|  |
| --- |
| D:\Desktop\icisleri_bakanligi_yeni_logo_vektorel_301218\icisleri_bakanligi_yeni_logo_vektorel_TR_1_2018-2019.png T.C.MERSİN VALİLİĞİ Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı112 Acil Çağrı Merkezi MüdürlüğüMERSİN 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞMA YÖNERGESİHaziran – 2021 |

 **MERSİN 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞMA YÖNERGESİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç**

**Madde 1-** Bu Yönergenin amacı; Mersin ilinde tüm acil çağrıların tek bir merkezden karşılanması, acil yardım hizmeti veren kamu kurum ve kuruluşlarına ait ekiplerin doğru, zamanında, hızlı ve etkin bir şekilde yönlendirilmesi için gerekli organizasyon ve koordinasyonun sağlanması, hizmetlerin etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde sunulması için alınacak tedbirleri ve 112 Acil Çağrı Merkezinin işleyişine dair usul ve esasları belirlemektir.

**Kapsam**

**Madde 2-** Mersin ilinde 112 Acil Çağrı Merkezinin, kuruluş, görev ve çalışmalarına dair usul ve esaslar ile görevli personelin görev, yetki ve sorumluluklarını, acil çağrı hizmetlerinde kullanılan her türlü donanımın temin ve kullanımında uyulacak esasları kapsar.

**Dayanak**

**Madde 3-** Bu Yönerge,

(1) On Üç Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına dair 06.12.2012 tarih ve 6360 sayılı Kanun,

(2) İçişleri Bakanlığı’nın 14.10.2005 tarih ve 2005/108 sayılı Genelgesi,

(3) 20.02.2014 tarih ve 6525 sayılı Kanunun 15. Maddesi,

(4) 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği hükümleri esas alınarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**Madde 4-** (1) Bu Yönergede geçen,

a) Bakanlık: İçişleri Bakanlığını,

b) Genel Müdürlük: İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,

c) Valilik: Mersin Valiliğini,

ç) Vali: Mersin Valisini,

d) Başkanlık: Mersin Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığını,

e) Başkan: Mersin Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanını,

f) Vali Yardımcısı: Mersin 112 Acil Çağrı Merkezinden sorumlu Vali Yardımcısını,

g) Müdürlük: Mersin 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,

ğ) Müdür: Mersin 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,

h) İlgili Kurumlar: Çağrı merkezinde görev alan İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, Sahil Güvenlik Akdeniz Bölge Komutanlığı, Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı ile il, ilçe itfaiye müdürlükleri veya birimleri, Orman Bölge veya İşletme Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ve Valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dahil edilen veya edilecek diğer kurumlar,

ı) Diğer Kurumlar: İl Sosyal Etüt ve Proje Müdürlüğü (GAMER)

i) Acil Çağrı: Kamu düzeni ve güvenliği, kişi sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı, su kaynakları ve sulak alanlar ile doğaya yönelik ani tehditler ve mala yönelik zararları içeren durumlara ilişkin her türlü çağrıyı,

j) Acil çağrı hizmeti: Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetini,

k) Acil Çağrı yazılımı: Acil Çağrı Merkezine gelen çağrıların, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılım,
l) Acil yardım hizmeti: İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,

m) Araç takip sistemi: İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,

n) Çağrı alıcı: Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,

o) Çağrı merkezi: 112 acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü Mersin 112 Acil Çağrı Merkezini,

ö) Çağrı Yönlendirici: Çağrı alıcıların sistem üzerinden göndermiş olduğu acil yardım taleplerini diğer birimlerle koordinasyon içerisinde kendi kurumunun imkanlarını kullanarak sevk ve koordine eden ve çağrı merkezinde kurumunu temsil için görevlendirilen uzman personeli,

p) Diğer personel: Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,

r) İlgili birimler: İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,

s) Konsol: Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,

ş) Operasyon Merkezi: Sisteme dahil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekat merkezlerini,

t) Yönetmelik: 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezi Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğini,

u) Birim Sorumlusu: İlgili birimlerin kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak personelini,

