

آسودگی مزاحمان تلفنی در سایه خال‌های قانونی

دستگاه‌های امدادرسان از وفور مزاحمت‌ها و بازدارنده نبودن مجازات‌ها گلایه دارند



گزارش روز



فرزانه شهابت روزنامه‌نگار

بیکارند یا بیمار، یا شاید هم هر دو. تلفن دارند، اما شایستگی استفاده از آن را نه. رفتارشان این طور گواهی می‌دهد. شما بگویید؛ چطور باید توصیف کرد کسی را که در مدت یک هفته ۴ هزار بار مزاحمی می‌گیرد، یا مثلاً فردی را که در مدت یک هفته ۴ هزار بار مزاحم آتش‌نشانی می‌شود؟ آیامی شود ساده و باتساهل از خطای والدینی گذشت که تلفن را بدون نظارت در اختیار کودکشان قرار می‌دهند تا با هر جا که خواست، حتی دستگاه‌های امدادرسان، تماس بگیرد؟ از بزرگسالانی که خادمان مردم در این دستگاه‌ها را با فحش‌های رکیک و الفاظ غیر اخلاقی خطاب قرار می‌دهند، چطور؟ بهای اشغال کردن خطوط این سازمان‌ها را چه کسی باید بپردازد؟ بیماری که در لحظات طلایی نیازمند حضور اورژانس است، یا شهروندی که با گذشت هر ثانیه بخشی از مالش به تاراج رفته‌ها آتش می‌رود؟ شاید هم کودکی که به دام کودک‌آزار افتاده است، سلامتی‌اش در معرض خطر است و رسیدگی به وضعیتش نیازمند پاسخگویی اپراتورهای ۱۲۳. آنچه می‌خوانید، گوشه‌ای از مشکلاتی است که تعدادی از این دستگاه‌ها با درمیان می‌گذارند. آن‌ها از وفور مزاحمت‌ها، زمان بر بودن رسیدگی‌های قضایی و بازدارنده نبودن مجازات‌ها انتقاد دارند. پیشنهاد هایشان برای نامن کردن حاشیه امنی که خال‌های قانونی برای مزاحمان تلفنی ایجاد کرده، درخور توجه است. شهرآرا پیگیر مطالبات بحق آن‌ها برای انجام هر چه بهتر وظایفشان خواهد بود.

اینکه اگر مکاتبه‌ای رسمی و مکتوب از سوی سازمان‌های امدادی صورت گرفت که موضوع آن مزاحمت از یک خط تلفن بود، بلافاصله به ایجاد محدودیت موقت برای آن خط اقدام کنند. اطمینان داشته باشند از اینکه همه مستندات مزاحمت‌ها برای آتش‌نشانی به تفکیک روز، ساعت، شماره و مکالمه، موجود و قابل ارائه است، اما مسئله ما طولانی بودن روند رسیدگی است.

یکی از دلایل صرف نظر کردن دستگاه‌های امدادرسان از انجام شکایت بابت مزاحمت‌های تلفنی، همین فرایند طولانی است و دلیل دیگر بازدارنده نبودن مجازات‌هاست که حداکثر ۳ میلیون تومان خواهد بود. پیشنهاد دیگر ما به نوع مجازات‌های سازمان‌های امدادی مثل آتش‌نشانی و اورژانس، کوتاه شود. پیشنهاد می‌شود مقام قضایی دستوری کلی به اپراتورها بدهد، مبنی بر



ماهانه ۱۲ هزار تماس مزاحمی برای ۱۲۵

میزان مزاحمت‌های تلفنی پارسال برای سال ۱۲۵ آتش‌نشانی مشهد حدود ۲۱۴ هزار مورد بود. روند پیگیری‌های قضایی کند و طولانی است و اگر به‌صورت رای علیه فرد مزاحم منجر شود، مجازاتی بازدارنده نخواهد بود.



