

T.C.
SİVAS VALİLİĞİ
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ VE ÇALIŞMA ESASLARI YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç:

Madde 1- Bu Yönergenin amacı; Sivas İlinde tüm acil çağrılarının tek bir merkezden karşılanması, kamu kurum ve kuruluşlarına ait acil yardım ekiplerinin doğru, zamanında, hızlı ve etkin bir şekilde yönlendirilmesi için gerekli organizasyonun sağlanması, hizmetlerin verimli ve kaliteli bir şekilde sunulması için alınacak tedbirleri ve 112 Acil Çağrı Merkezinin işleyişine dair görev, yetki, çalışma ve sorumlulukların belirlenmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam:

Madde 2- Sivas İlinde 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 kapsamaktadır.

Hukuki Dayanak:

Madde 3- 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28. ve 33. Maddeleri, 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği”, Avrupa Birliği Konseyi’nin 29 Temmuz 1991 tarih ve 91/396 sayılı kararı ve 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 No’lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesininin 271. maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar:

Madde 4- Bu Yönergenin uygulanmasında;

- 1) **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,
- 2) **Acil çağrı yazılımı:** Acil çağrı merkezine gelen çağrılarının, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,
- 3) **Araç takip sistemi:** İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,
- 4) **Acil yardım hizmeti:** İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,
- 5) **Bakanlık:** İçişleri Bakanlığını,
- 6) **Birim Sorumlusu:** İlgili birimlerin iş, işleyiş, personel takibi ve kurumu ile Çağrı Merkezi Müdürü arasında koordinasyon sağlayacak personeli,
- 7) **Çağrı Alıcı (Çağrı Karşılıyıcı):** Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,
- 8) **Çağrı Merkezi:** 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin yürütüldüğü Sivas 112 Acil Çağrı Merkezini,

- 9) **Çağrı Yönlendirici:** Çağrı Alıcıların sistem üzerinden göndermiş olduğu acil yardım taleplerini diğer birimlerle koordinasyon içerisinde kendi kurumunun imkânlarını kullanarak sevk ve koordine eden ve çağrı merkezinde kurumunu temsil için görevlendirilen uzman personeli,
- 10) **Diğer Personel:** Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,
- 11) **Genel Müdürlük:** İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,
- 12) **Grup Sorumlusu:** Her vardiyada görev yapan çağrı karşılayıcı ve çağrı yönlendirici her grubun sorumlularını,
- 13) **İlgili Birimler:** İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,
- 14) **İlgili Kurumlar:** Çağrı merkezinde görev alan İl Emniyet Müdürlüğü, İl Jandarma Komutanlığı, İl ve İlçe Belediyeleri İtfaiye Müdürlükleri veya birimleri, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, Orman İşletme Müdürlüğü, Doğa Koruma ve Milli Parklar Şube Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü ve Valilik kararıyla görev yapan diğer kurumları,
- 15) **KBRN:** Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleeri,
- 16) **Konsol:** Her bir çağrı karşılayıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,
- 17) **Koordinatör:** Çağrı alanındaki birimlerin 7/24 koordinasyonundan, normal mesai saatleri dışında 112 Acil Çağrı Merkezi yerleşkesindeki rutin dışı iş ve işlemlerden 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne karşı sorumlu vardiya usulü çalışan, Valilik Makam Oluru ile görevlendirilen personeli,
- 18) **Kriz:** Normal iş akışı dışında anlık gelişen; yazılım/donanım arızaları, ek personel ihtiyacı ve iletişim alt yapısının çalışmaması gibi durumları,
- 19) **Kriz yönetim ekibi:** Geniş alanları veya çok sayıda insanı etkileyen olaylarda tekerrür eden çağrılara tek vaka formu açılması, açılmış formların aynı olaya aitse ilişkilendirilmesi çalışmalarını koordinatör yönetiminde yapan personeli,
- 20) **Müdür:** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,
- 21) **Müdürlük:** Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- 22) **Temizlik Sorumlusu:** Bina içi ve bahçesi ile ilgili her türlü temizlik işini koordine eden, ilgili personelin çalışma düzenini ayarlayan ve yapılan temizlik işlerini denetleyen Muhasebe ve Satın Alma Bürosunda görevli personeli,
- 23) **Vaka Formu:** Acil Çağrı Yazılımı Sisteminde gelen ihbar ve acil çağrılar ile ilgili bilgilerin yazıldığı ve olayın/vakanın sürecinin takip edildiği dijital formu,
- 24) **Vali:** Sivas Valisini
- 25) **Valilik:** Sivas Valiliğini
- 26) **Yönetmelik:** 06.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğini,
- 27) **Ziyaretçi:** 112 Acil Çağrı Merkezi alanlarında hizmet veren kurum personeli ile kamu kuruluşlarının personelini ziyaret amacıyla belirli bir süreyle giriş çıkış yapan kişileri ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

112 Acil Çağrı Merkezi Kuruluş, Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kuruluş:

Madde 5- (1) Valilik bünyesinde Sivas il mülki sınırlarını kapsayacak şekilde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, belediyeler, orman bölge ve işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar bölge ve şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilikçe belirlenen diğer kurumların görev alanına giren her türlü acil çağrının

karşılanması, sevk ve koordine edilmesi amacıyla 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü kurulmuştur.

(2) Çağrı Merkezi Müdürlüğü; idari, bilgi işlem ve teknik hizmetler, muhasebe ve satın alma, kalite, koordinasyon ve değerlendirme bürolarından oluşur.

Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün Görevleri:

Madde 6 – Yönetmeliğin 6. Maddesinde mezkur.

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün Görev, Yetki Ve Sorumlulukları:

Madde 7 – Yönetmeliğin 7. Maddesinde mezkur iş ve işlemler ile Acil Çağrı Merkezine görevlendirilen tüm personele Gizlilik Taahhütnamesi imzalatmak.

İdari Büronun Görevleri:

Madde 8 – Yönetmeliğin 8. Maddesinde mezkur iş ve işlemler

Muhasebe ve Satın Alma Bürosunun Görevleri:

Madde 9 – Yönetmeliğin 9. Maddesinde mezkur iş ve işlemler

Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosunun Görevleri:

Madde 10 – Yönetmeliğin 10. Maddesinde mezkur iş ve işlemler

Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosunun Görevleri:

Madde 11 – Yönetmeliğin 11. Maddesinde mezkur iş ve işlemler

Çağrı Alıcıların Görev ve Sorumlulukları:

Madde 12 – Yönetmeliğin 12. Maddesinde mezkur iş ve işlemler ve;

- 12.1.** Yabancı dilde gelen çağrılarda, ilgili tercüman ile konferans kurarak, kendisine bildirilenler neticesinde vaka formu oluşturup ilgili Çağrı Yönlendiriciyi konferansa dâhil ederek işlemi tamamlamak,
- 12.2.** Vardiya devir-teslim tutanağına işlenmesi gereken bilgileri anında grup sorumlusuna iletmek,
- 12.3.** Oturumu aktif haldeyken (mola, muafiyet hariç) konsol başından ayrılmamak,
- 12.4.** Başka bir Çağrı Alıcının açık oturumunda çağrı karşılamamak veya arama yapmamak,
- 12.5.** İdarenin belirlediği toplam çalışma süresi içindeki mola süresini aşmamak, bu süreyi bir başka vardiyalarına devretmemek,
- 12.6.** İdarenin ihtiyaç halinde belirlediği sayıda düzenli olarak Vatandaş Memnuniyet Anketi yapmak,
- 12.7.** Acil Çağrı Alma talimatına göre çalışmak. (Ek 1)
- 12.8.** Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Acil Çağrı Merkezinde Acil Yardım Hizmeti Veren Kurumların Görev ve Sorumlulukları:

Madde 13 – Yönetmeliğin 13. Maddesinde mezkur iş ve işlemler ve;

- 13.1.** İlgili kurumlar; Merkezimizde görev yapan personeli, Valilik Makam Oluru ile görevlendirir, Valilik Makam Oluru ile değiştirilir, izin kullanan personelin yerine de görevi aksatmayacak şekilde yeni görevlendirme Valilik Oluru ile yapılır.
- 13.2.** Müdürlüğün toplam kalite hedefine uygun olarak acil çağrı yazılımı kullanılır.
- 13.3.** Vaka kayıtları konunun bütünlüğünü bozmayacak şekilde yapılır.
- 13.4.** Aynı konu hakkında birden fazla vaka açılmaz.
- 13.5.** Tüm sesli görüşmeler konusu ile ilgili vaka ile ilişkilendirilir. Bu konu adli ve idari soruşturmalar için hayati öneme haizdir.