ü) Grup Sorumlusu: Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından belirlenen personeli,

v) Kriz: Normal iş akışı dışında anlık gelişen, yazılım/donanım arızaları, ek personel ihtiyacı ve iletişim alt yapısının çalışmaması gibi durumları,

**İKİNCİ BÖLÜM**

**Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş**

**Genel Şartlar**

**Madde 5-**  (1) 112 Acil Çağrı Merkezi, Mersin ilindeki her türlü acil çağrının karşılanması, sevk ve koordine edilmesinden sorumludur. Resmi ve dini tatiller dâhil 7 gün 24 saat esasına göre çalışır.

(2) Acil Çağrı Merkezinde hizmet veren tüm ilgili kurumlar çağrıların yönlendirmesi için yeterli ve nitelikli personel görevlendirir. Çalışma esnasında, hizmetin verimli sürdürülmesi için konsollarda asgari sayıda aktif personel kalacak şekilde düzenleme yapılır.

(3) Çağrı merkezinde faaliyet gösteren tüm kurum ve çalışan personel, Yönetmelikte belirtilen çalışma usul ve esaslarına, Bakanlık Talimatlarına, Çalışma Yönergesi ve Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü tarafından belirlenen diğer çalışma prosedür ve kurallarına uymakla yükümlüdür.

(4) Müdürlük, çağrı merkezinde hizmet veren ilgili kurumlara ait çağrının alınabilmesi için yeterli alt yapı, kaynak ve sistemleri sağlar. Yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları açısından Mersin Valisine karşı sorumludur.

(5) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm personel, acil ihbarda bulunmak amacıyla arayan vatandaşların, ilgili kuruluşların ve çağrı merkezinde görev yapan personelin özel ve gizli bilgilerini korumakla yükümlüdür.

(6) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm personel, hizmetin yürütülmesi için kendilerine tahsis edilen kaynak ve imkânları, özel amaçla ve hizmet amacı dışında kullanamaz.

(7) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan çağrı alıcı personel ve teknik personel Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün belirlemiş olduğu kıyafetle, kurumların çağrı yönlendirici personeli ise görevi boyunca kurumlarınca belirlenmiş resmi kıyafet ile çalışacaklardır.

(8) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm personel, çağrı merkezi müdürlüğünce belirlenen etkin hizmet sağlamak amaçlı toplantı, duyuru panosu vb. kanallarla iletilen duyuruları dikkate almakla yükümlüdür.

(9) Binada hizmet veren kurumlar ya da çalışanlar tarafından, Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün izni ve onayı olmadan, çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanımını, düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahale ve değişiklik ile herhangi bir tamirat, tadilat vb. işlem yapılamaz.

(10) Çağrı alıcı, çağrı yönlendirici ve diğer çalışanlar, acil çağrı merkezi müdürlüğünce belirlenen güvenlik ve diğer işleyiş kurallarına uyacaklardır.

 **Altyapı**

 **Madde 6-** (1) Acil çağrı merkezinde, hizmetin yürütülmesini sağlayacak bilgi işlem ve diğer teknik altyapının kurulumu ve faal halde bulundurulması, çağrı merkezi müdürlüğünce sağlanır.

(2) Çağrı merkezinin elektrik, su, ısıtma vb. giderleri ile bakım, onarım teçhizat ve demirbaş giderleri ve masrafları İller İdaresi Genel Müdürlüğü ve Başkanlıkça sağlanan ödenek ile Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce karşılanır. Çağrı merkezinde hizmet veren kurumlar Acil Çağrı Merkezinde bulunan kendilerine ait demirbaş ve teçhizatın onarım, tadilat ve sarf masraflarını kendi ödeneklerinden karşılar.

(3) Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü tarafından, (gelen ve giden telefon görüşmelerinin yönetilmesi, gerektiğinde arayana geri dönülmesi, tüm vaka kayıtlarının yapılması, arayanın konum bilgisine ulaşması vb. işlevleri barındıran) acil çağrı yazılımının aktif halde kalması için gerekli kontroller sağlanır.