علی عزیزیان مسئول روابط عمومی آتش‌نشانی مشهد



یک سوم تماس‌ها با ۱۲۳ مزاحمی است

تماس‌های غیرمرتبط با مزاحمت تفاوت دارند و ما حساب این دو را از یکدیگر جدا می‌کنیم. تماس غیرمرتبط یعنی کسانی که تماس می‌گیرند و چیزی می‌گویند که به کار ما ارتباطی ندارد و در حیطه وظایفمان نیست. مثلاً طرف تماس می‌گیرد و می‌گوید بچه ام درس نمی‌خواند، چه کار کنیم؟ این‌ها کسانی هستند که در زمینه مسائل اجتماعی نیاز به راهنمایی دارند، هرچند که راهنمایی کردنشان بر عهده اورژانس اجتماعی نباشد.



نسیم بوستانی کارشناس مسئول اورژانس اجتماعی ۱۳۳

بسیاری از مزاحمت‌ها را بدون شکایت قضایی از طریق واحد بازرسی مان پیگیری می‌کنیم و در تماس با فرد مزاحم، تذکر لازم می‌دهیم. مواردی که به دستگاه قضایی اعلام می‌شود، آن‌هایی است که دفعات مزاحمت بیش از ده بیست مورد است یا شامل فحاشی به اپراتورها شده یا مأموریت کاذب اعلام شده است که خط قرمز ماست و حتی اگر یک مورد باشد، پیگیری قضایی می‌کنیم.

بازخوردی که تاکنون از نتیجه پرونده‌ها دریافت کرده‌ایم، قطع خط تلفن فرد بوده است. درباره جریمه شدن مزاحم از لحاظ مالی نیز چیزی شنیده‌ام.

این قطع کردن تلفن مزاحم هم برای ماداستان می‌شود. چون وصل شدن دوباره خط منوط به گرفتن رضایت از اورژانس است. می‌آیند اینجا باکلی التماس و درخواست ناشیستی که برخی مزاحمان استفاده می‌کنند، حساسیت بیشتری دارند و کاملاً محتمل است که بر تمرکزشان اثر منفی بگذارد.

ماهانه ۳۵۰۰ تماس مزاحمی با ۱۱۵

میزان مزاحمت‌ها تمرکز اپراتورها ۱۱۵ نسبت به گذشته کاهش پیدا کرده. اما میزانش همچنان زیاد است. در ماه حدود ۱۰۰ هزار تماس با اورژانس ۳۵۰۰ مورد آن مزاحمی است. به جز اندک بودن نیروهای پاسخگو به تماس‌ها که حداکثر



محمد علیشاهی مسئول روابط عمومی مرکز اورژانس دانشگاه علوم پزشکی مشهد



نمی‌شود باور کرد فردی بالغ که چند هزار بار با ۱۲۵ تماس مزاحمی گرفته است، از سلامت روان برخوردار و بدون اختلال باشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود که این افراد به صورت اجباری به مراکز درمانی معتبر برای انجام

معاینات روانی معرفی شوند. پیشنهاد دیگر ما این است که به جای سه ماه حبس تعزیری و اینکه با جریمه نقدی معادل سازی شود، فرد مزاحم به انجام چندماه خدمات اجتماعی به نفع مردم ملزم شود. مثلاً به عنوان آتش‌نشان داوطلب



و در شیفت شب فقط یک نفر، دست‌کم و حرف نمی‌زند یا تماس می‌گیرد، قطع می‌کند و این کار را چند بار تکرار می‌کند، از نظر ما مزاحم است. همین طور کسی که در تماسش دستور پخت قورمه‌سبزی را می‌خواهد یا به همکاران بنده فحاشی می‌کند و حرف‌های غیر اخلاقی می‌زند، مزاحم تلقی می‌شود.

متأسفانه سامانه اورژانس اجتماعی مزاحم تلفنی دارد و میزان این مزاحمت‌ها درخور توجه است. آماری‌اش را نخواهید، می‌شود گفت که روزانه حدود دویست تماس با اورژانس اجتماعی گرفته می‌شود که بالغ بر یک سوم آن‌ها (سالانه حدود ۲۳,۵۰۰ تماس) مزاحمی است.

این مزاحمت‌ها علاوه بر مشغول کردن خطوط، انرژی همکاران ۱۲۳ را می‌گیرد. این را هم در نظر بگیرید که ما در نوبت صبح فقط چهار کارشناس پاسخگو داریم، در نوبت عصر دو نفر

و افراد بفهمند مزاحمت باسیم‌کارت یا خط ثابتی که به نامشان است، عواقب جدی دارد، مطمئن باشید میزان آن تا حدود صفر کاهش پیدا می‌کند.

