



Sayı :E-10643487-010.04-15317
Konu :112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü Çalışma
Esas ve Usullerine İlişkin Yönerge

04.03.2022

VALİLİK MAKAMINA

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

1. AMAÇ

Bu yönergenin amacı, il genelinde tüm acil çağrılarının etkin bir şekilde tek bir merkezden karşılanarak, kurum ve kuruluşlara ait acil müdahale ekiplerinin doğru ve zamanında yönlendirilmesi için gerekli organizasyonun sağlanması amacıyla Adıyaman 112 Acil Çağrı Merkezinin işleyişine dair usul ve esasları belirtmektir.

2. KAPSAM

Adıyaman İli mülki sınırı içinde acil çağrıları karşılayan Adıyaman 112 Acil Çağrı Merkezinin, kuruluş, görev ve çalışmalarına ilişkin usul ve esasları, personelin ve ilgili kurumların görev, yetki ve sorumlulukları ile acil çağrı hizmeti kapsamında yararlanılan her türlü donanımın temin ve kullanımında uyulacak hususları kapsar.

3. DAYANAK

Yasal dayanaklar:

- 14.02.1985 tarih ve 3152 sayılı 3152 Sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında kanununun 28. Maddesi.

- Avrupa Birliği Konseyininin 29 Temmuz 1991 tarih ve 91/396 sayılı kararı,

16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Bu Yönergede geçen;

- a) **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,
- b) **Acil çağrı hizmeti:** Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpapQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetini,

c) **Acil çağrı yazılımı:** Acil çağrı merkezine gelen çağrılarını, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,

ç) **Acil yardım hizmeti:** İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,

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

e) **Bakanlık:** İçişleri Bakanlığını,

f) **Çağrı alıcı:** Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,

g) **Çağrı merkezi:** 112 acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü 112 Acil Çağrı Merkezini,

ğ) **Çağrı merkezi müdürü:** 112 acil çağrı merkezi müdürünü,

h) **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,

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

i) **Genel Müdürlük:** İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,

j) **İlgili birimler:** İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,

k) **İlgili kurumlar:** Çağrı merkezinde görev alan il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, il, ilçe ve belde belediyeleri itfaiye müdürlükleri veya birimleri, orman işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet acil durum müdürlüğü ile valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dahil edilen diğer kurumlar,

l) **KBRN:** Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleer,

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

n) **Müdürlük:** 112 acil çağrı merkezi müdürlüğünü,

o) **Operasyon merkezi:** Sisteme dahil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan hareket merkezlerini,

ö) **Valilik:** Adıyaman Valiliği

p) **İlgili Yönetmelik:** 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı resmi gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğini,

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

s) **Grup Sorumlusu:** Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından Acil Çağrı Merkezi Müdürünce, çağrı yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpq9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



t) **Koordinatör:** Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde çağrı alıcı veya çağrı yönlendirici grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak belirlenen personeli ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

5. GENEL ŞARTLAR

5.1. Acil Çağrı Merkezi, 7 gün 24 saat çalışma esasına göre, resmi ve dini tatil günleri dahil olarak hizmet verir.

5.2. Acil Çağrı Merkezinde hizmet veren ilgili kurumlara ait çağrının alınabilmesi için yeterli altyapı kaynak ve sistemleri sağlanır.

5.3. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları açısından Adıyaman Valiliği' ne karşı sorumludur.

5.4. Adıyaman 112 Acil Çağrı Merkezinde çalışan tüm personel, ilgili yönetmelikle belirtilen çalışma usul ve esaslarına göre çalışır.

5.5. Çağrı alıcı personeller müdürlükçe belirlenen 7/24 vardiya düzeni ve sistemi ile çalışır.

5.6. Teknik personeller müdürlükçe belirlenen 7/24 vardiya düzeni ve sistemi ile çalışırlar.

6. ALTYAPI

6.1. Acil Çağrı Merkezinde, hizmetin yürütülmesini sağlayacak bilgi işlem ve diğer teknik altyapının kurulumu ve faal halde bulundurulması Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne sağlanır.

6.2. Merkezin elektrik, su, ısıtma vb. giderleri ile bakım, onarım, merkeze ait teçhizat ve demirbaş giderleri ve masrafları Bakanlıkça sağlanan ödenek ile Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne karşılanır. Merkezde hizmet veren kurumlar Acil Çağrı Merkezinde bulunan kendilerine ait demirbaş ve teçhizatlarının onarım, tadilat masraflarını kendi ödeneklerinden karşılar.

6.3. Çağrı Merkezi, gelen ve giden acil çağrılarının yönetildiği, gerektiğinde hizmet alıcılara geri dönülebildiği, tüm vaka kayıtlarının yapılabildiği, arayanın konum bilgisine ulaşılabildiği, araç takibinin yapılabildiği araç takip sistemi ve acil çağrı yazılımının aktif halde kalması için gerekli kontroller sağlanır.

6.4. Bina, cihaz, malzeme ve donanım ile ilgili herhangi bir teknik sorun ve aksaklığın yaşanmaması için gerekli kontroller sağlanır.

7. DÜZEN VE İŞLEYİŞ

7.1. Acil Çağrı Merkezinde düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulmayacaktır.

7.2. Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm personel kılık kıyafet yönetmeliğine uygun kıyafet ile çalışacaklardır. Acil Çağrı Merkezinde çalışan çağrı alıcılar için tek tip kıyafet uygulamasına geçilebilir.

7.3. Binaya giriş 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 kullandırılmayacak ve görev bitiminde Müdürlüğe iade edilecektir. Çağrılarının

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



alındığı salonda, kolluk kuvvetleri dahil, hiç bir şekilde ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulunamayacaktır.

7.4. Acil Çağrı Merkezi salonunda hiçbir şekilde yiyecek ve içecek (kapalı su hariç) bulundurulmayacak ve tüketilmeyecektir. Bu amaçla Merkezin dinlenme salonları, mutfak, yemekhane ve diğer sosyal alanlar kullanılacaktır.

7.5. Acil Çağrı Merkezine Müdürlüğün izni olmadan, ilgili kurumların personeli de olsa Merkezde görevli olmayan personeller ve diğer şahıslar alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecek, izinsiz fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacaktır. Ziyaretçiler ile görüşmeler bina dışında veya Müdürlükçe belirlenen yerlerde yapılacaktır.