(4) Çağrı merkezinde, tüm çağrıların ve görüşmelerin kayıt altına alındığı, verilerin saklandığı, yedeklendiği ve raporlandığı acil çağrı yazılımı kullanılır.

(5) Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne ait olan demirbaşlar ve malzemeler,  kurumlara tahsis edilmesi durumunda ilgili kurumun birim sorumlularına, kişiye tahsis edildiyse ilgili kişiye zimmetlenir.

(6) Personel kendisine teslim edilen malzemenin korunması, faal halde bulundurulması ve etkin kullanılmasından sorumludur. Görevden ayrılma durumunda ya da Müdürlük tarafından istendiği takdirde malzemeler verildiği şekilde iade edilir.

(7) Binada, cihaz, malzeme, donanımla ilgili herhangi bir teknik sorun ve aksaklığın tespit edilmesi durumunda, müdürlükçe belirlenen yetkililere derhal haber verilir. Müdürlükçe temin edilen malzeme, donanım vs. zarar görmesi durumunda ve kişisel kusur tespit edildiğinde, kişinin bulunduğu kurum aracılığıyla bakım onarım veya temini sağlanır.

**Düzen ve İşleyiş**

**Madde 7-** (1) Çağrı merkezinde görev alacak tüm personel, kendi kurumlarının ve Acil Çağrı Merkezinin yasal mevzuatlarla belirlenmiş talimatları ve kuralları doğrultusunda çalışır. Verilen hizmet sırasında, elde edilen bilgilerin ve kayıtların oluşturulması ve/veya acil çağrı sistemine girilmesi vb. işlemleri kendilerine verilen yetki ve sorumluluk doğrultusunda yerine getirir.

(2) Çağrı merkezinde, düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulamaz.

(3) Çalışma esnasında kullanılan mola ve muafiyet sürelerinde, kurumlarının belirlemiş olduğu şartlar ve süreler göz önüne alınır. Çalışma saati içinde mola zamanları birleştirilerek toplu olarak kullanılamaz ve personel binadan zorunlu olmadıkça ayrılamaz. Mola esnasında meydana gelen olağan dışı durumlarda anında konsolunda olacak şekilde bina içinde bulunulur.

(4) Nöbet sonunda ve başında, çalışanlar nöbet teslimlerini birebir konsol başında yapar. Nöbet esnasında gelişen önemli olaylar ya da devam eden vakaların bilgileri, devredilmeden nöbet mahalli terkedilmez. Bunun dışında kurumların belirlenmiş kurallarına ve talimatlarına uygun devir işlemleri gerçekleştirilir.

(5) Nöbete başlarken sistem, yazılım ve donanım kontrolleri,  personel tarafından yapılır. Çağrı alma ve yönlendirmede aksaklık yaşanmaması için tespit edilen sorun hakkında ve nöbetçi teknik personel bilgilendirilir.

(6)  Çağrı merkezine her türlü taşınır bellek, cd, usb bağlantısı, ses veya görüntü kaydedici cihazların sokulması ve kullanılması yasaktır.

(7) Müdürlükçe verilen kulaklık vb. cihazlar haricinde konsol girişlerine herhangi bir cihaz takılması yasaktır.

(8) Çağrı merkezinde bulunan toplantı salonlarının ve diğer donatıların ilgili kurumlarca kullanılması talebi, Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından değerlendirilir.

(9) Çağrı merkezi birimlerinde ve çağrı salonunda yazılım, donanım ya da elektrik arızalarında görevli teknik personel dışında hiç kimse müdahale etmeyecektir.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

**Acil Çağrı Merkezi Personeli, İlgili Kurum/Kuruluş Personeli,**

**Çağrı Alıcı Grup Sorumlusu, Sorumluluk**

**Acil Çağrı Merkezi Personeli**

**Madde 8**- (1) Çağrı merkezinde görev yapacak çağrı alıcı personel, görev öncesi mutlaka “Temel Acil Çağrı Karşılama Eğitimi” alır.

