv6rn-6Toloz-68IoJw1D Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Orhaniye Mah. Hanımeli Sok. No:10 Mentеше / Muğla  
Telefon No: (252)212 52 62 Faks No: (252)212 52 65  
e-Posta: [112acm@mugla.gov.tr](mailto:112acm@mugla.gov.tr) İnternet Adresi: <http://www.mugla.gov.tr/yikob>  
Kep Adresi: [icisleribakanligi@hs01.kep.tr](mailto:icisleribakanligi@hs01.kep.tr)

Bilgi için: Celal SABAZ  
Veri Hazırlama Ve Kont.İşletmeni  
Telefon No:1160





## PROJESİ NEDİR?

Ülkemizde yardım talep ve ihbarları çeşitli kurumlara ait 155-156-158-110-112-177 vb. acil yardım telefonlarına yapılmaktaydı. Ancak acil yardım numaralarının muhtelif ve çok sayıda olması nedeni ile uygulanmasında zaman ve kaynak israfı ile birlikte can ve mal kayıpları da yaşanabilmekteydi. Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde, ülkemizde "Tek Acil Çağrı Numarası" oluşturma çalışmaları tamamlanmış olup, 81 ilimizde 112 hattı üzerinden tek numara olarak Acil Çağrı Hizmetleri verilmektedir.



## ACİL DURUMDA TEK NUMARA

THE ONLY NUMBER  
FOR EMERGENCY SITUATIONS



JANDARMA  
GENDARME



POLİS  
POLICE



SAHİL GÜVENLİK  
COAST GUARD



İTFAİYE  
FIRE  
DEPARTMENT



ORMAN  
FOREST FIRE



SAĞLIK  
AMBULANCE

AFAD<sup>®</sup>

AFET ACİL  
DISASTER



DKMP  
NATURE  
CONSERVATION



"Zor anlarınızda biz,  
hep sizinleyiz..."



112

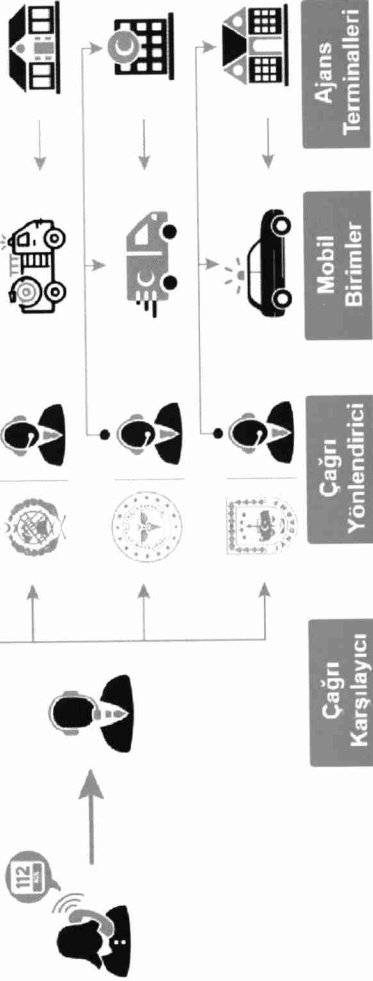
ACIL  
ÇAĞRI

112 ACIL ÇAĞRI MERKEZİ MODELİ

Çağrı Alma

Çağrı Yönlendirme

Sevki ve Yönlendirme



112

ACIL  
ÇAĞRI

## 112 ACIL ÇAĞRI MERKEZİNİ ARARKEN SAKİN OLUN!

Sizi ilk olarak Çağrı Karşılıyıcı Personelimiz karşılayacak. Ona acil yardım gerektiren olayı ve olay yerini kısaca bildirerek ilgili birime aktarmasını bekleyiniz.

İlgili birim tarafından olaya ilişkin detaylar alınacaktır. Zaman kaybı yaşanmaması için soruları kısa ve net olarak yanıtlayınız.

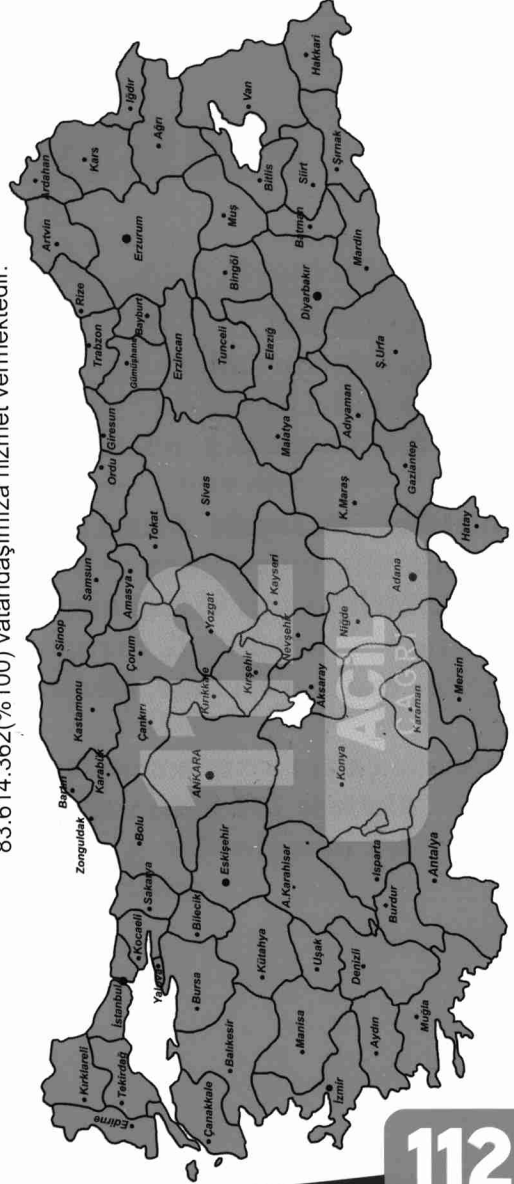
Görevli Personelin sizi geri arama ihtimaline karşı telefonunuzu açık tutunuz, size ulaşılacak ikinci bir telefon varsa, numarayı bildiriniz.

### DİKKAT!

112 Acil hattını gereksiz yere meşgul edenler için cezalar yasa ile düzenlenmiştir. (5326 Sayılı Kabahatler Kanunu 42/A Maddesi)

Lütfen 112 Acil hattını gereksiz yere meşgul etmeyiniz !

81 ilde faaliyet gösteren ( 30 büyükşehir, 51 diğer iller ) 112 Acil Çağrı Merkezleri, 83.614.362(%100) vatandaşımıza hizmet vermektedir.



● Faaliyette olan iller (81)

112

ACIL  
ÇAĞRI