13.6. Kayıtların sağlıklı tutulmasından sesli görüşme yapan personel ve amirleri sorumludur.

Çağrı Yönlendiricilerin Görev ve Sorumlulukları

Madde 14 – Yönetmeliğin 14. Maddesinde mezkur iş ve işlemler ve

14.1. Amirlere bildirilmesi gereken, adli soruşturma gerektirecek, haber değeri olan olağandışı durumlarda veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği vakalarda; vaka ile ilgili kendi kurumu sorumluluğundaki konu bütünlüğüne katkı sağlayan, sahadan edindiği bilgileri derhal vaka formuna diğer kurum personelinin de anlayacağı şekilde işlemek ve çağrı merkezi müdürüne iletilmek üzere koordinatöre bildirmek,

Çağrı Yönlendiricilerin Kurumsal Olarak Ek Görevleri

Madde 15 – Yönetmeliğin 15. Maddesinde mezkur iş ve işlemler.

Hiyerarşi:

Madde 16-

- 16.1.** Çağrı merkezlerinin genel düzeninden, iş yürütümünden ve ilgili kurumlar arasındaki işbirliği ve koordinasyonun sağlanması bakımından valiye karşı ilgili vali yardımcısı sorumludur.
- 16.2.** Çağrı merkezi müdürü, teknik altyapı ve idari bakımdan çağrı merkezinin düzenli ve verimli çalışması ile iş ve işlemlerin aksatılmaksızın yürütülmesinden ilgili vali yardımcısına karşı sorumludur.
- 16.3.** İlgili birimler kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personeli takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak birim sorumlusu belirler. Birim sorumluları işleyişten çağrı merkezi müdürünün gözetiminde ilgili vali yardımcısına karşı sorumludur.
- 16.4.** Her vardiyada görev yapan Çağrı Yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca bir kişi grup sorumlusu olarak belirlenir. Çağrı merkezinde çalışan Çağrı Yönlendiriciler bu sorumlunun gözetiminde Koordinatör kanalıyla çağrı merkezi müdürüne karşı sorumludur.
- 16.5.** Çağrı Alıcılar koordinatör kanalıyla, diğer personel büro sorumluları kanalıyla çağrı merkezi müdürüne karşı sorumludur.
- 16.6.** Koordinatör vaka formuna anlık olarak bilgilerin yönetmeliğimizin 15. Maddesine göre girilmesi koordinasyonu hususunda müdüre karşı sorumludur. Koordinatör benzer vakaların yoğunlaştığı deprem, sel vb. durumlarda bir vaka için çok sayıda form açılmasını önlemek için o an vardiyadaki tüm personelden kriz yönetim ekibi oluşturur ve durumu müdüre bildirir.
- 16.7.** Merkezde çalışan bütün personel çalışma süresi boyunca merkezin çalışma kurallarına uymakla mükelleftir.
- 16.8.** Müdürlükte görevlendirilen personel, kendi disiplin mevzuatına tabidir.
- 16.9.** Çağrı merkezlerine görevlendirilen personelin iade giderleri ile ulaşım hizmetleri kurumların kendi mevzuatına göre karşılanır. Valilikçe mevzuat çerçevesinde bu ihtiyaçların ortaklaşa karşılanması için gerekli tedbirler alınır.
- 16.10.** Çağrı merkezi bünyesinde hizmet veren kurumlara Müdürlükçe temin edilip tahsis edilen taşınırların hizmet gereklerine uygun olarak kullanılması ve korunmasından tahsis yapılan ilgili kurumlar sorumludur.
- 16.11.** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları açısından Sivas Valisine karşı sorumludur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

Genel Şartlar:

Madde 17-

- 17.1. Acil Çağrı Merkezi, 7 gün 24 saat çalışma esasına göre resmi ve dini tatil günleri dâhil hizmet verir. Vardiyalı sistemde çalışan personelin aylık çalışma saati normal mesai yapan personelin aylık çalışma saatine göre değerlendirilir. Oluşan eksik-fazla çalışma saatleri aylık olarak takip edilir, yıllık düzeyde mahsup edilir.
- 17.2. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, Çağrı Merkezinde hizmet veren ilgili kurumlara ait çağrının alınabilmesi için yeterli alt yapı, kaynak ve sistemleri sağlar.
- 17.3. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları bakımından Valiliğe karşı sorumludur.
- 17.4. Acil Çağrı Merkezinde çalışan tüm personel, “İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği” kapsamında belirtilen çalışma usul ve esaslarına göre çalışır.
- 17.5. Sistem yöneticileri, müdürün yazılı izni dışında sistemde yetkilendirme, yetki silme, yeni kullanıcı açma vb. işlemleri yapamaz. Acil ihtiyaç durumunda söz konusu işlemler Koordinatörün Müdürü bilgilendirmesi dahilinde nöbetçi teknik personelce yapılır. Bu işlem; yetki işlemi yapılan, teknik personel ve koordinatörün 3'lü imzası ile tutanak altına alınır.
- 17.6. Acil Çağrı Yazılımı istatistik, rapor ve diğer çıktılarının istenilen hedeflerde bulunması adına Müdürlüğün **Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosunun belirlediği esaslara riayet edilerek sistem kullanımı yapılır. Yazılı uyarılara rağmen kurumsal hedeflere uyumsuz sistemde işlem yapan personelin sistemdeki yetkileri Valilik Oluru ile iptal edilir.**

Altyapı:

Madde 18-

- 18.1. Çağrı Merkezi Müdürlüğünde, hizmetin yürütülmesini sağlayacak bilgi-işlem ve diğer teknik altyapının kurulumu ve faal halde bulundurulması 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce sağlanır.
- 18.2. Çağrı Merkezinin elektrik, su, ısıtma vb. giderleri ile bakım, onarım teçhizat ve demirbaş giderleri İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından sağlanan ödenek ile Çağrı Merkezi Müdürlüğünce karşılanır. Çağrı Merkezinde hizmet veren kurumlar Acil Çağrı Merkezinde bulunan kendilerine ait demirbaş ve teçhizatlarının onarım, tadilat ve sarf masraflarını kendi ödeneklerinden karşılar.
- 18.3. Çağrı Merkezi, gelen ve giden telefon görüşmelerinin yönetildiği, gerektiğinde arayana geri dönülebildiği, tüm vaka kayıtlarının yapılabilirdiği, arayanın konum bilgisine ulaşılabilirdiği, araç takibinin yapılabilirdiği, araç takip sistemi ve acil çağrı yazılımının aktif halde çalışmasını sağlar.
- 18.4. Çağrı Merkezinde Bakanlıkça karşılanan, tüm çağrılarının ve görüşmelerin kayıt altına alındığı, verilerin saklandığı, yedeklendiği ve raporlandığı acil çağrı yazılımı kullanılır.
- 18.5. Çağrı Merkezinde hizmet vermeye başlayan kurumlar, 112 Acil Çağrı Merkezinin herhangi bir nedenle hizmet verememe ihtimaline karşın daha önce kullandıkları çağrı birimlerini, altyapı ve teçhizatlarını, kullanıma hazır bir şekilde tutar.

Düzen ve İşleyiş:

Madde 19-

- 19.1. Acil Çağrı Merkezinde düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulmaz.