(2) Çağrı merkezi bünyesinde görev yapan tüm personel, ilgili Yönetmelik, Bakanlık talimatları ve kurum çalışma talimatlarına göre hizmet verir.

(3) Çağrı merkezinde görevli personel, müdürlük tarafından belirlenen vardiyalara göre çalışır, vardiyası başlamadan en az 10 dakika önce hazır olur.

(4)Çağrı merkezine gelen her türlü çağrı, çağrı alıcılar tarafından cevaplanır, acil bir durum veya olayla ilgili olan veya acil birimleri ilgilendiren tüm çağrılarda, gerekli ilk çağrı bilgisi alınır ve vaka kaydı oluşturulan kayıt için,

- Koordinasyon gerektiren vakalarda (birden fazla kurumu ilgilendiren vakalarda) tam adres tespiti yapılarak sesi en ilgili kuruma, vaka formunu da tüm ilgili kurumlara yayınlayacaktır.

- Tek kurumu ilgilendiren vakalarda; adres tespiti yapmadan sadece olay tanımını yazarak ilgili kuruma sesi ve vaka formunu yayınlayacaktır. Adres tespiti çağrı yönlendirici personel tarafından yapılacaktır.

- Çağrı tek kurumu ilgilendirse bile, **aile içi/kadına şiddet, hayati tehlikesi bulunan kişinin kendisinin araması, silahlı çatışma** vb. vakalarda arayan kişiye tekrar ulaşılamama ve yönlendirme sırasında çağrının kesilebilme ihtimalinden dolayı tam adres tespiti yapacaktır.

 (5) Çağrı karşılama hizmeti sunulurken uygun iletişim yöntemleri kullanılır. Arayanlara karşı gereken saygı, nezaket ve anlayış gösterilerek, yeterli bilgilendirme ve yönlendirme yapılır.

 (6) Müdürlük, önceden belirlenmiş ve açıklanmış kriterler doğrultusunda çağrı alıcı personelin performansını ölçmek ve değerlendirmekle yükümlüdür.

 (7) Müdürlük, acil ihbarda bulunmak amacıyla arayan vatandaşların, ilgili kuruluşların ve çağrı merkezinde görev yapan personelin özel ve gizli bilgilerinin korunması için tedbirleri alır. İlgili kuruluşlara ait her türlü kayıt, veri, rapor gibi bilgi ve belgeler üçüncü şahıslarla paylaşılmaz.

(8) Çağrı merkezinde geçici görev ile çağrı alıcı, idari veya teknik birimlerde görevlendirilen personelin görevlendirilme sürelerine bakılmaksızın görev yaptıkları sürece aylık, ödenek, her türlü zam ve tazminatları ile diğer mali ve sosyal hak ve yardımları ile iaşeleri kendi kurumları tarafından karşılanır. Diğer kurumlar tarafından görevlendirilen personelin, kendi kurumunda sahip olduğu mali ve sosyal hakları herhangi bir kısıtlamaya tabi olmaksızın korunur.

(9) Çağrı alıcı personel hattın düşmesi, sessiz çağrı gibi iletişim sağlanamayan çağrılara, söz konusu numarayı aramak suretiyle dönüş yapar.

(10) Kara listeye alma, çağrı engelleme gibi sistem yetkilerini kullanma sonucu oluşabilecek can ve mal kayıpları çağrı alıcının şahsi sorumluluğundadır.

(11) Çağrı alıcı ve yönlendiricinin kendisine düşen çağrıya cevap vermemesi durumunda gerekli disiplin işlemi uygulanacaktır.

(12) Çağrı alıcı; deprem, sel, fırtına, heyelan ve kaya düşmesi gibi doğal afetler, önemli toplumsal olaylar, büyük ölçekli yangın, KBRN ve trafik kazası gibi olaylara ilişkin çağrı merkezine yapılan bildirimleri ivedilikle grup sorumlusuna bildirecektir.