7.6. Personel kendisine teslim edilen malzemenin korunması, faal halde bulundurulması ve etkin kullanılmasından sorumludur. Görevden ayrılma durumunda ya da Müdürlük tarafından istendiği takdirde malzemeler aynen iade edilecektir. Bina, cihaz, malzeme, donanım ile ilgili herhangi bir teknik sorun ve aksaklığın tespit edilmesi durumunda, Müdürlükçe belirlenen yetkililere hemen haber verilecektir. Müdürlükçe temin edilen malzeme, donanım vs. zarar görmesi durumunda kişisel kusur tespit edildiğinde kişinin bulunduğu kurum aracılığıyla bakım onarım ve temini sağlanacak olup, ilgililer hakkında mahiyetine göre idari ve adli incelemeler kurumlarınca yerine getirilir, idarelerin rücu hakkı saklıdır.

7.7. Olağan dışı durum ve önemli olaylarda her birim sorumlusu, üst amirlerini sırasıyla arayıp bilgilendirecektir.

7.8. Çağrı Merkezi ve ilgili kurumlar arasındaki anlaşmazlık durumunda, konu öncelikle Çağrı Merkezi Müdürlüğü ve ilgili kurumların sorumlularıyla görüşülerek çözümlenir. Çözümlemeyen durumlarda Acil Çağrı Merkezi Müdürü aracılığıyla ilgili Vali Yardımcısı konu hakkında bilgilendirilecek ve talimatları doğrultusunda hareket edilecektir.

7.9. Acil Çağrı Merkezi ortak kullanım alanlarının düzeni ve temizliğinden tüm kullanıcılar sorumlu olup nöbet ve vardiya değişimlerinde ortak kullanım alanları temiz ve kullanıma hazır biçimde devredilecektir.

7.10. Çağrı Merkezinde görev alacak tüm personel, bilgilerin ve kayıtların sisteme girilmesine ilişkin hizmetleri kendilerine verilen yetki ve sorumluluk doğrultusunda yerine getireceklerdir.

7.11. Merkezde çalışan bütün personel (ilgili kurumların her statüdeki personeli dahil) çalışma süresi boyunca merkezin çalışma prosedür ve kurallarına uymakla mükelleftir.

7.12. Çağrılarının alındığı salonda her türlü taşınır bellek, cd, usb, ses veya görüntü kaydedici cihazların sokulması ve kullanılması yasaktır.

7.13. Çağrı Merkezinde bulunan toplantı salonlarının ve diğer donatıların ilgili kurumlarca kullanılması talebi Çağrı Merkezi Müdürü tarafından değerlendirilerek, Merkezin çalışma düzenini engellemeyecek olması halinde izin verilebilir.

7.14. Çağrı Merkezi birimlerinde ve çağrı salonunda yazılım, donanım ya da elektriksel arızalarda teknik personel dışındaki personel müdahale etmeyecektir.

7.15. Çağrı Merkezine yoğun müracaat olması halinde grup sorumlularınca kurum amirleri bilgilendirilerek yedek personel çağrılır ve Çağrı Merkezinde ayrılan rezerve alanlardan hizmet verilmesi sağlanır.

7.16. Çalışma saatleri dışında hiçbir personel Çağrı Salonuna girmeyecektir.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpq9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



7.17. 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 uhdesindedir. Diğer personelin kullanması halinde disiplin işlemi uygulanır.

7.18. Olağan dışı durumlarda ve önemli olaylarda kurumlar, ilgisi olduğu vakalarda arayandan almış oldukları bilgi ve veri paylaşımı konusunda birbirine destek sağlar.

7.19. Çalışma esnasında, asılsız ihbarda bulunmak suretiyle sürekli meşgul edenler hakkında, Kabahatler kanununa göre işlem yapılması için Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bildirilir.

7.20. Çağrı Merkezinde yukarıdaki maddelerin uygulanmasının sağlanması için her kurum nöbetçi çalışan personel arasından bir grup sorumlusu seçer. Bu grup sorumluları mesai saatleri dışında Çağrı Merkezi Müdürlüğüne Valilik onayı ile belirlenen koordinatör ile işbirliği içinde çalışır.

7.21. Çağrı Merkezinde, ilgili kurumlar adına, hizmetin sürekliliği Kurum Birim Sorumlularınca yürütülür. Kurumlar tarafından, birim sorumlusuyla ilgili yapılan değişiklikler, en kısa sürede Çağrı Merkezi Müdürlüğüne yazılı olarak bildirilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Personel

8. ACİL ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ (ÇAĞRI ALICI)

8.1. Çağrı Merkezinde vardiyalarda görevli personelin yetersiz kalması halinde ilgili yönetmelik talimatları çerçevesinde yeterli personelin görevlendirilmesi için ilgili kurumlar ve gerektiğinde diğer kurumlardan Valilik onayı ile geçici olarak görevlendirilir. Personel seçiminde İçişleri Bakanlığının belirlediği kriter dikkate alınır.

8.2. Merkezde 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.

8.3. Çağrı Merkezinde görevli çağrı alıcı konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle mesai saati içinde bilgi işlem bürosuna, mesai saati dışında nöbetçi teknik personele bildirir.

8.4. Merkeze 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. Adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olay öğrenilir ve çağrı yönlendiricilere aktarılır. Çağrılarının cevaplanmasında ilgili yönetmelik talimatlarına uygun hareket edilir. Çağrı alıcıların acil aramayı ilgili kurumun çağrı yönlendiricisine aktarmasıyla sorumluluğu biter.

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

8.6. Müdürlük, çağrı alıcı personelin performansını ölçmek ve değerlendirmekle yükümlüdür.

8.7. 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,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpqQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



veri, rapor gibi bilgi ve belgeler çağrı merkezi işlemleri dışında ilgili kişinin izni olmadan veya kanunlarla yetkilendirilen ve görevlendirilen merciler ile görevleri ile ilgili olarak muttali olanlar dışında hiçbir kişi ya da kurumla paylaşamaz. Ancak kişisel verilerin ve özel hayatın gizliliği dikkate alınarak, verilerin güvenliği ilgili birimlerce sağlanmak üzere Çağrı Merkezinde hizmet veren kurumların kendi alanlarına ilişkin istatistiki verilere esas ses ve veri kayıtları hizmet gerekleri, hizmetin kalite ve etkinliğini arttırmak, personelin performans değerlendirmesini yapabilmek üzere ve vaka adli veya idari soruşturmaya konu olduğunda ilgili kurumlarla paylaşılabilir.