- 19.2.** Acil Çağrı Merkezinde görev yapan M¼d¼rl¼k personeli İller İdaresi Genel M¼d¼rl¼ę¼n¼n belirlemiş olduğu resmi kıyafetle, Çağrı Y¼nlendirici personel ise görevi boyunca kurumlarınca belirlenmiş resmi kıyafet ile çalışır.
- 19.3.** Binaya giriş ıkışlar, kartlı geçiş sistemi ve gerektiğinde diğer g¼venlik sistemleri kullanılarak gerçekleştirilecektir. Bu amaçla her g¼revliye ayrı olarak tahsis edilen kartlar, başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullandırılmayacak ve g¼rev bitiminde M¼d¼rl¼ęe iade edilecektir. ağrıların alındığı salonda hiçbir Şekilde ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulundurulmaz.
- 19.4.** Acil Çağrı Merkezi Çağrı Alanında, dinlenme odalarında ve kurum temsilcisi odalarında; hiçbir Şekilde kokulu ve/veya sıcak yiyecek (yemek vb.) bulundurulmayacak ve t¼ketyemeyecektir. Bu amaçla; mutfak, kafeterya, yemekhane ve kamelyalar kullanılacaktır. Vardiyada tek g¼rev yapan diğer kurum personeli bu amaçla Kurum Temsilcisi Odasını kullanabilir.
- 19.5.** Acil Çağrı Merkezine, M¼d¼rl¼ę¼n izni olmadan ilgili kurumların personeli de olsa Çağrı Merkezinde g¼revli olmayan personel ve diğer Őahıřlar alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecek, bina içinde ve dışında izinsiz fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacaktır. Ziyaretçiler ile g¼r¼řmeler Ana bina dışında (Ek Bina Bekleme Salonunda) veya M¼d¼rl¼ke tespit edilen yerlerde yapılır.
- 19.6.** Personel kendisine teslim edilen malzemenin korunması, faal halde bulundurulması ve etkin kullanılmasından sorumludur. G¼revden ayrılma durumunda ya da M¼d¼rl¼k tarafından istendiği takdirde malzemeler aynen iade edilecektir. Bina, cihaz, malzeme ve donanımla ilgili herhangi bir teknik sorun ve aksaklığın tespit edilmesi durumunda, M¼d¼rl¼ke belirlenen yetkililere hemen haber verilecektir. M¼d¼rl¼ke temin edilen malzeme, donanım vs. zarar g¼rmesi durumunda kişisel kusur tespit edildiğinde kişinin bulunduğu kurum aracılığıyla bakım onarım ve temini sağlanacak olup, ilgililer hakkında mahiyetine g¼re idari ve adli incelemeler kurumlarınca yerine getirilir, idarelerin r¼cu hakkı saklıdır.
- 19.7.** 112 Acil Çağrı Merkezi ve ilgili kurumlar arasındaki anlaşmazlık durumunda Acil Çağrı Merkezi M¼d¼r¼ aracılığıyla ilgili Vali Yardımcısı konu hakkında bilgilendirilir ve talimatları doğrultusunda hareket edilir.
- 19.8.** Acil Çağrı Merkezi ortak kullanım alanlarının d¼zeni ve temizliğinden t¼m kullanıcılar sorumlu olup n¼bet ve vardiya değişimlerinde ortak kullanım alanları temiz ve kullanıma hazır biçimde devredilir.
- 19.9.** Acil Çağrı Merkezinde görev alacak t¼m personel, bilgilerin ve kayıtların sisteme girilmesine ilişkin hizmetleri kendilerine verilen yetki ve sorumluluk doğrultusunda yerine getirir.
- 19.10.** ağrı Merkezinde alışan b¼t¼n personel (ilgili kurumların her stat¼deki personeli d¼hil) alışma s¼resi boyunca merkezin çalışma kurallarına uymakla m¼kelleftir.
- 19.11.** ağrıların alındığı salona her t¼rl¼ taşınır bellek, cd, ses veya g¼r¼nt¼ kaydedici cihazların sokulması ve kullanılması yasaktır.
- 19.12.** M¼d¼rl¼ke verilen kulaklık vb. cihazlar haricinde konsol girişlerine herhangi bir cihaz takılması yasaktır.
- 19.13.** ağrı Merkezinde bulunan toplantı salonlarının ve diğer donatıların ilgili kurumlarca kullanılması talebi ağrı Merkezi M¼d¼r¼ tarafından değerlendirilir, Merkezin alışma d¼zenini engellemeyecek olması halinde izin verilebilir.
- 19.14.** ağrı Merkezi birimlerinde ve ağrı salonunda yazılım, donanım ya da elektrik arızalarında g¼revli teknik personel dışında hiç kimse m¼dahale edemez.
- 19.15.** ağrı Merkezine yoğun m¼racaat olması halinde; grup sorumlularınca kurum amirleri bilgilendirilerek yedek personel çağrılır ve ağrı Merkezinde ayrılan rezerve alanlarda hizmet verilmesi sağlanır.

- 19.16.** Çağrı Merkezi düzenli ve temiz olarak teslim edilir. Hasara uğramış malzeme varsa tutanakla devredilir ve idareye bildirilir.
- 19.17.** Nöbet/vardiya devir-teslimi tamamlanmadan, nöbet/vardiya mahalli terk edilemez. Nöbetçi personel göreve geç gelen veya gelmeyen personeli devir-teslim tutanağına işler. Bunun gibi olumsuzluklar sorumlularınca anlık olarak Müdüre iletilir. Vardiya devir-teslim tutanakları sorumlu bürolarca günlük takip edilir. Olumsuzluklar Müdüre anlık bildirilir. Ay bitiminde vardiya devir-teslim tutanakları mesai takibi için İdari büroya teslim edilir.
- 19.18.** Vardiyalı çalışan personel, mazeretleri idarenin uygun bulması halinde (talep eden ve talep edilen personel) bir takvim ayı içerisinde en fazla 2 (iki) defa olmak kaydıyla karşılıklı olarak nöbet/vardiya değişimi yapabilir.
- 19.19.** Nöbet/Vardiya değişikliği, 24 saat çalışılacak şekilde yapılamaz. Eksik mesai tamamlamak üzere ifa edilen nöbetler bu kapsamda değerlendirilmez.
- 19.20.** Müdürün bilgisi ve izni dışında nöbet/vardiya değişikliği yapılamaz.
- 19.21.** Yıllık, sağlık ve mazeret izni kullanan personel, izinleri öncesinde ve sonrasında vardiya değişimi yapamaz.
- 19.22.** Nöbet/Vardiya esnasında gelişen olağan dışı durumlarda, nöbetçi personel nöbete devam edemeyecek durumla karşılaşırsa;
- 1) Çağrı Alıcı grup sorumlusu, istirahatinin ikinci günde olan grubun sorumlusuna bildirir, grup sorumlusu da görevlendirmeyi yaparak vardiyadaki grup sorumlusuna bilgi verir.
 - 2) Teknik personel, Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Büro sorumlusuna bildirir, büro sorumlusu görevlendirme yapar,
 - 3) Koruma ve güvenlik personeli ise İdari Büro görevlendirme yapar.
 - 4) Destek personeli ise Muhasebe ve Satın Alma Bürosu görevlendirme yapar,
- Tüm bu süreçler vardiya devir teslim formuna işlenir, mesai takibi, fazla veya eksik çalışma vb. hususlarda temel kayıt İdari Büro tarafından yapılır, diğer bürolar İdari Büroya mesai günü içerisinde ilgili kayıtları teslim eder. Müdür konu hakkında ilgili büro sorumlularınca anlık bilgilendirilir.
- 19.23.** 112 Acil Çağrı Merkezi tanıtım ve etkinlik programları için Merkez Belediye Sınırları içerisinde Müdür, daha uzak yerlere ise Valilik Oluru ile personel görevlendirilir. Personele yapılan görevlendirme yazılı tebliğ edilir, acil durumlarda telefon veya iletişim uygulamaları kanalıyla tebliğ yapılır ve bu durum tutanak altına alınır. Görevlendirmeye riayet etmeyen personele mesaiye gelmemiş ve emre aykırı davranış işlemi yapılır.
- 19.24.** Vardiyalı çalışan tüm personele aylık planlı/plansız vardiya görevi verilebilir
- 19.25.** Vardiyalı çalışan personel; yıllık, sağlık ve mazeret izni bitimi göreve başlayış yapar. Göreve başlayışı kendi vardiyasına denk gelmeyen personel, izin bitimini takip eden gün 08:00 - 17:00 saatleri arasında mesai yapar.
- 19.26.** Süt İzni kullanan personelin çalışma düzeni;
- 1) Analık izni bitiminde göreve başlayan kadın personele 2 (iki) yıl süre ile gece vardiyası görevi verilmez.
 - 2) Süt izni kullanacak olan personelin ilk 6 (altı) ayda toplam çalışma içerisindeki aktif çalışması günlük 5 saattir. İkinci 6 (altı) ayda toplam çalışma içerisindeki aktif çalışması günlük 6,5 saattir.
 - 3) Süt izni ve yarım gün mesai izni kullanan personel, bayram ve resmi tatil günleri hariç, haftanın 5 günü (hafta sonu dâhil) çalışır.
 - 4) Süt izni biten personelin devam eden ikinci yıl için çalışma şekli idarece belirlenir.
 - 5) Doğum sebebiyle yarım gün mesai talep eden personel, idarenin belirlediği saatlerde aktif 4 (dört) saat mesai yapar.
 - 6) Bu maddede hüküm bulunmayan konularda, idarece karar verilir.

