



هر هفته به شهر می آییم  
تا دغدغه‌های فرهنگی  
اجتماعی و اقتصادی تان را  
بشنویم و منعکس کنیم

گزارش: خدیجه علی‌نیا | عکس: خراسان  
می‌دانید هر ساعت، ۹۰ تماس از سوی شهروندان با آتش‌نشانی مشهد به شماره ۱۲۵ برقرار می‌شود و از این تعداد، فقط ۳ درصد تماس‌ها ضروری و بقیه مزاحمت به شکل‌های مختلف است که حدود ۴۴۲ هزار تماس را شامل می‌شود؟ می‌دانید ۹۶ درصد تماس‌های گرفته شده با آتش‌نشانی مشهد، مزاحمت تلفنی است و مشهد از این نظر، رتبه اول کشور را دارد؟ این آمار تکان‌دهنده، گوشه‌ای از اظهارات آتشپاد «امیر عزیز» مدیر عامل سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی مشهد در جمع خبرنگاران است. آماری که حتماً شما را هم شوکه کرده. اما چه عواملی باعث می‌شود شهروندان شهرمان، دست به چنین حرکتی بزنند؟ بالاخره مردمی که به دلایل مختلف، اقدام به چنین مزاحمت‌هایی، آن‌هم برای یکی از مهم‌ترین خطوط امدادرسانی کشور می‌کنند، از مریخ نیامده‌اند و همین‌من و ما هستیم که مرتکب چنین اشتباه عجیبی می‌شویم و این اعداد و امارات رقم می‌زنیم. امروز، به مناسبت ۷ مهر، روز آتش‌نشانی و ایمنی که به پاس عملیات شجاعانه آتش‌نشان‌های کشورمان برای مهار آتش یا لا‌شکاه نفت‌آبادان، زیر حمله هوایی دشمن در سال ۱۳۵۹، در تقویم ملی به این نام خوانده می‌شود، به سراغ مردم‌شهر رقتیم تا ضمن در میان گذاشتن این آمار با آن‌ها، بپرسیم: «تا به حال برای خط ۱۲۵ مزاحمت ایجاد کرده‌اید؟ اگر نه، دلایل این کار از سوی برخی‌را چه می‌دانید؟ اگر بله، دلایل و تبعاتش چه بوده؟»

# چرا مزاحمت ۱۲۵ می‌شوند؟! در روز «آتش‌نشانی و ایمنی» و به بهانه آمار تکان‌دهنده مزاحمت شهروندان برای ۱۲۵، با مردم در این باره حرف زدیم



علت برخی مزاحمت‌ها  
ناآشنایی با شرح وظایف  
آتش‌نشانی است



از شنیدن این آمار شوکه‌ایم  
و دلیل شکل‌گیری‌اش  
فقر فرهنگی است



با مزاحمان  
برخورد قاطع شود



زنگ می‌زنیم تا از حضور  
سرگردان آتش‌نشان‌ها  
فیلم بگیریم



کنجکاوی و تنهایی  
دلیل مزاحمت



یک تماس با نتایج فاجعه‌بار  
فقط برای سرگرمی  
و تجربه‌آدرنالین

«اکبری» دانش‌آموخته جامعه‌شناسی به نکته مهمی اشاره می‌کند و می‌گوید: «از آن‌جا که آتش‌نشانی اعلام کرده از این مزاحمت‌های ۹۶ درصدی، حدود ۵۵ درصد تماس‌ها مزاحمت تلفنی و ۴۱ درصد تماس‌های غیر مرتبط بوده، مهم است این دورا تفکیک کنیم. دسته اول دچار اختلالاتی مثل هیجان طلبی منفی هستند که باید ریشه‌یابی شود اما دسته دوم، دچار ناآگاهی‌اند؛ واقعاً به گمان خودشان توی در دسر افتاده‌اند اما نمی‌دانند متولی رفع این دردسر چیست؟ و خب، این برمی‌گردد به اطلاعات محدود ما از حقوق شهروندی و نحوه خدمات‌رسانی نهادهای گوناگون در زمینه‌های مختلف و این، یک آموزش همگانی و جامع‌رأمی طلبید.» «مرادی» ۳۷ ساله هم ادامه می‌دهد: «برخی شهروندان واقعاً با شرح وظایف و دامنه خدمات ۱۲۵ آشنایی ندارند و نمی‌دانند چه زمانی باید تماس بگیرند و چه زمانی نباید. مهم است آتش‌نشانی به شکل گسترده، اقدام به آموزش محله به محله برای شهروندان کند تا دقیقاً بدانند در چه مواردی، باید از آتش‌نشانی کمک بگیرند تا مزاحمت به حساب نیاید.» خانم «جوهری» هم به درستی معتقد است: «آشنایی شهروندان با شماره و خدمات و باید و نباید‌های آتش‌نشانی، باید از مهدهای کودک آغاز شود و در پایه‌های مختلف تحصیلی، استمرار داشته باشد تا شاهد چنین آمارهای مزاحمت‌ها نباشیم.»