 **İlgili Kurum/Kuruluş Personeli**

 **Madde 9-** (1) İlgili kurum, hizmetin gerekliliklerine uygun ve yeterli sayıda personeli, çağrı yönlendirici olarak acil çağrı merkezinde görevlendirmekle yükümlüdür. Bu personel disiplin, sicil ve özlük hakları açısından bağlı oldukları kuruma tabi olarak çalışır.

(2) Çağrı merkezinde hizmet veren kurumlar kendi vardiya sistemlerini kendileri belirleyecektir.

(3) Kurumların çağrı merkezi bünyesinde çalıştırdığı, 4857 Sayılı İş Kanunu ve bağlı tali mevzuatına tabi çağrı yönlendirici personelinin çalışma süreleri ile diğer haklarını, mezkûr kanun kapsamında yerine getirmeleri gerekmektedir. Bu uygulamalardan kaynaklanabilecek tüm idari, adli yaptırımı olan konularda sorumluluk ilgili kurumlara aittir.

(4) Kurumlar, çağrı merkezinde çalışan personelinin mola, yemek, zaruri ihtiyaç gibi aralar ile herhangi bir nedenle çağrıya yanıt verememe durumunu dikkate alarak yeteri kadar yedek personelini belirler.

(5) Çağrı merkezinde görev yapan personelin çalışma sistemi, nöbet düzeni ve kurumun görev kapsamına giren konulardaki uygulamaları ve işleyişi kurumunca düzenlenir. İlgili kurumda bu çerçevede yaşanacak aksaklıklar, çağrı merkezi müdürlüğünce kurumlara bildirilir.

(6) Çağrı yönlendiricilerin mesleki eğitimleri, kurumları tarafından gerçekleştirilir. Çağrı merkezinde kullanılan yazılım ve donanıma ait konularda çağrı merkezi müdürlüğü tarafından ilgili personele eğitim vermekle yükümlüdür. Müdürlük, ilgili kurumların çağrı yönlendiricilerine yapacağı eğitimler için eğitim ortamı sağlar.

(7) İşleyişi ve erişilebilirliği hızlandırmak üzere, kurum ve/veya ekip personel iletişim numaraları, sistemdeki rehbere kaydedilir ve periyodik olarak güncellenir.

(8) Yanlış yönlendirilen çağrılar, çağrı alıcılara geri aktarılmaz. Çağrı yönlendiriciler kendilerine yanlış çağrı yönlendirilmesi durumunda çağrıyı ilgili kuruma aktarır ve çağrının cevaplanıp cevaplanmadığını takip eder.

**Çağrı Alıcı Grup Sorumlusu**

**Madde 10-** (1)Grup sorumlusu, çağrı merkezi müdürü tarafından çağrı alıcılar arasından belirlenir.

(2) Grup sorumlusunun raporlu/izinli olması halinde nöbet listesindeki çağrı alıcılardan biri müdür tarafından grup sorumlusu olarak belirlenir.

(3) Vardiya devir - teslim işlemi grup sorumluları arasında, tüm konsolların (kulaklık girişleri, klavye, fare, ekran, masa, çalışma koltuğu) çalışıp çalışmadığı kontrol edilerek yapılır.

(4) Devir - teslim işlemi sırasında önceki vardiyadan devam eden işler varsa açıkça belirtilir.

(5) Grup sorumlusu dahil tüm çağrı alıcılar vardiya saatlerinin ilk ve son yarım saatinde mola kullanamaz.

(6) Grup sorumlusu müdürlükçe yapılan toplantılara katılır. Mazereti halinde yedek grup sorumlusunun katılmasını sağlar.

(7) Grup sorumlusu toplantı kararlarını grup üyelerine iletmek, izah etmek ve uygulanmasını takip etmekten müdüre karşı sorumludur.

(8) Grup sorumlusu vardiyalı çalışan personelin görüş, öneri ve problemlerini müdüre bildirir.

(9) Deprem, sel, fırtına, heyelan ve kaya düşmesi gibi doğal afetler, önemli toplumsal olaylar, büyük ölçekli yangın, KBRN ve trafik kazası gibi olaylara ilişkin çağrı merkezine yapılan bildirimleri ivedilikle Çağrı Merkezi Müdürüne iletilmek üzere nöbetçi teknik personele bildirecektir.