8.8. 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 işleri kendi kurumlarınca karşılanır. Diğer kurumlar tarafından görevlendirilen personelin, kendi kurumunda sahip olduğu mali ve sosyal hakları herhangi bir kısıtlamaya tabi olmaksızın korunur.

8.9. Çağrı alıcı personel, çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye dönüş yapmakla sorumludur.

8.10. Çağrı alıcı ve yönlendiricinin kendisine düşen çağrıya cevap vermemesi durumunda disiplin işlemi uygulanır.

9. ÇAĞRI ALICI GRUP SORUMLUSUNUN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

9.1. Çağrı merkezi müdürü, her ay düzenli olarak her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından bir kişiyi grup sorumlusu, bir kişiyi de yedek grup sorumlusu olarak görevlendirir. Görevlendirilen çağrı alıcı grup sorumlusu ilgili yönetmelik talimatlarına uygun hareket eder.

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

9.3. Devir- teslim işlemi sırasında önceki vardiyadan devam eden işler varsa açıkça belirtilir.

9.4. Gruptaki personeller Grup Sorumlusunun onayı ve izni olmadan Çağrı Salonunu terk edemeyeceklerdir.

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

9.6. Grup sorumlusu müdürlükçe yapılan toplantılara katılır. Mazereti dahilinde yedek grup sorumlusunun katılmasını sağlar.

9.7. Grup sorumlusu toplantı kararlarını grup üyelerine iletme, izah etme ve uygulanmasını takip etme müdüre karşı sorumludur.

9.8. Grup sorumlusu vardiyalı çalışan personelin görüş, öneri ve problemlerini müdüre bildirir.

9.9. Grup sorumlusu sistem rehberindeki yanlış kayıtları ve sıklıkla düşen asılsız çağrıları vardiya devir-teslim formuna raporlar.

9.10. Grup Sorumlusu, Çağrı merkezine gelen büyük vaka tanımına uyan çağrılar hakkında detaylı bilgiyi 5N1K kuralına uygun formatta çağrı merkezi müdürüne bildirir. Çağrı merkezi müdürüne ulaşamaması halinde ilgili Vali Yardımcısını doğrudan bilgilendirme yapar.

9.11. Grup üyeleri grup sorumlusu ile koordine içinde çalışır. Vardiya devir teslim tutanağına işlenmesi gereken bilgileri anında grup sorumlusuna iletir.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



9.12. 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 çağrı merkezi müdürüne bildirilir.

9.13. Grup sorumlusu çağrı alıcıların mola ve izin planlamalarını yapar.

10. İLGİLİ KURUM/KURULUŞ PERSONELİ (ÇAĞRI YÖNLENDİRİCİ)

10.1. İlgili kurum, hizmetin gerekliklerine uygun, belirlenen kriterleri sağlayan ve yeterli sayıda personeli, çağrı yönlendirici olarak Acil Çağrı Merkezinde görevlendirmekle yükümlüdür. Bu personel disiplin, sicil ve özlük hakları açısından bağlı oldukları kuruma tabii çalışır.

10.2. Kurumlar çağrı merkezinde çalışan personelinin mola, yemek gibi aralar ile her hangi 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.

10.3. Çağrı yönlendiriciler, ilgili yönetmelikte belirlenen çağrı yönlendirici görev ve sorumlulukları yerine getirmekle yükümlüdür.

10.4. Çağrı yönlendiricilerin iâşe giderleri ile ulaşım hizmetleri kurumların kendi mevzuatına göre karşılanır.

10.5. Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, ilgili kurumların görev kapsamına giren konulardaki uygulamalar ve işleyişe müdahale etmeyecektir.

10.6. İlgili kurum, Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün izni ve onayı olmadan çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanımını, düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahale ve değişiklik yapmayacaktır.

10.7. Çağrı yönlendiricileri ve birim sorumluları, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce belirlenen güvenlik ve diğer işleyiş kurallarına uyacaklardır. İlgili kurum/kuruluşlar, Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personellerinin Merkezdeki ortak çalışma sistemi ve kurallara uymalarını sağlayacaklardır.

10.8. Çağrı yönlendiriciler ve diğer kurum personeli, çalışma sistemi, çalışma verileri, bina düzeni vb. konularla ilgili şikâyet, görüş, talep ve önerilerini matbu formlar aracılığı ile sadece 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne iletmekle yükümlüdürler.

10.9. Çağrı yönlendiricilerin mesleki eğitimleri, ilgili kurumlar tarafından gerçekleştirilecektir. Kurumsal kapasitenin geliştirilmesine yönelik acil çağrı hizmetleri anlamında çağrı yönlendiricilere yönelik müdürlük tarafından hizmet içi seminer düzenlenir.

10.10. Çağrı yönlendirici personel ve diğer kurum çalışanları, hizmetin yürütülmesi için kendilerine tahsis edilen kaynak ve imkânları özel amaçla ve hizmet amacı dışında kullanmayacaklardır.

10.11. 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, aksaklık tespiti halinde personelin bağlı olduğu kuruma işlem yapılması amacıyla bildirim yapılacaktır.

10.12. Çağrı Yönlendiricilerin görevlerini aksatması, herhangi bir nedenle hizmet vermemesi, çağrı yönlendiricinin görevini yerine getirmemesi nedeniyle sorumluluk çağrı yönlendiricisi, kurumların o gün

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpqQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



görevli grup sorumlusu ve birim amirleri sorumlu olacaktır. Hizmetin personel eksikliği, vardiya sistemi, izin, rapor vb. nedenlerle aksaması halinde sorumluluk ilgili kurum ve yöneticilerine aittir.

10.13. Çağrı yönlendiriciler kendilerine yanlış çağrı yönlendirilmesi durumunda çağrıyı ilgili kuruma aktarır ve çağrının cevaplanıp cevaplanmadığını takip eder.