آقای «ایزنلو» ۳۵ ساله، تا به حال مزاحمتی برای خطوط ۱۲۵ نداشته و می‌گوید: «با این آمار به من شوک عجیبی وارد شده است و دارم فکر می‌کنم چه اتفاقی برای ما افتاده که به شکل گسترده، مشغول چنین حرکت اشتباهی هستیم؟ راستش شما اولین نفری هستم که دارم این آمار را از زبانش می‌شنوم و واقعاً جاسخوردم.» خانم فرزانه ۳۹ ساله، مزاحمت‌های مزاحمتی هم می‌گوید: «من شخصاً از مزاحمت‌های تلفنی متنفر هستم ولی نمی‌دانستم عده‌ای حتی مزاحمت‌های آتش‌نشانی هم می‌شوند. به شخصه فکر می‌کنم فقر فرهنگی که ترک‌یابی از نبود آموزش و اطلاع‌رسانی مناسب، بیکاری، نبود سرگرمی و تفریح برای تخلیه انرژی... است، دست به دست هم داده تا این آمار را رقم بزنند.» «پارسا فرخی» ۳۰ ساله هم می‌گوید: «هر تغییر و تحول مثبت فردی و اجتماعی، به واسطه آموزش مناسب و فرهنگ‌سازی اتفاق می‌افتد. مهم است متولیان این موضوع، به شکل مداوم و مرتب به آگاه‌سازی شهروندان بپردازند و برای آموزش و اطلاع‌رسانی، منتظر یک فاجعه نمانند؛ مثلاً خیلی‌هايمان تازه به بهانه حادثه پلاسکو، به اهمیت سریع رسیدن آتش‌نشانان به محل حادثه و ضرورت باز کردن راه‌هاشان در خیابان پی‌برديم، در حالی که می‌شد زودتر یاد بگیریم و رعایت کنیم. در این خصوص هم، مهم است مدام یادآوری شود هر گونه مزاحمت تلفنی برای آتش‌نشانی، سد کردن راه این نیروها برای رسیدگی به یک حادثه واقعی است.»

«علی ایران‌پناه» ۳۵ ساله با شنیدن آمار مزاحمت‌های تلفنی برای ۱۲۵، مکثی می‌کند و می‌گوید: «باید برخورد‌های قاطعانه‌ای با مزاحمان و متخلفان شود تا دیگر فردی جرئت نکند به راحتی دست به چنین حرکتی بزند. وقتی شخصی یک بار این عمل را انجام داد و متوجه شد کسی با او برخورد نمی‌کند، طبیعتاً این عمل را تکرار خواهد کرد. وقتی آمار مزاحمت‌ها رو به رشد بوده و شاهد کاهش نبوده ایم، یعنی یک کم‌کاری شدید در زمینه برخورد قاطع با قانون‌شکنان، دارد این وسط اتفاق می‌افتد.» شهروند دیگری می‌گوید: «آتش‌نشانی باید از برخورد‌های قانونی که تا امروز با مزاحمان تلفنی داشته، نمونه‌ها و آمار منتشر کند تا درس عبرتی باشد برای دیگر متخلفان؛ بترسند و خودشان را جمع کنند و دست از کار اشتباهشان بردارند.» «پیمان» ۴۰ ساله هم می‌گوید: «به نظر من مزاحمان تلفنی، امنیت اجتماعی را به خطر می‌اندازند.»