- 19.27.** Çağrı Alıcı Vardiya grubunda en az 4 kişi kalacak şekilde yıllık izin kullandırılır. Yıllık izin planları grup sorumlularınca düzenlenerek her yılın Ocak ayında İdareye bildirilir.
- 19.28.** Yıllık, sağlık ve mazeret izni kullanacak olan;
- 1) Çağrı Alıcı personel, öncelikle grup sorumlusu ve grup arkadaşlarına,
 - 2) Teknik personel, Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Büro sorumlusuna,
 - 3) Koruma ve Güvenlik personeli İdari Büro sorumlusuna,
 - 4) Destek personeli ise Muhasebe ve Satın Alma Büro sorumlusuna bildirir ve Müdür onayı alınır.
- 19.29.** Acil Çağrı Yazılımında kullanılan mola ve muafiyet birlikte değerlendirilerek toplam mola olarak hesap edilir. Grup Sorumlusunun imzası ile kayıt altına alınan muafiyetler bu değerlendirmede hesap edilmez.
- 19.30.** Vardiyalı sistemde çalışan personel, Müdür veya Koordinatörden aldığı tüm günü kapsamayan süreli izinleri (örnek: eğitim, çocuğunu kreşe bırakma/alma vb.) aynı ay içinde telafi eder. Bu durum kurumdan çıkış-giriş tarih/saat/dakika olarak kayda alınır ve takip için idari büroya iletir.
- 19.31.** Çağrı merkezinde bulunan ısıtma, soğutma, havalandırma ve yangın söndürme sistemleri, otomatik kapılar, bahçe ekipmanları ve diğer teknik cihazların komuta ve kontrolü teknik personel ve özel görevlisinin (mutfak ve temizlik yapmakta kullanılan elektrikli aletleri destek personelinin) uhdesindedir. Diğer personelin müdahalesi halinde disiplin işlemi uygulanır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Personel ve Sorumluluk

Acil Çağrı Merkezi Personeli:

Madde 20-

- 20.1** Acil Çağrı Merkezi'nde görevlendirilecek personel, kadrolu personel sağlanıncaya kadar ilgili kurumlar ve gerektiğinde diğer kurumlardan Valilik Onayı ile geçici olarak görevlendirilir. Personel seçiminde Bakanlığın belirlediği kriterler dikkate alınır.
- 20.2** Çağrı Merkezinde görev alacak Çağrı Alıcı personel, görev öncesi mutlaka "Temel Acil Çağrı Karşılama Eğitimi" alır. Ayrıca Çağrı Alıcıların mesleki bilgi ve beceri düzeylerinin geliştirilmesine yönelik işe başlama ve iş değişikliklerinde, bireysel veya genel ihtiyaç belirlenmesi durumunda, süreç değişikliklerinde, görev alanı ve kapsamı değiştiğinde eğitim almaları Müdürlükçe sağlanır.
- 20.3** Çağrı Alıcılara uzman kişiler tarafından mesleki rehberlik ve bireysel yönlendirme yapılır ve kişisel gelişimlerine destek verilir.
- 20.4** 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, vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapılır. Bu şekilde adresin tespit edilememesi halinde, detaylı adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olay öğrenilir ve ilgili kurum yetkilisine veya yetkililerine (Çağrı Yönlendiricilere) çağrı aktarılır. Çağrılarının cevaplanmasında ilgili yönetmelik ve kurum çalışma talimatlarına uygun hareket edilir.
- 20.5** Çağrı karşılama hizmeti sunulurken uygun iletişim yöntemleri kullanılır. Arayanlara karşı gereken saygı, nezaket ve anlayış gösterilerek, yeterli bilgilendirme ve yönlendirme yapılır.
- 20.6** Müdürlük, önceden belirlenmiş ve açıklanmış kriterler doğrultusunda Çağrı Alıcı personelin performansını ölçmek ve değerlendirmekle yükümlüdür.

- 20.7** Müdürlük, acil ihbarda bulunmak amacıyla arayan vatandaşların, ilgili kuruluşların ve Merkezde görev yapan personelin özel ve gizli bilgilerinin korunması için tedbirler alır. İlgili kuruluşlara ait her türlü kayıt, veri, rapor gibi bilgi ve belgeler üçüncü şahıslarla paylaşılmaz.
- 20.8** 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 işçileri kendi kurumları tarafından karşılanır. Diğer kurumlar tarafından görevlendirilen personelin, kendi kurumunda sahip olduğu mali ve sosyal hakları herhangi bir kısıtlamaya tabi olmaksızın korunur.
- 20.9** Başka bir kurumda görevlendirilen 112 AÇM kadrolu personeli yaşanacak kriz ve tatbikat durumlarında geçici görevli bulunduğu birim amirini bilgilendirerek asli görevine ivedilikle döner. Kriz veya tatbikatın bittiğine dair müdür veya nöbetçi Koordinatör tarafından karar alınmadan asli görevinden ayrılamaz.
- 20.10** Çağrı Alıcı personel hattın düşmesi, sessiz çağrı gibi iletişim sağlanamayan çağrılara söz konusu numarayı aramak suretiyle döner.
- 20.11** Kara listeye alma, çağrı engelleme gibi sistem yetkilerini kullanma sonucu oluşabilecek can ve mal kayıpları Çağrı Alıcının şahsi sorumluluğundadır.
- 20.12** Çağrı Alıcı ve yönlendiricinin kendisine düşen çağrıya cevap vermemesi durumunda disiplin işlemi uygulanır.
- 20.13** Vardiyalı sistemde görev yapan personel yıllık izin taleplerini vardiya çizelgesi hazırlanmadan en az 2 iş günü önceden ilgili büroya bildirir.
- 20.14** Bürolarda görev yapan ve normal mesai hesabına göre çalışan personel idarenin belirlediği zaman aralığında görev yapabilir. (Öğle arası tatili olmaksızın aralıksız günde 8 saat çalışabilir.)
- 20.15** Vardiyalı sistemde çalışan personelin aylık çalışma saati normal mesai yapan personelin aylık çalışma saatine göre değerlendirilir.
- 20.16** Vardiya çizelgesi aylık mesai hesabına göre hazırlanır.

İlgili Kurum ve Kuruluş Personeli:

Madde 21-

- 21.1** 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.
- 21.2** Çağrı Yönlendiriciler, çağrı değerlendirmede Yönetmelikte belirlenen Çağrı Yönlendiricilerin görev ve sorumluluklarını yerine getirmekle yükümlüdür. Diğer hususlarda Yönetmelik ve Müdürlük çalışma usul ve esaslarına uymakla yükümlüdür.
- 21.3** Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin maaş ve ek ödemeleri, yemek, servis, kıyafet vs. giderleri bağlı olduğu kuruluş tarafından karşılanacaktır. Kurumlar 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 yaptırımını olan konularda sorumluluk ilgili kurumlara aittir.
- 21.4** Kurumlar, Çağrı Merkezinde çalışan personelinin mola, yemek gibi aralar ile herhangi bir nedenle çağrıya yanıt verememe durumunu dikkate alarak yedek personelinin yeteri kadar belirler ve gerekmesi halinde kurum grup sorumlusunun talebiyle kurum temsilcisi/grup sorumlusu/ilgili kurumun amirleri vasıtasıyla mesaiye davet eder. Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bilgilendirme de ilgili kurumun grup sorumlusu tarafından yapılır.
- 21.5** Müdürlük, ilgili kurumların çalışma sistemine, nöbet düzenine ve kurumun görev kapsamına giren konulardaki uygulamalara ve işleyişe müdahale etmez.

- 21.6** İlgili kurum, Müdürlüğün izni ve onayı olmadan çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanımını, düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahalede bulunamaz ve değişiklik yapamaz.
- 21.7** Çağrı Yönlendiriciler ve diğer kurum çalışanları, Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce belirlenen güvenlik ve diğer işleyiş kurallarına uyarlar. İlgili kurum/kuruluşlar, Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin Merkezdeki ortak çalışma sistemi ve kurallara uymalarını sağlar.
- 21.8** Çağrı Merkezi Müdürlüğü, ilgili kurum çalışanlarının talep, görüş ve beklentilerini almak üzere kurum yetkilileri veya Çağrı Yönlendirici temsilcileri ile periyodik toplantılar düzenler.
- 21.9** Çağrı Merkezinde görev yapan tüm personel, çalışma sitemi, çalışma verileri, bina düzeni vb. konularla ilgili şikâyet, görüş, talep ve önerilerini öncelikle Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü'ne iletmekle yükümlüdürler.
- 21.10** Çağrı Yönlendiricilerin mesleki eğitimleriyle ilgili faaliyetleri kendi kurumları tarafından gerçekleştirilecektir. Acil Çağrı Merkezinde kullanılan yazılım ve donanıma ait konularda talep edildiği takdirde Çağrı Merkezi Müdürlüğü eğitim düzenler.
- 21.11** Çağrı Yönlendirici personel ve diğer kurum çalışanları, hizmetin yürütülmesi için kendilerine tahsis edilen kaynak ve imkânları özel amaçla veya hizmet amacı dışında kullanamazlar.
- 21.12** Çağrı yönlendirmeye ilgili görevin usulüne uygun yapılmaması durumunda her personel, kendi kurumunun bağlı olduğu mevzuat ve kurallara tabi olacaktır. İlgili kurum çalışanlarının bina kurallarına uymaması veya görevle ilgili usulsüzlük tespiti halinde personelin bağlı olduğu kuruma işlem yapılması amacıyla bildirim yapılır.
- 21.13** İlgili kurumlar müdürlük tarafından iletilen "Çağrı Yönlendirici Cevaplanmamış Çağrı Listeleri" konusunda gerekli tedbiri alır.
- 21.14** Çağrı Yönlendiriciler, kendilerine yanlış çağrı aktarılması durumunda çağrıyı ilgili kuruma aktarır ve çağrının cevaplanıp cevaplanmadığını takip eder.
- 21.15** Müdürlükçe belirlenen performans kriterleri üzerinde görev yapan personele aylık ödül olarak diğer personeli teşvik maksadıyla ek mola süresi verilebilir.
- 21.16** Müdürlükçe belirlenen performans kriterleri altında görev yapan personelin mola süreleri toplam kaliteye ulaşmak maksadıyla kısımlabilir.