پس از اینکه شکایتی را مبنی بر مزاحمت پرتکرار برای اورژانس اعلام می‌کنیم، باید خیلی پیگیری کنیم تا این شکایت به سرانجام برسد. باید برای همین پیگیری‌ها

کل تماس‌ها	سال ۱۴۰۱
۱,۱۶۲,۷۰۶	
تماس‌های منجر به خدمت	تماس‌های غیرمرتبط
۵۸۱,۱۶۹ (۵۰ درصد)	۵۳۹,۰۰۰ (۴۶ درصد)
تماس‌های مزاحمی	تماس‌های منجر به خدمت
۴۲,۵۷۳ (۴ درصد)	۴۲,۵۷۳ (۴ درصد)



یک نفر را در واحد حقوقی بگذاریم، درحالی که در نمودار سازمانی ما چنین جایگاهی وجود خارجی ندارد. نکته دیگر اینکه انتظار داریم در مجازات مزاحمان تلفنی برای اورژانس ۱۱۵ مجازات‌های اجتماعی هم گنجانده شود و در رسانه‌ها بازتاب پیدا کند. مثلاً فرد مزاحم و صاحب خطی که مزاحمت با آن خط ایجاد شده



مزاحمت یا سرگرمی!



محمدعلی السی

دکترای علوم ارتباطات اجتماعی

متأسفانه در فرهنگ ما سر به سر دیگری گذاشتن به‌شوخ و سرگرمی تبدیل شده است و وعده‌ای عادت دارند با این کار تفریح کنند و اگر این کار به عادت تبدیل شود، موجب می‌شود افراد به این شوخی خطرناک روی آورند و با مراکز امدادی هم شوخی کنند و از این رو باید در حوزه روابط اجتماعی دیگران را از انسجام کارهایی که موجب آزار افراد دیگر می‌شود، نهی کنیم.

کودکان و نوجوانان اینه اعمال بزرگ‌ترها هستند و هنگامی که بزرگ‌ترها با یکدیگر شوخی می‌کنند، کودکان متوجه نمی‌شوند که این شوخی ممکن است چه خطراتی را به همراه داشته باشد. برای مثال ممکن است بزرگ‌ترها با دوستانشان تماس بگیرند و با آن‌ها شوخی کنند، اما کودک تصور کند که می‌توان این اقدام را با تلفن یک مرکز امدادی هم انجام داد و متصور شود که اگر آمبولانس یا ماشین آتش‌نشانی به مکانی برود که در آنجا اتفاقی رخ نداده، بسیار با مزه است.

این نوع تفریحات از جایی شروع می‌شود که تفریحات بی‌مزه و خطرناکی را انجام می‌دهیم و متوجه نیستیم که این اقدامات ممکن است چه تأثیراتی را بر دیگر افراد داشته باشد و از این رو مانع این گونه تربیت شدن و عادت کردن افراد سالم به این رفتارها شویم.

مزاحمت برای رسیدن به آرامش!

آدرینا خوش‌رو مقدم روان‌شناس

برخی مزاحمان تلفنی اختلالات شخصیتی و روانی دارند. آن‌ها با ایجاد مزاحمت برای دیگران، خود را آرام می‌کنند. برای این افراد مهم نیست که شما چه کسی هستید یا چه احساسی دارید، همین که با این کار شما را برتانند، اذیت کنند یا باعث عصبانیت شما بشوند، حس خوبی پیدا می‌کنند.

یک نفر و ۴۱ هزار تماس مزاحمی!

پاپک یکتاپرست معاون روابط عمومی سازمان اورژانس کشور

نیروهای ما به‌صورت شبانه‌روزی آماده ارائه خدمت به هم‌وطنان هستند. درحالی‌که افرادی با تماس‌های بی‌جا، برای همکاران ما مزاحمت ایجاد می‌کنند. در یک مورد مزاحمت تلفنی، یک نفر درش ماه دوم پارسال بیش از ۴۱ هزار بار با اورژانس ۱۱۵ تماس داشته است.