10.14. Çağrı Merkezinde görevli çağrı yönlendirici konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle mesai saati içinde bilgi işlem bürosuna, mesai saati dışında nöbetçi teknik personele bildirir

11. SORUMLULUK

11.1. Çağrı merkezinde görevli idari ve teknik personel ile çağrı alıcı personel, grup sorumluları Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ve Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

11.2. İlgili birimler kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak birim sorumlusu görevlendirir. İlgili birim sorumluları Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ve ilgili Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

11.3. Her vardiyada görev yapan çağrı yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca bir kişi grup sorumlusu olarak belirlenir. Çağrı merkezinde çalışan çağrı yönlendiriciler bu sorumlunun gözetiminde çağrı merkezi müdürüne karşı sorumludur.

11.4. Çağrı merkezi müdürü, teknik alt yapı ve idari bakımdan çağrı merkezinin düzenli ve verimli çalışması ile iş ve işlemlerin aksatılmaksızın yürütülmesinden ilgili vali yardımcısına karşı sorumludur.

11.5. Çağrı merkezine gelen ihbarlar, Güvenlik ve Acil Durumlar Koordinasyon Merkezi(GAMER) “Olay Bildirim Kıstasları” dahilinde ise Adıyaman İl Güvenlik ve Acil Durumlar Koordinasyon Merkezinde görevli kolluk personellerinin talebi karşılığında çağrı alıcı ve çağrı yönlendiriciler bilgi paylaşmakla sorumludur.

11.6. Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak ilgili yönetmelik talimatlarına uygun şekilde koordinatör belirlenir. Aylık olarak hazırlanan ve vali yardımcısı tarafından onaylanan koordinatör nöbet listesi ilgililere çağrı merkezi müdürü tarafından tebliğ edilir.

11.7. Müdürlükte görevlendirilen personel, kendi disiplin mevzuatına tabidir.

11.8. Olağanüstü bir olay ile kamuoyunda geniş bir kitleyi etkileyen her hangi bir olayın ihbar edilmesi halinde, vaka konusunda çağrı alıcı ve yönlendirici personel tarafından hiyerarşik yapı dikkate alınarak en hızlı şekilde Acil Çağrı Merkezi Müdürüne, kurumların ilgili idarecilerine ve Vali Yardımcısına iletilerek, Valilik Makamı bilgilendirilecektir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler

12. ACİL ÇAĞRILARDA OLAĞANÜSTÜ YOĞUNLAŞMA

12.1. Mesai saatlerinde Çağrı Merkezi Müdürünün, diğer zamanlarda grup sorumlularının vereceği alarm ikaz işaretleriyle (veya talimatıyla) öncelik sırasına göre;

a) Mevcut vardiyada dinlenmede olanlar,

b) Mesai saatleri içerisinde olan idari personel,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vt vapQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



c) Teknik personel (teknik müdahale ihtiyacı olmaması halinde), konsol başına derhal geçerler.

12.2. Tüm personel kendisine ulaşılabilir konumda telefonunu açık tutar. Bulunduğu adres, ek iletişim bilgilerini Müdürlüğe iletir.

12.3. Çağrı Merkezinde kriz durumu olduğu öğrenildiğinde Müdürlükten iş başı talimatı beklenmeden en kısa zamanda Acil Çağrı Merkezine ulaşım görev başı yapılır.

12.4. Kriz bitmeden ve mesai saatleri içinde Müdürün, mesai saatleri dışında grup sorumlularının izni olmadan vardiya devredilmez.

12.5. Krizin bittiğine dair mesai saatleri içinde müdürün, mesai saatleri dışında grup sorumlularının alacağı karar ile normal çalışma düzenine geçilir.

13. SİSTEM ÇÖKMESİ

13.1. Yazılım arızası, UPS, jeneratör, trafo arızası, elektrik arızası vb. nedenlerden sistemin kapanması, çağrılarının analog hatlara düşmesi durumudur.

13.2. Sistemi yeniden çalıştırmak için usulüne uygun teknik girişimler yapılır.

13.3. Vaka kaydı formları kâğıt ortamında oluşturulur.

14. ALTYAPI ÇÖKMESİ

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

14.1. Teknolojik imkânlar ölçüsünde 112 Acil Çağrı Merkezine iletişim bağlantıları çeşitlendirilerek krize hazır olunur.

14.2. Kriz durumunda Bakanlık, Türk Telekom, Superonline, Aselsan.Net ve diğer ilgili kurumlarla acil iletişime geçilir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Amirlere Silsile Yoluyla Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar

15. BÜYÜK VAKALAR

15.1. Benzinlik, ofis, bitişik nizam sıralı ev yangınları, ahır ve samanlık yangınlarında hayvan telefı,

15.2. Basında çıkması muhtemel olaylar,

15.3. Askeri araç kazası, güvenlik güçlerine saldırı,

15.4. Öğrenci servisi, şehirlerarası otobüs, tehlikeli madde taşıyan araç ve turistik gezi kazaları,

15.5. Çok sayıda ölü ve yaralı olan vakalar,

15.6. Toplumsal olaylar (gösteri, yürüyüş, linç girişimi vb.)

15.7. Kitleleri etkileyen deprem, sel, toprak kayması, çığ düşmesi,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpapQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



15.8. Uçak düşmesi, tren kazası,

15.9. Terör olayları,

15.10. KBRN sızıntı, kaza, sabotaj,

15.11. Yerli ve yabancı protokolde olan şahısların geçirdiği kazalar, hem silsile yolu ile kurumlarca ilgili amirlere, hem de mesai saatlerinde grup sorumlusu tarafından 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne diğer zamanlarda koordinatöre iletilir. Koordinatör de konu hakkında 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü bilgilendirir.

ALTINCI BÖLÜM

Yürütme

1. Bu yönerge 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne yürütülür.

YEDİNCİ BÖLÜM

Yürürlük

1. Bu Yönerge Adıyaman Valiliği Makamının Onayını müteakip yürürlüğe girer.

Seydi KÖREDE
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

Uygun görüşle arz ederim.
Abdulhamit KARACA
Vali Yardımcısı

OLUR
Mahmut ÇUHADAR
Vali

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvapQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Altınşehir Mah. Konukoğlu Cad. 33/1 Merkez/Adıyaman
Telefon No: (416)216 01 12 Faks No: (416)214 01 12
e-Posta: 112acm@adiyaman.gov.tr İnternet Adresi: <http://www.adiyaman.gov.tr>
Kep Adresi: icisleribakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Memet ERKEN
Veri Hazırlama Ve Kont.İşletmeni
Telefon No:





Sayı :E-10643487-010.04-15317
Konu :112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü Çalışma
Esas ve Usullerine İlişkin Yönerge

04.03.2022

VALİLİK MAKAMINA

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

1. AMAÇ

Bu yönergenin amacı, il genelinde tüm acil çağrılarının etkin bir şekilde tek bir merkezden karşılanarak, kurum ve kuruluşlara ait acil müdahale ekiplerinin doğru ve zamanında yönlendirilmesi için gerekli organizasyonun sağlanması amacıyla Adıyaman 112 Acil Çağrı Merkezinin işleyişine dair usul ve esasları belirtmektir.