(10) Grup üyeleri grup sorumlusu ile koordine içinde çalışır.

(11) Gelen çağrılar yönlendirildikten sonra yönlendirilen birim tarafından işleme alınıp alınmadığı grup sorumlusu tarafından takip edilir. Gerekirse gelen çağrı sesli olarak çağrı alanında ilan edilir/yönlendirilen birim personeli çağrı yönlendirildiğine dair uyarılır. Bu konuda yaşanan sıkıntılar derhal müdüre bildirilir.

**Sorumluluk**

**Madde 11-** (1) Çağrı merkezinde görevli idari ve teknik personel ile çağrı alıcı, çağrı yönlendirici ve yardımcı hizmetlerde görev yapan personel Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ve ilgili Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

(2) Birim sorumluları acil çağrı merkezi müdürünün gözetiminde Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

**Çalışma Ortamı ve Düzeni, Ortak Alanların Kullanımı, Güvenlik,**

**Çağrı Kayıtlarıyla İlgili İş ve İşlemler, Koordinasyon**

**Çalışma Ortamı ve Düzeni, Ortak Alanların Kullanımı**

**Madde 12-** (1) Çağrı merkezi ortak kullanım alanlarının düzeni ve temizliğinden tüm çalışanlar sorumlu olup nöbet değişimlerinde ortak kullanım alanları temiz ve kullanıma hazır biçimde devredilir.

(2) Çağrı merkezi salonu ve dinlenme odalarında hiçbir şekilde yiyecek ve içecek bulundurulmaz ve tüketilemez.

(3) Çağrı merkezinde görevli tüm çalışanlar, çağrı merkezi içerisinde işleyişi engelleyecek düzeyde yüksek telsiz sesi, yüksek sesle konuşma veya vaka görüşmesi, nöbet değişimde oluşan gürültü vb. tüm unsurlara karşı gerekli önlemleri alır.

(4) Çağrı merkezinde bulunan ısıtma, soğutma, havalandırma, yangın söndürme sistemleri, otomatik kapılar, jeneratörler, elektrik panoları, UPS’ler, bahçe ekipmanları ve benzeri diğer teknik cihazların komuta ve kontrolü, teknik personel ve bakım yapmakla görevli kişilerin uhdesindedir. Bu cihazların diğer personeller tarafından kullanması yasaktır. Kullanmaları halinde disiplin işlemi uygulanacaktır.

(5) Acil Çağrı Merkezi içerisinde ve özellikle konsollarda özel eşyalar bulundurulmaz. Özel eşyalar, güvenlik ve çalışma ortamının düzeni için, Müdürlük tarafından kişiye özel verilen dolap, çekmece vb. alanlarda kendi sorumluluklarında muhafaza edilir.

(6) Çağrı merkezinde çalışanlar, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunun 125. Maddesi gereğince, Devlet Memurunun vakarına yakışan tutum, davranışlarda bulunmakla yükümlüdür.

(7) Ortak alanlardan yararlanan personel bu alanları ve kullandığı cihazları temiz bırakmakla mükelleftir.

(8) Resmi ve özel taşıtlar müdürlükçe belirlenen alanlara düzenli olarak park edilir.

**Güvenlik**

**Madde 13-** (1) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binasına, giriş ve çıkışlar, kartlı geçiş sistemi ve gerektiğinde diğer güvenlik sistemleri kullanılarak gerçekleştirilecektir. Bu amaçla her görevliye ayrı olarak tahsis edilen kartlar, başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullandırılamayacak ve görev bitiminde Müdürlüğe iade edilecektir. Çağrıların alındığı çağrı merkezi salonunda hiçbir şekilde ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulundurulmayacaktır.

(2) **Acil Çağrı Merkezine, Müdürlüğün izni olmadan ilgili kurumların personeli de olsa Çağrı Merkezinde görevli olmayan personeller ve diğer şahıslar alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecek, bina içinde ve dışında izinsiz fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacaktır. Ziyaretçiler ile görüşmeler bina dışında yapılacaktır.**

(3) Güvenlik nedeniyle, dışarıdan gelebilecek tehlike, yabancı giriş- çıkış kontrolü açısından Acil Çağrı Merkezi içinde kapılar ve dışarıdaki kapılar kapalı tutulur.