Sorumluluk :

Madde 22-

- 22.1** Çağrı Merkezinde görevli idari ve teknik personel ile Çağrı Alıcı, Çağrı Yönlendirici ve Koordinatör olarak görev yapan personel, Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ve ilgili Vali Yardımcısına karşı sorumludur.
- 22.2** Birim sorumluları Acil Çağrı Merkezi Müdürünün gözetiminde Vali Yardımcısına karşı sorumludur.
- 22.3** Olağanüstü bir olay ile kamuoyunda geniş bir kitleyi etkileyen ve büyük vakalar tanımı içerisinde yer alan herhangi bir olayın ihbar edilmesi halinde, vaka konusunda detaylı bilgi, Çağrı Alıcı ve Grup Sorumlusu ile Çağrı Yönlendirici personel tarafından Koordinatör kanalıyla en hızlı bir şekilde Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ve Vali Yardımcısına iletilerek, Valilik Makamı bilgilendirilir.
- 22.4** Koordinatör olarak belirlenen personel vakanın özelliğine göre öncelikle kurumlar arası koordinasyonu sağlamakla sorumludur. Koordinatör bu faaliyetleri ile ilgili Çağrı Merkezi Müdürünü bizzat bilgilendirir.
- 22.5** Koordinatörün görevini koordinatöre devretmeden görevden ayrılmaması esastır. Ancak; istisnai durumlarda müdürü bilgilendirerek görevini o an vardiyada bulunan Çağrı Karşılıyıcı Grup Sorumlusuna teslim-tesellüm eder.
- 22.6** Vardiyaya başlayacak personel vardiyaya hazırlık amaçlı istirahat eder. Vardiyaya zinde ve dinlenmiş olarak başlar.

- 22.7** Acil yardım hizmeti yürüten birimlerin yeterince personel, araç gereç bulundurması gerekir. Personel, araç, gereç eksikliği olan birimler eksikliklerini telafi amaçlı kurumlarla protokol imzalamak suretiyle zafiyete müsaade etmez.
- 22.8** Çağrı Merkezinde görevli tüm personel birlikte çalışma ruhuna uymak ve ortak çalışma kültürü içerisinde görevini yapmaktan sorumludur. Buna uygun hareket etmeyen personelin yetkileri kaldırılarak Valilik kanalı ile kurumuna bildirilir ve yerine başka bir personelin görevlendirilmesi sağlanır.
- 22.9** Acil yardım hizmeti yürüten kurumlar Valilik koordinesinde görevlendirilmesine ihtiyaç duymaları muhtemel araç gereçlerin hangi kurumların envanterinde olduğu, faal olup olmadığına dair bilgileri güncel olarak temin eder, Merkezimizle de paylaşır.
- 22.10** Acil yardım hizmetinde kullanılan tüm araçlara vatandaşta “acil durumda tek numara” bilinci oluşturmak için İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğüne belirlenen logolu “112 Acil Çağrı” ibaresi yazılır.
- 22.11** Kriz ve plansız vardiya durumlarında personel, vardiyaya telefon, SMS ve telefon iletişim uygulamaları yolu ile çağrılır. Bu işlem tebliğ/tebellüğ sayılır.
- 22.12** Personel telefonunu her zaman ulaşılabilir konumda tutar.
- 22.13** Personel kendine her ihtimale karşı ulaşılamaması halinde ulaşılabilecek ikinci bir telefon numarasını kurumu ile paylaşır ve güncel tutar.
- 22.14** Personel fiili ikamet adresini kurumuna bildirir. Değişiklik halinde güncel tutar.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler

Acil Çağrılarda Olağanüstü Yoğunlaşma:

- Madde 23-** Toplumun ekseriyetini etkileyen deprem, sel, büyük yangın, terör olayları vb. nedenlerden dolayı çağrı sayılarının normal kapasitenin üzerinde artması.
- 23.1** Nöbetçi Koordinatörün vereceği alarm ikaz işaretiyle (veya talimatıyla) öncelik sırasına göre;
- 1) Mevcut vardiyada dinlenmede olanlar,
 - 2) Mesai saatleri içerisinde idari personel (acil idari işleri olmaması halinde),
 - 3) Koordinatörün belirlediği sayıda Çağrı Yönlendirici sistemde Çağrı Alıcı rolüyle,
 - 4) Teknik personel (teknik müdahale ihtiyacı olmaması halinde), konsol başına derhal geçerler.
- 23.2** Çağrı Alanındaki konsolların yeterli gelmemesi halinde rezerv alanlar kullanılır.
- 23.3** 112 Acil Çağrı Merkezinde kriz durumu olduğu öğrenildiğinde Müdürlükten iş başı talimatı beklenmeden en kısa zamanda Acil Çağrı Merkezine ulaşıp görev başı yapılır.
- 23.4** Kriz bitmeden, Müdür veya Koordinatörün izni olmadan vardiya devredilemez.
- 23.5** Müdür veya Nöbetçi Koordinatörün krizin bittiği kararıyla normal çalışma düzenine geçilir.

Sistem Çökmesi:

- Madde 24-** Yazılım arızası, UPS, jeneratör, trafo arızası, elektrik arızası vb. nedenlerden sistemin kapanması, tekrar sistemin çalışabilir hale gelmesi sürecinde çağrıların analog hatlara düşmesi durumudur.
- 24.1** Sistemi yeniden çalıştırmak için usulüne uygun teknik girişimler yapılır.
- 24.2** Çağrıların analog hatlara düşmesiyle; Acil Çağrı Alıcılar bölümüne 2 adet Sağlık, 1 adet Emniyet personeli geçer.
- 24.3** Krizin durumuna göre Müdür veya Nöbetçi Koordinatör farklı çalışma sistemi belirleyebilir.
- 24.4** Vaka kaydı formları kâğıt ortamında oluşturulur.
- 24.5** Teknik personelin tamamı müdahale için binaya acilen intikal eder.

Altyapı Çökmesi:

Madde 25 - 112 Acil Çağrı Merkezine iletişim sağlayan hatların kopması, hizmet binasında muhtelif sebeplerden hizmet verme imkânının kalmaması gibi durumlar.

- 25.1** Teknolojik imkânlar ölçüsünde 112 Acil Çağrı Merkezine iletişim bağlantıları çeşitlendirilerek krize hazır olunur.
- 25.2** Kriz durumunda Bilgi Teknolojileri Kurumu, Türk Telekom ve diğer ilgili kurumlarla acil iletişime geçilir.
- 25.3** Krizin kısa sürede çözümü mümkün olmayacaksa, acil çağrılarının en uygun 112 Acil Çağrı Merkezine yönlendirilmesi, ilgili kurumların eski altyapılarının kullanıma alınması ihtimaline hazırlıklı olunur.
- 25.4** Teknik personelin tamamı müdahale için binaya acilen intikal eder.

