

 **T.C.**

**DÜZCE VALİLİĞİ**

**112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü**

**ACİL DURUMLARDA**

**“112”**

**TEK NUMARA**

İçişleri Bakanlığı koordinesinde yürütülen çalışmalar neticesinde, birden fazla olan acil çağrı numaralarının **Tek Numara “112”** altında toplanması sağlanmıştır. İlimiz 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü bünyesine sırasıyla; İtfaiye, AFAD, Orman, Sağlık, Jandarma, Emniyet acil çağrıları devreye alınmış olup Kasım 2015’ten bu yana 7/24 sürekli ve kesintisiz olarak hizmet vermektedir.

 İlgili Kamu Kurum ve Kuruluşlarının acil çağrılarının karşılanması, sevk ve koordinasyonu Acil Çağrı Merkezi içerisinde bulunan Çağrı Alıcı ve Çağrı Yönlendirici personel tarafından yerine getirilmektedir. Böylece acil çağrı yapılmasını gerektirecek durumlarda vatandaşlarımızın birden çok numara bilme zorunluluğu ortadan kaldırılarak, ihtiyaç duyulan tüm ekiplerin en kısa sürede olay yerine ulaşması amaçlanmaktadır.

İnsan sağlığını olumsuz etkileyen her türlü olay, yangın, afet, kaza, asayiş ile ilgili sorunlar, tehlikeli durumlar ya da terör eylemleri gibi gerçekleşmiş veya gerçekleşme ihtimali bulunan acil durumlarda mutlaka **“112”** aranmalıdır. Düzce 112 Acil Çağrı Merkezi, acil çağrı konusunda eğitimli ve tecrübeli personeli, yeni teknoloji ile donatılmış güçlü altyapısı ile 7/24 faaliyetine devam etmektedir.

112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan Çağrı Alıcılar tarafından karşılanan çağrı, aynı ortamda bulunan ilgili kurum Çağrı Yönlendiricisine sesli ve yazılı olarak sistem üzerinden anında aktarılmaktadır. İlgili kurum Çağrı Yönlendiricisi tarafından olaya en uygun ekip görevlendirilerek, hızlı müdahale sağlanmaktadır. Böylece birden fazla kurumu ilgilendiren acil durumlarda, acil çağrı alındıktan sonra ihtiyaç duyulan ilgili ekiplerin en kısa sürede olay mahalline ulaşmaları amaçlanmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezi, Ankara’daki yabancı dil havuzu sayesinde; İngilizce, Almanca, Arapça ve Rusça olmak üzere **4 yabancı dilde hizmet** vermektedir. Bu sayede turistler ve ülkemizde yaşayan yabancı uyruklu vatandaşlar da acil durumlarda hiç zorluk çekmeden acil yardım hizmeti alabilmektedirler.

İşitme ve konuşma engeli olan vatandaşlarımızın acil durumlarda 112 Acil Çağrı Merkezine ulaşmaları için **“Engelsiz 112 Uygulaması”** geliştirilmiştir. Engelli vatandaşlarımız ücretsiz olarak cep telefonlarına indirecekleri mobil uygulama aracılığıyla 112 Acil Çağrı Merkezine ulaşabilmektedirler.

**E-Çağrı (E-Call);** trafik kazalarında, elektronik güvenlik sistemine sahip araçların araç içi sensörlerinin aktive olması ile otomatik olarak veya acil çağrı butonuna basılmasıyla manuel olarak 112 Acil Çağrı Merkezini araması esasına dayanan bir uygulamadır.

112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ve gereksiz ihbarlarla meşgul eden ve bu davranışlarında ısrar eden kişiler hakkında, Kabahatler Kanunu uyarınca idari para cezası uygulanmaktadır.

 **“112”** Acil Çağrı Numarasının acil durumlar dışında kullanılması, hattın gereksiz yere meşgul edilmesi, gerçekten acil yardım bekleyen vatandaşlarımızın çağrı merkezine ulaşmasında zaman kaybı yaşanmasına sebep olabileceği, bu durumun da telafisi mümkün olmayan sonuçlar doğurabileceği unutulmamalıdır.

112 Acil Çağrı Merkezi, Düzce’nin her yerinden sabit telefon, cep telefonu ve ankesörlü telefonlardan ücretsiz olarak aranabilmektedir.

**ÖNEMLİ!**

* **112 Acil Çağrı Merkezi acil durumlar dışında aranarak meşgul edilmemelidir.**
* **Çocuklar ebeveynleri tarafından kontrolsüz olarak verilen tablet ve telefonlar aracılığıyla 112 Acil Çağrı Merkezini arayabilmekte ve gereksiz meşgul edebilmektedirler.**
* **Ayrıca sim kartsız telefonlardan da 112 Acil Çağrı Merkezi aranabildiğinden, gereksiz aramaları önlemek için sim kartsız telefonların da çocuklara verilmemesi gerekmektedir.**