» یک شهروند  
می‌گوید: گاهی من و دوستانم  
از سر بیکاری با ۱۲۵ تماس  
می‌گیریم و گزارش یک آتش  
سوزی الکی را می‌دهیم، تا از  
حضور سرگردان خودروها و  
نیروهای آتش‌نشانی در آن  
منطقه، فیلم بگیریم و منتشر  
کنیم

«محمد» ۲۲ ساله هم، یکی دیگر از شهروندانی است که با ما هم‌صحبت می‌شود و خاطرات مشابهی دارد: «راستش خیلی وقت‌ها دوستانم با لذت از تماس‌های غیر ضروری که با ۱۲۵ دارند، تعریف می‌کنند و از توصیف برخورد اپراتور تلفن و اتفاقات بعدش، حسابی می‌خندند. من معمولاً ناراحت می‌شوم و دلیلی برای خندیدن به چنین حرکتی که یک جور هابی، ضایع کردن حق آتش‌نشان‌ها و بقیه مردم شهر است، نمی‌بینم. واقعیت این است که هم‌سن و سال‌های من، بس که از تفریح و سرگرمی محروم‌اند و در کنارش پول استفاده از تفریحات متعدد موجود را هم ندارند، از شدت بیکاری و بی‌حوصلگی، ممکن است دست به چنین کاری که خودشان هم خوب می‌دانند کاری غیر انسانی، غیر اخلاقی و نادرست است، بزنند.» جوان دیگری می‌گوید: «گاهی من و دوستانم با ۱۲۵ تماس می‌گیریم و گزارش یک آتش‌سوزی در یک منطقه فرضی را می‌دهیم، با این نیت که از حضور سرگردان خودروها، نیروها و تجهیزات آتش‌نشانی در آن منطقه، فیلم برداری کنیم و فیلمش را در شبکه‌های اجتماعی، منتشر کنیم و لایک بگیریم.» این جوان، در پاسخ به این سوال که تا به حال به تبعات این مزاحمت فکر کرده‌ای؟ سکوت می‌کند...

دو جوان که در حال گذر از پیاده‌روی حوالی پارک ملت هستند، با شنیدن سوژه گپ و گفت‌ها، از آن استقبال می‌کنند و با شنیدن آمار مزاحمت برای آتش‌نشانی، شوکه می‌شوند و یکی‌شان می‌گوید: «من متأسفانه تجربه این مزاحمت را دارم. سال‌ها پیش، وقتی دانش‌آموز ابتدایی بودم، یک روز بعد از ظهر که بزرگ‌ترها خواب بودند، به همراه خواهرم به واسطه حسن کنجکاوی، بدون این که حادثه‌ای رخ داده باشد با ۱۲۵ تماس گرفتیم و گزارش یک آتش‌سوزی الکی را در یک آدرس پرت دادیم. اما از شدت ترس و تپش قلب، تا چند هفته حس می‌کردیم بالاخره پدایمان می‌کنند و موضوع را به خانواده‌مان می‌گویند. منتها الان می‌فهمم که درست است که خانواده می‌گفتند مزاحمت بد است اما دلیل بد بودنش را به شکل واضح و روشن، بر ایمان جانینداخته بودند؛ ما می‌ترسیدیم اما نمی‌دانستیم دلیل ترس و زشت بودن کارمان چیست. آموزش لازم را ندیده بودیم.» خانم «روستا» ۲۳ ساله هم تعریف می‌کند: «در دوران مدرسه، به دلیل کارمند بودن مادر و پدرم، خیلی وقت‌ها در خانه تنها می‌ماندم و گاهی از سر تنهایی، به ۱۲۵ زنگ می‌زدم تا چند کلمه با اپراتور صحبت کنم. هر چند الان می‌فهمم مشغول کردن خط تلفن مهمی مثل خط تلفن آتش‌نشانی، چه حرکت خطرناکی بوده ولی آن روز‌ها واقعاً متوجه نبودم و ای کاش در مدرسه و خانواده، یادمان می‌دادند.»