2. KAPSAM

Adıyaman İli mülki sınırı içinde acil çağrıları karşılayan Adıyaman 112 Acil Çağrı Merkezinin, kuruluş, görev ve çalışmalarına ilişkin usul ve esasları, personelin ve ilgili kurumların görev, yetki ve sorumlulukları ile acil çağrı hizmeti kapsamında yararlanılan her türlü donanımın temin ve kullanımında uyulacak hususları kapsar.

3. DAYANAK

Yasal dayanaklar:

- 14.02.1985 tarih ve 3152 sayılı 3152 Sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında kanununun 28. Maddesi.

- Avrupa Birliği Konseyininin 29 Temmuz 1991 tarih ve 91/396 sayılı kararı,

16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Bu Yönergede geçen;

- a) **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,
- b) **Acil çağrı hizmeti:** Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpapQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetini,

c) **Acil çağrı yazılımı:** Acil çağrı merkezine gelen çağrılarını, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,

ç) **Acil yardım hizmeti:** İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,

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

e) **Bakanlık:** İçişleri Bakanlığını,

f) **Çağrı alıcı:** Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,

g) **Çağrı merkezi:** 112 acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü 112 Acil Çağrı Merkezini,

ğ) **Çağrı merkezi müdürü:** 112 acil çağrı merkezi müdürünü,

h) **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,

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

i) **Genel Müdürlük:** İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,

j) **İlgili birimler:** İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,

k) **İlgili kurumlar:** Çağrı merkezinde görev alan il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, il, ilçe ve belde belediyeleri itfaiye müdürlükleri veya birimleri, orman işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet acil durum müdürlüğü ile valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dahil edilen diğer kurumlar,

l) **KBRN:** Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleeri,

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

n) **Müdürlük:** 112 acil çağrı merkezi müdürlüğünü,

o) **Operasyon merkezi:** Sisteme dahil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan hareket merkezlerini,

ö) **Valilik:** Adıyaman Valiliği

p) **İlgili Yönetmelik:** 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı resmi gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğini,

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

s) **Grup Sorumlusu:** Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından Acil Çağrı Merkezi Müdürünce, çağrı yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpq9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



t) **Koordinatör:** Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde çağrı alıcı veya çağrı yönlendirici grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak belirlenen personeli ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

5. GENEL ŞARTLAR

5.1. Acil Çağrı Merkezi, 7 gün 24 saat çalışma esasına göre, resmi ve dini tatil günleri dahil olarak hizmet verir.

5.2. Acil Çağrı Merkezinde hizmet veren ilgili kurumlara ait çağrının alınabilmesi için yeterli altyapı kaynak ve sistemleri sağlanır.

5.3. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları açısından Adıyaman Valiliği' ne karşı sorumludur.

5.4. Adıyaman 112 Acil Çağrı Merkezinde çalışan tüm personel, ilgili yönetmelikle belirtilen çalışma usul ve esaslarına göre çalışır.

5.5. Çağrı alıcı personeller müdürlükçe belirlenen 7/24 vardiya düzeni ve sistemi ile çalışır.

5.6. Teknik personeller müdürlükçe belirlenen 7/24 vardiya düzeni ve sistemi ile çalışırlar.

6. ALTYAPI

6.1. Acil Çağrı Merkezinde, hizmetin yürütülmesini sağlayacak bilgi işlem ve diğer teknik altyapının kurulumu ve faal halde bulundurulması Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne sağlanır.

6.2. Merkezin elektrik, su, ısıtma vb. giderleri ile bakım, onarım, merkeze ait teçhizat ve demirbaş giderleri ve masrafları Bakanlıkça sağlanan ödenek ile Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne karşılanır. Merkezde hizmet veren kurumlar Acil Çağrı Merkezinde bulunan kendilerine ait demirbaş ve teçhizatlarının onarım, tadilat masraflarını kendi ödeneklerinden karşılar.

6.3. Çağrı Merkezi, gelen ve giden acil çağrılarının yönetildiği, gerektiğinde hizmet alıcılara geri dönülebildiği, tüm vaka kayıtlarının yapılabildiği, arayanın konum bilgisine ulaşılabildiği, araç takibinin yapılabildiği araç takip sistemi ve acil çağrı yazılımının aktif halde kalması için gerekli kontroller sağlanır.

6.4. Bina, cihaz, malzeme ve donanım ile ilgili herhangi bir teknik sorun ve aksaklığın yaşanmaması için gerekli kontroller sağlanır.

7. DÜZEN VE İŞLEYİŞ

7.1. Acil Çağrı Merkezinde düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulmayacaktır.

7.2. Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm personel kılık kıyafet yönetmeliğine uygun kıyafet ile çalışacaklardır. Acil Çağrı Merkezinde çalışan çağrı alıcılar için tek tip kıyafet uygulamasına geçilebilir.

7.3. Binaya giriş 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 kullandırılmayacak ve görev bitiminde Müdürlüğe iade edilecektir. Çağrılarının

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



alındığı salonda, kolluk kuvvetleri dahil, hiç bir şekilde ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulunamayacaktır.

7.4. Acil Çağrı Merkezi salonunda hiçbir şekilde yiyecek ve içecek (kapalı su hariç) bulundurulmayacak ve tüketilmeyecektir. Bu amaçla Merkezin dinlenme salonları, mutfak, yemekhane ve diğer sosyal alanlar kullanılacaktır.

7.5. Acil Çağrı Merkezine Müdürlüğün izni olmadan, ilgili kurumların personeli de olsa Merkezde görevli olmayan personeller ve diğer şahıslar alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecek, izinsiz fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacaktır. Ziyaretçiler ile görüşmeler bina dışında veya Müdürlükçe belirlenen yerlerde yapılacaktır.