ALTINCI BÖLÜM

Koordinatörün Amirlere Bildirmesi Gereken Büyük Vakalar

Büyük Vakalar:

Madde 26-Koordinatörün amirlere bildirilmesi gereken büyük vakalar şunlardır:

- 26.1** Benzinlik, ofis, bitişik nizam sıralı ev yangınları, hayvan telefi olan ahır ve samanlık yangınları,
- 26.2** Basında çıkması muhtemel olaylar,
- 26.3** Askeri araç kazası, güvenlik güçlerine saldırı,
- 26.4** Öğrenci servisi, şehirlerarası otobüs, tehlikeli madde taşıyan araç ve turistik gezi kazaları,
- 26.5** En az 1 ölü, 3 yaralı olan vakalar,
- 26.6** Toplumsal olaylar (gösteri, yürüyüş, linç girişimi vb.),
- 26.7** Kitleleri etkileyen deprem, sel, toprak kayması, çığ düşmesi,
- 26.8** Uçak düşmesi, tren kazası,
- 26.9** Terör olayları,
- 26.10** KBRN sızıntı, kaza, sabotaj,
- 26.11** Yerli ve yabancı protokolde olan şahısların geçirdiği kazalar (ihbarlar) ile ilgili anlık bilgiler çağrıyı karşılayan veya çağrıyı yönlendiren personel veya grup sorumlusu tarafından zaman geçirmeden Koordinatöre iletilir. Koordinatörde amirlerce istenen format ve iletişim vasıtasıyla Müdürü bilgilendirir. Müdür ise Vali Yardımcısını bilgilendirir. Müdür Vali Yardımcısına ulaşamadığında Valiyi bilgilendirir. Koordinatör müdüre 2(iki) dakika içerisinde ulaşamadığında Vali Yardımcısını bilgilendirir.

YEDİNCİ BÖLÜM

Güvenlik, Koruma ve Destek Personeli (Hizmetli) Görev ve Sorumlulukları

Güvenlik Tedbirleri:

Madde 27- Güvenlik tedbirleri şunlardır;

- 27.1** Dışarıdan gelebilecek tehlikelere karşı ve yabancı giriş-çıkış kontrolü açısından Acil Çağrı Merkezi içindeki ve dışarıdaki kapılar kapalı tutulacaktır.
- 27.2** Acil Çağrı Merkezi binası ve çağrı salonu içerisinde Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün izni olmadan fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacak, herhangi bir mecrada paylaşımında bulunulmayacaktır.
- 27.3** İzinli yapılan çekimlerde konsol bilgisayarlarının ekranlarındaki bilgilerin görünmemesine dikkat edilecektir.

- 27.4** Çağruların alındığı çağrı merkezi salonunda hiçbir şekilde ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulundurulmayacaktır. Görevi gereği silah taşımaya gerekenler silahlarını kilitli dolaplarda muhafaza edeceklerdir.
- 27.5** 112 Acil Çağrı Merkezi hizmet binasına ve eklentilerine giriş ve çıkışlar, kartlı geçiş sistemi ve gerektiğinde diğer güvenlik sistemleri kullanılarak gerçekleştirilecektir. Bu amaçla her görevliye ayrı olarak tahsis edilen kartlar, çalışan olsa dahi başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullanılmayacaktır.
- 27.6** Valilik Makamına ve Müdürlüğe gelen ziyaretçiler dışında ziyaretçilerle görüşmeler ise 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne belirlenen alanda yapılacaktır.
- 27.7** Çağrı salonuna Müdürlüğün izni olmadan görevliler dışında kimse alınmayacaktır.
- 27.8** Personele gelen yemek vb. paketler ilgisince bahçe giriş kapısından teslim alınacaktır.
- 27.9** Personel özel işleri için 112 Acil Çağrı Merkezi kargo veya posta teslim adresi olarak vermeyecektir.
- 27.10** Seyyar satıcılar, kapıdan satış yapan pazarlamacılar bina ve eklentilerine alınmayacaktır.
- 27.11** 112 Acil Çağrı Merkezinde faaliyet gösteren tüm kurumlar aylık vardiya listelerini 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bildirecektir.
- 27.12** Spor salonu sadece 112 Acil Çağrı Merkezi binasında görev yapan personelce kullanılacaktır.
- 27.13** Bina bahçesine Makam araçları, resmi taşıtlar, bakım-onarım vb. amaçla gelen taşıtlar, çağrı merkezi müdürü ve il müdürlerinin araçları ile Müdürlükçe izin verilenler haricinde araç girişine izin verilmeyecektir.
- 27.14** Acil müdahale araçlarının girişlerini engelleyecek şekilde ve hizmet binası ve bahçesi sınırlarına araç park edilmesine izin verilmeyecek, park yasağı olan alanlara araç park edenler yetkili trafik birimlerine bildirilecektir.
- 27.15** Güvenlik tedbirlerine; acil çağrı merkezi binasında görev yapan müdürlük personeli, ilgili birim personeli, diğer birim personeli, ziyaretçiler ve misafirler uymakla, güvenliği sağlayan genel kolluk personeli ve müdürlük özel güvenlik görevlileri uymak ve tedbirleri uygulamakla görevli ve sorumludurlar.

Koruma ve Güvenlik Görevlilerinin Görev ve Sorumlulukları:

Madde 28- Koruma ve güvenlik görevlilerinin görev ve sorumlulukları şunlardır;

- 28.1** Çağrı merkezi müdürlüğüne belirlenen güvenlik tedbirlerine uymak ve güvenlik tedbirlerini uygulamak,
- 28.2** Görev yerini hiçbir şekilde terk etmemek,
- 28.3** Nöbet yerinde dikkati eksiltecek faaliyetlerde bulunmamak,
- 28.4** İzinsiz ve kayıtsız hiç kimseyi yerleşke içerisine almamak,
- 28.5** 112 Acil Çağrı Merkezine ait alana girişi sırasında giriş kartı olmayan personele imza karşılığı ziyaretçi kartı vererek Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosuna yönlendirmek.
- 28.6** Acil Çağrı Merkezi binası, bahçesi ve eklentilerinde görülen ve tanınmayan kişilere orada bulunuş nedenini sormak, kişinin yasa dışı bir amaç taşımadığından emin olduktan sonra izinsiz giren biri olarak nitelendirilerek iş yerini terk etmesini sağlamak,
- 28.7** Ziyaret ve iş görüşmesi yapmak amacıyla gelen kişilere önce randevusu olup olmadığını ve görüşme maksadını sormak, ilgili kişiden teyit alınarak ziyareti kabul edildiyse geçerli kimlik belgesi karşılığında ziyaretçi kartı vermek, ziyaretçi defterine kayıt etmek,
- 28.8** Ziyaretçilere Geçerli kimlik belgesi karşılığında ziyaretçi kartı verilip refakat edilmesi gerekenlere refakat etmek, diğerlerine gideceği yer tarif edilerek gerekli yönlendirmeleri yapmak,
- 28.9** Çağrı Alanına izinsiz giren ziyaretçi ve diğer kurum personelinin Çağrı Alanı dışına çıkmasını sağlamak,
- 28.10** İçeriden dışarıya çıkan ziyaretçilerin “Ziyaretçi Kartı”nı geri almak, gerekli kontrolleri sağlayarak kimliklerini iade etmek,
- 28.11** Müsaade edilmeyen yerlere araç park ettirmemek, kapı önlerine yığılmalara engel olmak,

- 28.12** Müdürlüğün talimatlarını takip ve kontrol etmek, talimatlara ve kurallara uymayanları ikaz ederek yetkililere bildirmek,
- 28.13** Makam araçları, resmi taşıtlar ile Müdürlükçe izin verilen araçların giriş çıkışlarında bahçe kapısını açmak,
- 28.14** Yerleşkede meydana gelen afet ve/veya acil yardım durumlarında Acil Yardım araçlarının ve personelinin yerleşke içerisine kolayca girebilmesi için ilgili kapıları (protokol, otopark, servis kapıları) ivedilikle açık konuma getirmek,
- 28.15** Yerleşke içerisindeki kameralara yansıyan görüntüleri dikkatlice izlemek, olumsuz durumlara müdahale etmek, Müdürlüğe ve genel kolluğa bilgi vermek,
- 28.16** Kameralardan görüntü alamama durumunda teknik personele bilgi vermek,
- 28.17** Kameralara zarar verme ve kameralardan görüntü almayı engelleyici hareketler tespit edildiğinde gerekli müdahaleyi yapmak,
- 28.18** Kameralara takılan görüntüler ve kamera kayıtlarını; 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün bilgisi ve onayı olmadan kesinlikle hiçbir kişi veya birimle paylaşmamak,
- 28.19** Kendisinden evvelki vardiyada neler olduğunu öğrenerek vardiya devir teslim formuna işlemek,
- 28.20** Vardiya devir-teslim defterini okumak ve önceki vardiya görevlileri tarafından imzalanıp imzalanmadığını kontrol etmek, vardiya devir teslim formunu idari büroya teslim etmek,
- 28.21** Ziyaretçi kayıt defterini incelemek, içeride ve dışarıda bulunan araç ve ziyaretçilerin durumlarını öğrenmek,
- 28.22** Meseide olması gereken personelin yerleşke dışına çıkması halinde; personelin adı, soyadı ve saat/dakika olarak müdüre bildirmek. Bu personel dönüş yapması halinde de adı, soyadı ve saat/dakika olarak müdüre bildirmek.
- 28.23** Vardiya devir-teslim defterini uygun şekilde vukuatsız veya vardiyada meydana gelen olumsuz durumları not ederek doldurmak ve imzalamak,
- 28.24** Görev süresi bitmeden ve görevi devredeceği kişi gelmeden görev yerini terk etmemek,
- 28.25** Vardiyasında meydana gelen olumsuz durumları mesai saatleri içerisinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne, mesai saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde nöbetçi koordinatöre bildirmek,
- 28.26** Teknik personelin müdahalesini gerektiren hususları nöbetçi teknik personele bildirmek,
- 28.27** Silahını güvenli ve tehlike arz etmeyecek şekilde taşımak,
- 28.28** Silahının emniyetinin kapalı tutulmasına dikkat etmek,
- 28.29** Yetkisiz kişilerin silaha dokunmasına izin vermemek,
- 28.30** Vardiya ve silah devir teslimini silah görevlisi gözetiminde yapmak.
- 28.31** Çağrı merkezi müdürünce verilecek benzeri görevleri yapmak,