«خسرو شاهی» جوان ۲۱ ساله‌ای است که خودش تا به حال مزاحمت خطوط آتش‌نشانی نشده اما یکی دو سال قبل، شاهد یک مزاحمت تلفنی برای شماره ۱۲۵ بوده است. او تعریف می‌کند: «کنار کیوسک تلفن کارتی و عمومی محله خودمان ایستاده بودم که دیدم نوجوانی حدود ۱۶ ساله آمد و به شماره‌ای زنگ زد و برای شروع، گفت: «الو آتش‌نشانی؟» من با شنیدن این جمله، حواسم جمع و گوش‌هایم تیز شد. پسر نوجوان، خبر آتش‌سوزی گسترده‌ای را در همان نقطه‌ای که ایستاده بودیم، به آتش‌نشانی داد، سریع قطع کرد و به سرعت با فرار کرد. من حیران و نگران، نیم‌ساعت با دو چرخه توی محله می‌چرخیدم تا ببینم کجا آتش گرفته. کلی گذشت تا متوجه شدم طرف، سر کارمان گذاشته و اطلاعات اشتباه به آتش‌نشانی داده است. راستش بعد از این ماجرا، به مدرسه رفتم و دیگر متوجه نشدم آتش‌نشانی به محله‌مان آمده‌اند. اما هنوز افسوس می‌خورم چرا همان روز، عقلم نرسید گوش‌ها را بردارم و اطلاع بدهم فلان تماس، صرفاً مزاحمت بوده و من در محل هستم و خبری از آتش نیست؟ اما چیزی که از ظاهر تماس برمی‌آمد، این بود که انگار آن نوجوان، فقط به دنبال هیجان و تفریح با چاشنی آدرنالین بود. یک چیزی توی مایه‌زنگ در یک خانه را زدن و فرار کردن! با این تفاوت که این تلفن، می‌تواند نتایج فاجعه‌باری را رقم بزند و وقت و انرژی نیروهای آتش‌نشانی را در حالی که جای دیگری به وجودشان نیاز است، به اشتباه جای دیگری تلف کند.»



امیر عزیزی  
مدیر عامل سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی مشهد

آتشپاد عزیزی:

گاهی برخی تماس می‌گیرند و می‌گویند نیاز به هم‌صحبت دارم؛ اگر به حرف‌هایم گوش ندهی، خودکشی می‌کنم

سامانه‌ای که برای ورود به آن، باید ابتدا کد ملی وارد شود و در چنین شرایطی، دیگر کمتر کسی جرئت مزاحمت پیدا می‌کند. فعلاً مجموع آمارها نشان می‌دهد تمهیدات ما تأثیری نداشته است و باید به دنبال راهکار دیگری باشیم. یکی از این‌ها، آموزش خانواده ایمن است که از بعد ماه صفر، در راستای آگاه‌سازی جامعه انجام خواهیم داد.»

قانونی می‌شود. راستش شرکت مخابرات کمی ترس دارد طبق قانون، ارتباط مزاحمان تلفنی با ۱۲۵ را قطع کند چرا که ممکن است واقعا اتفاقی برای این دسته از افراد رخ دهد و دیگر قادر به برقراری تماس ضروری ۱۲۵ نباشند. روی همین حساب، به دنبال راهکارهای دیگری برای بهبود شرایط هستیم و امیدواریم طی چند ماه آینده آپ ۱۲۵ راه‌اندازی شود؛

پذیر نیست؛ پیرو این موضوع با دادستانی هم جلساتی داشتیم تا برای حل این معضل، چاره‌اندیشی کنیم. هم‌اکنون، آمار مزاحمت‌های تلفنی برای ۱۲۵ واقعا فاجعه‌آمیز است. چنانچه شخصی این مزاحمت را تکرار کند، کارش جرم محسوب و پیگیری‌های لازم برای شناسایی‌اش انجام می‌شود. ابتدا به فرد خاطی تذکر می‌دهیم و اگر تکرار شد، برخورد

می‌گویند: مشکل و نیاز به هم‌صحبت دارم. اگر به حرف‌هایم گوش ندهید، خودکشی می‌کنم! ما برای حل مسئله مزاحمت تلفنی، جلسات زیادی با مخابرات داشتیم و بر این اساس، چنانچه فردی از شماره ثابت ایجاد مزاحمت کند، شناسایی می‌شود. اما برخورد با افرادی که با خطوط اعتباری و تلفن‌های همگانی ایجاد مزاحمت می‌کنند، به راحتی امکان

«امیر عزیزی» مدیر عامل سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی مشهد هم در گفت‌وگو با «در شهر» می‌گوید: «۹۶ درصد تماس‌های گرفته شده با آتش‌نشانی مشهد، مزاحمت تلفنی است که از این رقم، ۵۵ درصد مزاحمت و ۴۱ درصد تماس‌های غیر مرتبط است. گاهی حتی پیش می‌آید که افراد، به جای مشاور روان‌شناس با همکاران من تماس می‌گیرند و