7.6. Personel kendisine teslim edilen malzemenin korunması, faal halde bulundurulması ve etkin kullanılmasından sorumludur. Görevden ayrılma durumunda ya da Müdürlük tarafından istendiği takdirde malzemeler aynen iade edilecektir. Bina, cihaz, malzeme, donanım ile ilgili herhangi bir teknik sorun ve aksaklığın tespit edilmesi durumunda, Müdürlükçe belirlenen yetkililere hemen haber verilecektir. Müdürlükçe temin edilen malzeme, donanım vs. zarar görmesi durumunda kişisel kusur tespit edildiğinde kişinin bulunduğu kurum aracılığıyla bakım onarım ve temini sağlanacak olup, ilgililer hakkında mahiyetine göre idari ve adli incelemeler kurumlarınca yerine getirilir, idarelerin rücu hakkı saklıdır.

7.7. Olağan dışı durum ve önemli olaylarda her birim sorumlusu, üst amirlerini sırasıyla arayıp bilgilendirecektir.

7.8. Çağrı Merkezi ve ilgili kurumlar arasındaki anlaşmazlık durumunda, konu öncelikle Çağrı Merkezi Müdürlüğü ve ilgili kurumların sorumlularıyla görüşülerek çözümlenir. Çözümlemeyen durumlarda Acil Çağrı Merkezi Müdürü aracılığıyla ilgili Vali Yardımcısı konu hakkında bilgilendirilecek ve talimatları doğrultusunda hareket edilecektir.

7.9. Acil Çağrı Merkezi ortak kullanım alanlarının düzeni ve temizliğinden tüm kullanıcılar sorumlu olup nöbet ve vardiya değişimlerinde ortak kullanım alanları temiz ve kullanıma hazır biçimde devredilecektir.

7.10. Çağrı Merkezinde görev alacak tüm personel, bilgilerin ve kayıtların sisteme girilmesine ilişkin hizmetleri kendilerine verilen yetki ve sorumluluk doğrultusunda yerine getireceklerdir.

7.11. Merkezde çalışan bütün personel (ilgili kurumların her statüdeki personeli dahil) çalışma süresi boyunca merkezin çalışma prosedür ve kurallarına uymakla mükelleftir.

7.12. Çağrılarının alındığı salonda her türlü taşınır bellek, cd, usb, ses veya görüntü kaydedici cihazların sokulması ve kullanılması yasaktır.

7.13. Çağrı Merkezinde bulunan toplantı salonlarının ve diğer donatıların ilgili kurumlarca kullanılması talebi Çağrı Merkezi Müdürü tarafından değerlendirilerek, Merkezin çalışma düzenini engellemeyecek olması halinde izin verilebilir.

7.14. Çağrı Merkezi birimlerinde ve çağrı salonunda yazılım, donanım ya da elektriksel arızalarda teknik personel dışındaki personel müdahale etmeyecektir.

7.15. Çağrı Merkezine yoğun müracaat olması halinde grup sorumlularınca kurum amirleri bilgilendirilerek yedek personel çağrılır ve Çağrı Merkezinde ayrılan rezerve alanlardan hizmet verilmesi sağlanır.

7.16. Çalışma saatleri dışında hiçbir personel Çağrı Salonuna girmeyecektir.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601Dxs-vtvpq9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



7.17. 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 uhdesindedir. Diğer personelin kullanması halinde disiplin işlemi uygulanır.

7.18. Olağan dışı durumlarda ve önemli olaylarda kurumlar, ilgisi olduğu vakalarda arayandan almış oldukları bilgi ve veri paylaşımı konusunda birbirine destek sağlar.

7.19. Çalışma esnasında, asılsız ihbarda bulunmak suretiyle sürekli meşgul edenler hakkında, Kabahatler kanununa göre işlem yapılması için Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bildirilir.

7.20. Çağrı Merkezinde yukarıdaki maddelerin uygulanmasının sağlanması için her kurum nöbetçi çalışan personel arasından bir grup sorumlusu seçer. Bu grup sorumluları mesai saatleri dışında Çağrı Merkezi Müdürlüğüne Valilik onayı ile belirlenen koordinatör ile işbirliği içinde çalışır.

7.21. Çağrı Merkezinde, ilgili kurumlar adına, hizmetin sürekliliği Kurum Birim Sorumlularınca yürütülür. Kurumlar tarafından, birim sorumlusuyla ilgili yapılan değişiklikler, en kısa sürede Çağrı Merkezi Müdürlüğüne yazılı olarak bildirilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Personel

8. ACİL ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ (ÇAĞRI ALICI)

8.1. Çağrı Merkezinde vardiyalarda görevli personelin yetersiz kalması halinde ilgili yönetmelik talimatları çerçevesinde yeterli personelin görevlendirilmesi için ilgili kurumlar ve gerektiğinde diğer kurumlardan Valilik onayı ile geçici olarak görevlendirilir. Personel seçiminde İçişleri Bakanlığının belirlediği kriter dikkate alınır.

8.2. Merkezde 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.

8.3. Çağrı Merkezinde görevli çağrı alıcı konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle mesai saati içinde bilgi işlem bürosuna, mesai saati dışında nöbetçi teknik personele bildirir.

8.4. Merkeze 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. Adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olay öğrenilir ve çağrı yönlendiricilere aktarılır. Çağrılarının cevaplanmasında ilgili yönetmelik talimatlarına uygun hareket edilir. Çağrı alıcıların acil aramayı ilgili kurumun çağrı yönlendiricisine aktarmasıyla sorumluluğu biter.

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

8.6. Müdürlük, çağrı alıcı personelin performansını ölçmek ve değerlendirmekle yükümlüdür.

8.7. 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,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpqQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



veri, rapor gibi bilgi ve belgeler çağrı merkezi işlemleri dışında ilgili kişinin izni olmadan veya kanunlarla yetkilendirilen ve görevlendirilen merciler ile görevleri ile ilgili olarak muttali olanlar dışında hiçbir kişi ya da kurumla paylaşamaz. Ancak kişisel verilerin ve özel hayatın gizliliği dikkate alınarak, verilerin güvenliği ilgili birimlerce sağlanmak üzere Çağrı Merkezinde hizmet veren kurumların kendi alanlarına ilişkin istatistiki verilere esas ses ve veri kayıtları hizmet gerekleri, hizmetin kalite ve etkinliğini arttırmak, personelin performans değerlendirmesini yapabilmek üzere ve vaka adli veya idari soruşturmaya konu olduğunda ilgili kurumlarla paylaşılabilir.