Destek Personelinin (Hizmetli) Görev ve Sorumlulukları:

Madde 29- Destek personelinin görev ve sorumlulukları şunlardır;

- 29.1** Her türlü yazı ve dosya dağıtım ve toplama, fotokopi çekilmesi iş ve işlemlerini yapmak,
- 29.2** Müracaat sahipleri ve misafirleri karşılamak ve yol göstermek,
- 29.3** Kullanımına sunulan araç, gereç ve ekipmanları iş sağlığı ve güvenliği kuralları ile kullanma talimatına uygun olarak kullanmak, yaptığı her işte kendi güvenliğine, diğer çalışanların ve çevre güvenliğine dikkat etmek, çalışma esnasında koruyucu elbiseleri kullanmak,
- 29.4** Temizlik talimatına göre bina içindeki ve dışındaki tüm alanların ve resmi araçların temizliğini yapmak, çöpleri toplamak, bina içi ve dışı alanları tertipli, düzenli ve temiz bulundurmamak,
- 29.5** Sıfır atık projesi kapsamında teknik personelin koordinesinde atıklara işlem yapılır,
- 29.6** Bina içi ve dışındaki alanların ilaçlamalarını yapmak,
- 29.7** Malzeme taşınması, odaların düzenlenmesi işlerini yapmak,
- 29.8** Binadaki boya ve küçük tadilat işlerini yapmak,
- 29.9** Mesai bitimine yakın tüm elektrikli cihazları kontrol etmek ve gereksiz çalışanları kapatmak,
- 29.10** Temizlik ürünlerinin kullanım alanlarına dağıtımını taşınır kayıt ve kontrol yetkilisinin gözetiminde yapmak,

- 29.11** Ulusal bayram ve anma günlerinde binaya teknik personelin koordinesinde Türk Bayrağı ve Atatürk Posterini asmak,
29.12 Toplantılarda, organizasyonlarda, kurumumuzu ziyaret edenlere gerekli servis ve sunum hizmetlerini yürütmek,
29.13 Resmi araçları mevzuatına ve idarenin talimatlarına uygun kullanmak,
29.14 Mutfak ve yemekhane hizmetlerini idarenin talimatlarına göre yapmak,
29.15 Bahçe ve otoparkın temizlik, bakım ve idame işlerini idarenin talimatlarına uygun yapmak,
29.16 Temizlik sorumlusunun sevk ve koordinesinde çalışmak,
29.17 Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

SEKİZİNCİ BÖLÜM

Yürürlük ve Yürütme

Yürürlük:

Madde 30- Bu Yönerge, Sivas Valisinin Onay tarihinden itibaren yürürlüğe girer, daha önce yayınlanan aynı isimli yönerge ile Nöbet/Vardiya ve Nöbet/Vardiya Değişikliği Yönergesi yürürlükten kalkar.

Yürütme:

Madde 31- Bu Yönergeyi, Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü yürütür.

EK:

- 1) Acil Çağrı Alma Talimatı**
- 2) Acil Çağrı/Vaka İş Akış Şeması**
- 3) Acil Dışı Çağrı/Vaka İş Akış Şeması**

Tensiplerinize arz ederim.

Hakkı POLAT
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

Uygun görüşle arz ederim

... / ... / 2023

Kadir ALGIN
Vali Yardımcısı V.

O L U R

... / ... / 2023

Dr. Yılmaz ŞİMŞEK
VALİ



SİVAS 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ



ACİL ÇAĞRI ALMA TALİMATI

1.AMAÇ: Acil Çağrı Merkezine gelen çağrılarının karşılanmasındaki usul ve esasları belirlemek amaçlanmıştır.

2.KAPSAM: Acil Çağrı Merkezinde çağrı ile ilgili yapılan tüm faaliyetleri kapsar.

3.TANIMLAR:

Müdürlük : 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü

İlgili Kuruluş: Acil Çağrı Merkezinin, çağrı alma hizmeti verdiği kuruluş.

Vaka İhbarı : İlgili kuruluşun hizmet kapsamına giren ve yazılım sisteminde tanımlanmış tüm çağrılar.

Bir Vaka İçin Tekrar Arama: Vaka olarak değerlendirilen bir olayla ilgili yapılan tekrar çağrılar.

Yanlış Kullanım: Çağrı alıcı telefonu açtığı halde cevaplama karşılığında karşı tarafın kapattığı çağrılar.

Kötü Amaçlı Arama: Kötü konuşma (hakaret, küfür, yanlış bilgi vb)

Danışma : İlgili kuruluşlar dışı kuruluşlarla ilgili bilgi alma (numara sorma vb.) İlgili kuruluşların görev tanımı dışında arama (153, hastane randevu sistemi vb.)

Kurum İçi Görüşme: İlgili kuruluşlardan gelen ve kendi personeliyle görüşmek istediğini belirten aramalar.

Görev İptali : Vaka ihbarı için aramışken görüşme esnasında vatandaşın vazgeçtiği durumlar.

Sessiz çağrı : Gelen çağrının açılmasından itibaren, en az 5 sn. beklenmesine rağmen konuşmanın yapılmadığı ve sesin gelmediği çağrılardır.

4.SORUMLULAR: Sorumluluk Düzeyi Listesinde tanımlanmıştır.

5. UYGULAMA:

1. Acil Çağrı Merkezine telefonla, SMS yoluyla gelen tüm çağrılar Çağrı Alıcı Personel tarafından karşılanır.
2. Çağrılar “Acil Çağrı Merkezi” açılış cümlesiyle karşılanır.
3. Arayanın arama nedeni öğrenildikten sonra çağrının Acil Çağrı Merkezi ile ilgili olup olmadığı kontrol edilir. Bunun için yazılım programında bulunan ilgili kuruluşların acil vaka listelerindeki kriterlere bakılır.
4. Acil Çağrı Merkezi görev kapsamına giren çağrılar; yazılımda vaka tipleri bölümünde “vaka ihbarı veya bir vaka için tekrar arama” olarak işaretlenir.
5. Acil Çağrı Merkezini ilgilendiren vaka aramalarında; olayın ne olduğu sorgulanır. Aynı anda yazılım programında arayanın harita ekranından görülüp görülmediği kontrol edilir.
6. Vaka kaydı oluşturulan kayıt için vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapılır, bu şekilde adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olay öğrenilir ve ilgili kurum yetkilisine veya yetkililerine çağrı aktarılır.
7. Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulanır ve kaydedilir.
8. Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapılır.