(4) Bina içi ve dışı kameralar ve acil çağrı merkezi içine yansıtılan güvenlik kameralarına ait ekranlar, sürekli açık bulundurulur.

(5) Müdürlüğün izni olmadan Valilikçe kamu kurum ve kuruluşları için belirlenen mesai saatleri dışında görevi olmayan kişiler acil çağrı merkezi binasına alınmaz, ziyaretçi kabul edilmez.

 **Çağrı Kayıtlarıyla İlgili İş ve İşlemler**

 **Madde 14-** (1) Çağrı merkezinde alınan bilgi ve kayıtlar, yasal mevzuatlar (yönetmelik, bilgi güvenliği yönergesi) gereği adli soruşturmalarda Cumhuriyet Başsavcılığı ve yetkili mahkemelerle, idari soruşturmalarda ise görevli müfettiş ve muhakkiklere, diğer soruşturmalarda soruşturmayı açan kurumun en üst amirinin yazılı talebi üzerine verilebilir.

(2) Kurumların denetim, inceleme, performans değerlendirmesi, iyileştirme vb. işlemleri için veri talebi olması halinde sadece kuruma ait bilgiler olmak kaydıyla, kurum amiri veya yetkilendirdiği kişilerle kapalı devre VPN sistemi ile elektronik ortamda veri paylaşımı yapılabilir. 112 acil çağrı merkezi ile ilgili kurum arasında kapalı devre sistemlerle elektronik ortamda veri paylaşımı yapılamaması halinde kalite ve koordinasyon bürosunda elektronik ortamda dinletmek suretiyle veri paylaşımı yapılabilir.

(3) Bunun dışında bilgi, belge ve kayıtlar, sözlü ya da yazılı olarak 3. şahıslarla paylaşılmaz.

Görüşme kayıtlarını izinsiz alan, açıklayan veya başka kişi, kurum ve kuruluşlara yetkili makamın bilgisi, izni dışında verenler; görevlerle ilgili izinsiz açıklama yapanlar, bilgi ve belgelerin yetkisiz kişilerin eline geçmesinde ihmali, kusuru ve kastı bulunanlar; yerine getirmekle yükümlü olduğu görevlerini aksatan veya yerine getirmeyenler hakkında gerekli adli ve idari işlemler derhal başlatılır.

**Koordinasyon**

**Madde 15-** (1) Çağrı merkezi ve acil yardım hizmeti sunan ilgili kurumlar uyum içinde çalışırlar. Anlaşmazlıklar mesai saatleri dışında ve tatil günlerinde nöbetçi teknik personele, mesai saatleri içerisinde çağrı merkezi müdürüne iletilir. Çözülemeyen durumlarda müdürlük vasıtasıyla ilgili Vali Yardımcısı konu hakkında bilgilendirilir ve talimatları doğrultusunda hareket edilir.

(3) İlgili Kurum çalışanlarının talep, görüş ve beklentileri değerlendirilmek üzere birim sorumluları aracılığıyla Müdürlüğe bildirilir.

(4) Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, kurum yetkilileri, birim sorumluları veya kurumun belirlediği temsilciler ile periyodik olarak ve ihtiyaç duyulması halinde toplantılar düzenler.

**ALTINCI BÖLÜM**

**Yönergede Hüküm Bulunmayan Haller, Onay ve Yürürlük**

**Yönergede Hüküm Bulunmayan Haller**

**Madde 16-**  Yönergede hüküm bulunmaması halinde ilgili mevzuat hükümleri ile Vali veya Vali Yardımcısının vereceği talimatlar uygulanır.

**Onay ve Yürürlük**

**Madde 17-** (1) Bu Yönerge Mersin Valisinin onay tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

(2) Bu Yönerge hükümlerini Mersin Valisi yürütür.