8.8. 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 kurumlarınca karşılanır. Diğer kurumlar tarafından görevlendirilen personelin, kendi kurumunda sahip olduğu mali ve sosyal hakları herhangi bir kısıtlamaya tabi olmaksızın korunur.

8.9. Çağrı alıcı personel, çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye dönüş yapmakla sorumludur.

8.10. Çağrı alıcı ve yönlendiricinin kendisine düşen çağrıya cevap vermemesi durumunda disiplin işlemi uygulanır.

9. ÇAĞRI ALICI GRUP SORUMLUSUNUN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

9.1. Çağrı merkezi müdürü, her ay düzenli olarak her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından bir kişiyi grup sorumlusu, bir kişiyi de yedek grup sorumlusu olarak görevlendirir. Görevlendirilen çağrı alıcı grup sorumlusu ilgili yönetmelik talimatlarına uygun hareket eder.

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

9.3. Devir- teslim işlemi sırasında önceki vardiyadan devam eden işler varsa açıkça belirtilir.

9.4. Gruptaki personeller Grup Sorumlusunun onayı ve izni olmadan Çağrı Salonunu terk edemeyeceklerdir.

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

9.6. Grup sorumlusu müdürlükçe yapılan toplantılara katılır. Mazereti dahilinde yedek grup sorumlusunun katılmasını sağlar.

9.7. Grup sorumlusu toplantı kararlarını grup üyelerine iletme, izah etme ve uygulanmasını takip etme müdüre karşı sorumludur.

9.8. Grup sorumlusu vardiyalı çalışan personelin görüş, öneri ve problemlerini müdüre bildirir.

9.9. Grup sorumlusu sistem rehberindeki yanlış kayıtları ve sıklıkla düşen asılsız çağrıları vardiya devir-teslim formuna raporlar.

9.10. Grup Sorumlusu, Çağrı merkezine gelen büyük vaka tanımına uyan çağrılar hakkında detaylı bilgiyi 5N1K kuralına uygun formatta çağrı merkezi müdürüne bildirir. Çağrı merkezi müdürüne ulaşamaması halinde ilgili Vali Yardımcısını doğrudan bilgilendirme yapar.

9.11. Grup üyeleri grup sorumlusu ile koordine içinde çalışır. Vardiya devir teslim tutanağına işlenmesi gereken bilgileri anında grup sorumlusuna iletir.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



9.12. 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 çağrı merkezi müdürüne bildirilir.

9.13. Grup sorumlusu çağrı alıcıların mola ve izin planlamalarını yapar.

10. İLGİLİ KURUM/KURULUŞ PERSONELİ (ÇAĞRI YÖNLENDİRİCİ)

10.1. İlgili kurum, hizmetin gerekliklerine uygun, belirlenen kriterleri sağlayan ve yeterli sayıda personeli, çağrı yönlendirici olarak Acil Çağrı Merkezinde görevlendirmekle yükümlüdür. Bu personel disiplin, sicil ve özlük hakları açısından bağlı oldukları kuruma tabii çalışır.

10.2. Kurumlar çağrı merkezinde çalışan personelinin mola, yemek gibi aralar ile her hangi 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.

10.3. Çağrı yönlendiriciler, ilgili yönetmelikte belirlenen çağrı yönlendirici görev ve sorumlulukları yerine getirmekle yükümlüdür.

10.4. Çağrı yönlendiricilerin iaae giderleri ile ulaşım hizmetleri kurumların kendi mevzuatına göre karşılanır.

10.5. Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, ilgili kurumların görev kapsamına giren konulardaki uygulamalar ve işleyiše müdahale etmeyecektir.

10.6. İlgili kurum, Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün izni ve onayı olmadan çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanımını, düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahale ve değişiklik yapmayacaktır.

10.7. Çağrı yönlendiricileri ve birim sorumluları, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce belirlenen güvenlik ve diğer işleyiş kurallarına uyacaklardır. İlgili kurum/kuruluşlar, Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personellerinin Merkezdeki ortak çalışma sistemi ve kurallara uymalarını sağlayacaklardır.

10.8. Çağrı yönlendiriciler ve diğer kurum personeli, çalışma sistemi, çalışma verileri, bina düzeni vb. konularla ilgili şikâyet, görüş, talep ve önerilerini matbu formlar aracılığı ile sadece 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne iletmekle yükümlüdürler.

10.9. Çağrı yönlendiricilerin mesleki eğitimleri, ilgili kurumlar tarafından gerçekleştirilecektir. Kurumsal kapasitenin geliştirilmesine yönelik acil çağrı hizmetleri anlamında çağrı yönlendiricilere yönelik müdürlük tarafından hizmet içi seminer düzenlenir.

10.10. Çağrı yönlendirici personel ve diğer kurum çalışanları, hizmetin yürütülmesi için kendilerine tahsis edilen kaynak ve imkânları özel amaçla ve hizmet amacı dışında kullanmayacaklardır.

10.11. 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, aksaklık tespiti halinde personelin bağlı olduğu kuruma işlem yapılması amacıyla bildirim yapılacaktır.

10.12. Çağrı Yönlendiricilerin görevlerini aksatması, herhangi bir nedenle hizmet vermemesi, çağrı yönlendiricinin görevini yerine getirmemesi nedeniyle sorumluluk çağrı yönlendiricisi, kurumların o gün

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvpqQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



görevli grup sorumlusu ve birim amirleri sorumlu olacaktır. Hizmetin personel eksikliği, vardiya sistemi, izin, rapor vb. nedenlerle aksaması halinde sorumluluk ilgili kurum ve yöneticilerine aittir.

10.13. Çağrı yönlendiriciler kendilerine yanlış çağrı yönlendirilmesi durumunda çağrıyı ilgili kuruma aktarır ve çağrının cevaplanıp cevaplanmadığını takip eder.

10.14. Çağrı Merkezinde görevli çağrı yönlendirici konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle mesai saati içinde bilgi işlem bürosuna, mesai saati dışında nöbetçi teknik personele bildirir

11. SORUMLULUK

11.1. Çağrı merkezinde görevli idari ve teknik personel ile çağrı alıcı personel, grup sorumluları Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ve Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

11.2. İlgili birimler kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak birim sorumlusu görevlendirir. İlgili birim sorumluları Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ve ilgili Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

11.3. Her vardiyada görev yapan çağrı yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca bir kişi grup sorumlusu olarak belirlenir. Çağrı merkezinde çalışan çağrı yönlendiriciler bu sorumlunun gözetiminde çağrı merkezi müdürüne karşı sorumludur.