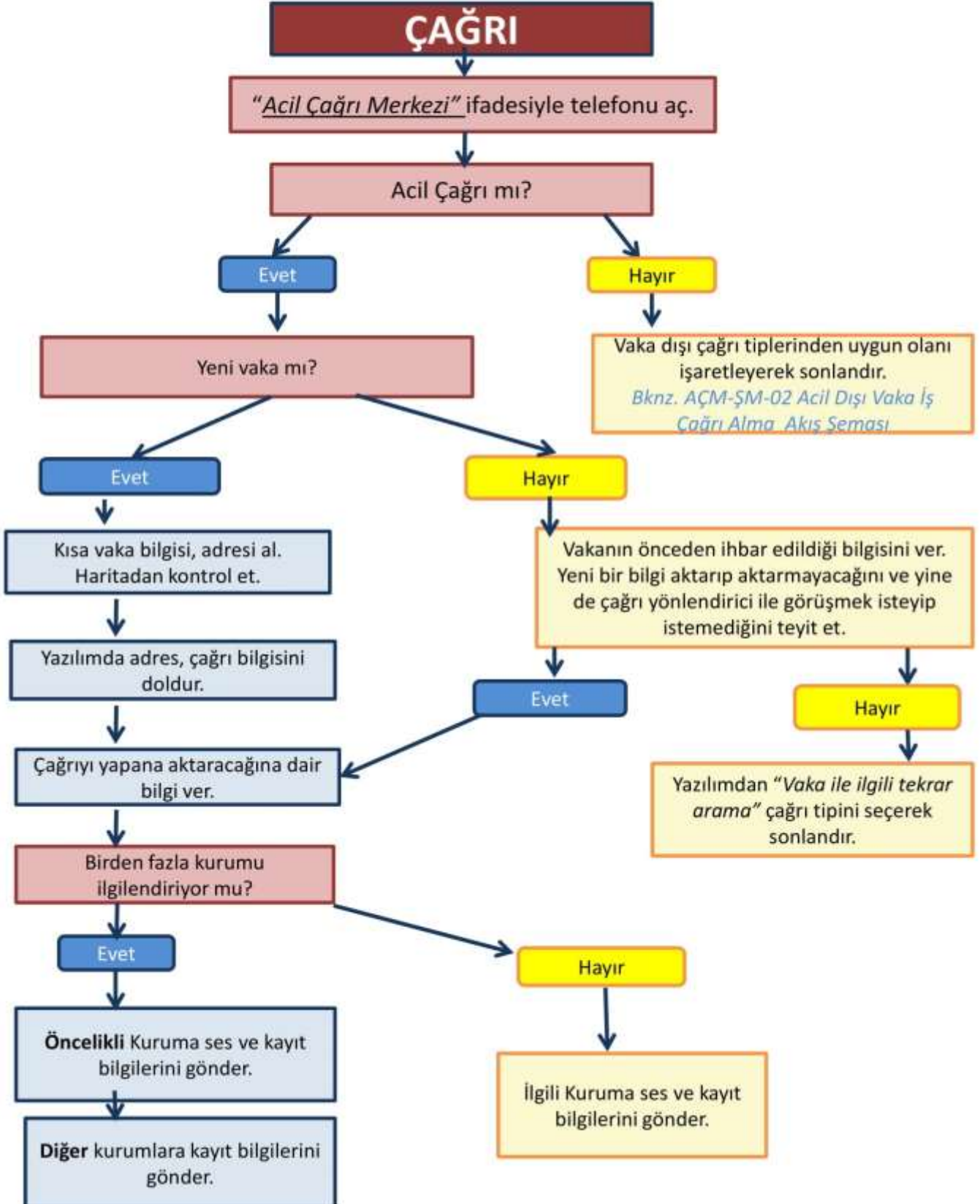
9. Çağrı alıcı, yaptığı görüşme esnasında vaka ile ilgili olarak çağrı yönlendiricinin bilgisine ihtiyaç duyduğu takdirde, listeden ilgili çağrı yönlendiriciyi seçerek çağrıya dâhil edip konferans görüşme yapılır.
10. Aynı vaka ile ilgili gelen tekrar aramalarda ilgili vaka kayıt numarası verilerek çağrı tipi “bir vaka için tekrar arama” olarak belirlenir ve kuruluşa aktarılır. (Acil Vaka Çağrı Alma İş Akış Şeması)
11. Tekrar vaka ihbarlarında ilgili kuruluşa aktarım esastır. Ancak aşağıdaki kriterler tam olarak karşılandığı takdirde çağrı alıcı tarafından sonlandırılabilir.
- a) Aynı vaka olup olmadığından kesinlikle emin olunur.
- b) Arayana vakanın daha önce ihbar edildiği bilgisi verilir ve vakayla ilgili yeni bir bilgi aktarıp aktarmayacağı sorgulanır.
- c) Arayan kişi yeni bilgi aktarmayacağını belirtse bile ilgili kurumla görüşmek isteyip istemediği sorularak teyit alınır. Kişi görüşmek isterse vaka ile ilişkilendirilerek aktarılır.
- d) Kişi görüşmek istemezse uygun şekilde sonlandırılır.
- e) Yukarıdaki kriterler tamamlanmadıkça ve kesinlikle emin olunmadıkça vakanın ilgili kuruluşa aktarılması esastır.
12. Gelen çağrı vaka ile ilgili değilse çağrı tiplerinden uygun olan seçilerek sonlandırılır. (Acil Dışı Vaka Çağrı Alma İş Akış Şeması):
- a) Çağrı tiplerinden yanlış kullanım ise ve sessiz çağrı ise en az 5 saniye dinlenir, sorgulanır; vaka olmadığından emin olduktan sonra kapatılır.
- b) Kötü amaçlı arama; kötü karşılık vermeden, gerekli uyarıda bulunularak (hattı meşgul ettiğiniz için şu an ihtiyacı olanlar arayamıyor vb.) kapatılır.
- c) Danışma: Konu ilgili kuruluş görev kapsamındaysa ilgili kuruluşa aktarılır. Başka bir kurum/kuruluşu ilgilendiriyorsa (su kesintisi, elektrik arızası vb. aramalar) o kurum/kuruluşu aramaları hakkında bilgi verilerek kapatılır.
- d) Kurum içi görüşme ilgili kuruluş görevlisine aktarılır.
- e) Görev iptali olarak sonlandırılacak görüşmelerde mutlaka vaka olmadığı, ilgili kuruluş ile görüşmek istemediği teyit edilir ve telefonu vatandaşın kapatması beklenir.
- f) Sessiz çağrı: Gelen çağrının açılmasından itibaren, en az 5 sn. beklenerek Acil Çağrı Merkezi olarak açılış cümlesi tekrarlanır. Buna rağmen konuşmanın yapılmadığı ve sesin gelmediği durumlarda teknik problem olup olmadığı kontrol edilir ve çağrı sonlandırılır, yeni çağrıya hazırlanır.
13. Çağrı alıcı personel çağrı alma ve aktarmada “Çağrı Alıcı Görev Tanımına” göre görevini yapar.
14. Şikâyet amaçlı aramalarda şikâyetin hangi kuruluşu ilgilendirdiği sorgulanır;
- a) Şikâyet konusu Acil Çağrı Merkezini ilgilendiriyorsa; çağrı alıcının yetkileri dâhilinde bir konuya arayan bilgilendirilir, şikâyet Kalite Yönetim Birimine bildirilir. Şikâyet konusu çağrı alıcının yetki ve bilgisi dışındaysa arayanın iletişim bilgileri alınır, yetkililere bilgi verileceği yönünde bilgilendirme yapılır ve şikâyet Kalite Yönetim Birimine bildirilir.
- b) Şikâyet konusu ilgili kuruluşlarla ilgiliyse, ilgili kuruluş çağrı yönlendiricisine yönlendirilir, Kalite Yönetim Birimine bildirilir.
- c) Şikâyet konusu diğer kurum/kuruluşları ilgilendiriyorsa arayan kişiye bu kurum/kuruluşları araması konusunda bilgi verilerek görüşme sonlandırılır.
15. Acil Çağrı Merkezine gelen her çağrı ses kaydına alınmaktadır. Çağrı alıcı vakayla ilgili gerektiğinde sadece kendi ses kaydını dinleyebilir. Çağrı esnasında ve diğer zamanlarda başkalarının duyacağı şekilde çağrı sesini ortama veremez.
16. Çağrılarla ilgili standardı aşan durumlar, şikâyetler Kalite Yönetim Birimi tarafından izlenir, gerektiğinde “Çağrı İnceleme Formu” ile incelenerek Müdürlüğe sunulur.
17. Adli soruşturma gerektirecek, haber değeri olan olağandışı durumlarda veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği veya edeceği vakalar Çağrı Merkezi Müdürüne iletilir.
18. Asılsız ihbar ve kötü amaçlı aramalarda çağrının tarih, saat, ses kayıt nosu, arayanın numarası ve açıklama bilgileri not edilerek Kalite Yönetim Birimine sunulur.
19. Acil çağrılar mutlaka Müdürlüğün uygun gördüğü donanım (kulaklık ve mikrofon) aracılığı ile cevaplanır. Mevcut donanıma ek veya eksiltme yapılamaz.



SİVAS 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ



ACİL VAKA, ÇAĞRI ALMA İŞ AKIŞ ŞEMASI





SİVAS 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ



VAKA DIŞI ÇAĞRI İŞ AKIŞ ŞEMASI