11.4. Çağrı merkezi müdürü, teknik alt yapı ve idari bakımdan çağrı merkezinin düzenli ve verimli çalışması ile iş ve işlemlerin aksatılmaksızın yürütülmesinden ilgili vali yardımcısına karşı sorumludur.

11.5. Çağrı merkezine gelen ihbarlar, Güvenlik ve Acil Durumlar Koordinasyon Merkezi(GAMER) “Olay Bildirim Kıstasları” dahilinde ise Adıyaman İl Güvenlik ve Acil Durumlar Koordinasyon Merkezinde görevli kolluk personellerinin talebi karşılığında çağrı alıcı ve çağrı yönlendiriciler bilgi paylaşmakla sorumludur.

11.6. Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak ilgili yönetmelik talimatlarına uygun şekilde koordinatör belirlenir. Aylık olarak hazırlanan ve vali yardımcısı tarafından onaylanan koordinatör nöbet listesi ilgililere çağrı merkezi müdürü tarafından tebliğ edilir.

11.7. Müdürlükte görevlendirilen personel, kendi disiplin mevzuatına tabidir.

11.8. Olağanüstü bir olay ile kamuoyunda geniş bir kitleyi etkileyen her hangi bir olayın ihbar edilmesi halinde, vaka konusunda çağrı alıcı ve yönlendirici personel tarafından hiyerarşik yapı dikkate alınarak en hızlı şekilde Acil Çağrı Merkezi Müdürüne, kurumların ilgili idarecilerine ve Vali Yardımcısına iletilerek, Valilik Makamı bilgilendirilecektir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler

12. ACİL ÇAĞRILARDA OLAĞANÜSTÜ YOĞUNLAŞMA

12.1. Mesai saatlerinde Çağrı Merkezi Müdürünün, diğer zamanlarda grup sorumlularının vereceği alarm ikaz işaretleriyle (veya talimatıyla) öncelik sırasına göre;

a) Mevcut vardiyada dinlenmede olanlar,

b) Mesai saatleri içerisinde olan idari personel,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vt vapQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



c) Teknik personel (teknik müdahale ihtiyacı olmaması halinde), konsol başına derhal geçerler.

12.2. Tüm personel kendisine ulaşılabilir konumda telefonunu açık tutar. Bulunduğu adres, ek iletişim bilgilerini Müdürlüğe iletir.

12.3. Çağrı Merkezinde kriz durumu olduğu öğrenildiğinde Müdürlükten iş başı talimatı beklenmeden en kısa zamanda Acil Çağrı Merkezine ulaşım görev başı yapılır.

12.4. Kriz bitmeden ve mesai saatleri içinde Müdürün, mesai saatleri dışında grup sorumlularının izni olmadan vardiya devredilmez.

12.5. Krizin bittiğine dair mesai saatleri içinde müdürün, mesai saatleri dışında grup sorumlularının alacağı karar ile normal çalışma düzenine geçilir.

13. SİSTEM ÇÖKMESİ

13.1. Yazılım arızası, UPS, jeneratör, trafo arızası, elektrik arızası vb. nedenlerden sistemin kapanması, çağrılarının analog hatlara düşmesi durumudur.

13.2. Sistemi yeniden çalıştırmak için usulüne uygun teknik girişimler yapılır.

13.3. Vaka kaydı formları kâğıt ortamında oluşturulur.

14. ALTYAPI ÇÖKMESİ

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

14.1. Teknolojik imkânlar ölçüsünde 112 Acil Çağrı Merkezine iletişim bağlantıları çeşitlendirilerek krize hazır olunur.

14.2. Kriz durumunda Bakanlık, Türk Telekom, Superonline, Aselsan.Net ve diğer ilgili kurumlarla acil iletişime geçilir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Amirlere Silsile Yoluyla Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar

15. BÜYÜK VAKALAR

15.1. Benzinlik, ofis, bitişik nizam sıralı ev yangınları, ahır ve samanlık yangınlarında hayvan telefı,

15.2. Basında çıkması muhtemel olaylar,

15.3. Askeri araç kazası, güvenlik güçlerine saldırı,

15.4. Öğrenci servisi, şehirlerarası otobüs, tehlikeli madde taşıyan araç ve turistik gezi kazaları,

15.5. Çok sayıda ölü ve yaralı olan vakalar,

15.6. Toplumsal olaylar (gösteri, yürüyüş, linç girişimi vb.)

15.7. Kitleleri etkileyen deprem, sel, toprak kayması, çığ düşmesi,

VHKİ: Memet ERKEN

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-60LDxS-vt vapQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



15.8. Uçak düşmesi, tren kazası,

15.9. Terör olayları,

15.10. KBRN sızıntı, kaza, sabotaj,

15.11. Yerli ve yabancı protokolde olan şahısların geçirdiği kazalar, hem silsile yolu ile kurumlarca ilgili amirlere, hem de mesai saatlerinde grup sorumlusu tarafından 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne diğer zamanlarda koordinatöre iletilir. Koordinatör de konu hakkında 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü bilgilendirir.

ALTINCI BÖLÜM

Yürütme

1. Bu yönerge 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne yürütülür.

YEDİNCİ BÖLÜM

Yürürlük

1. Bu Yönerge Adıyaman Valiliği Makamının Onayını müteakip yürürlüğe girer.

Seydi KÖREDE
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

Uygun görüşle arz ederim.
Abdulhamit KARACA
Vali Yardımcısı

O L U R
Mahmut ÇUHADAR
Vali

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: gS81Zg-fqLRpe-/2Uo2+-601DxS-vtvapQe9 Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Altınşehir Mah. Konukoğlu Cad. 33/1 Merkez/Adıyaman
Telefon No: (416)216 01 12 Faks No: (416)214 01 12
e-Posta: 112acm@adiyaman.gov.tr İnternet Adresi: <http://www.adiyaman.gov.tr>
Kep Adresi: icisleribakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Memet ERKEN
Veri Hazırlama Ve Kont.İşletmeni
Telefon No:

