



T.C.
KOCAELİ VALİLİĞİ
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
ÇALIŞMA YÖNERGESİ



BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

1.HİZMETİN AMACI:

Bu Yönergenin amacı, Kocaeli İli genelinde tüm acil çağrılarının etkin bir şekilde tek bir merkezden karşılanarak, kurum/kuruluşlara ait acil ekiplerin doğru ve zamanında yönlendirilmesi için gerekli organizasyonun sağlanması amacıyla 112 Acil Çağrı Merkezi'nin işleyişine dair usul ve esasları belirlemektir.

2.HİZMETİN KAPSAMI:

Kocaeli genelinde acil çağrılarını karşılayan Kocaeli 112 Acil Çağrı Merkezi'nin, 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

- 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 28.maddesi,
- On Üç Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair 06.12. 2012 tarih ve 6360 sayılı Kanunu,
- İçişleri Bakanlığı'nın 14.10.2005 tarih ve 2005/108 sayılı Genelgesi,
- Avrupa Birliği Konseyi'nin 29 Temmuz 1991 tarih ve 91/396 sayılı kararı,
- 20.02.2004 tarih ve 6525 sayılı Kanunun 15. Maddesi.
- 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı resmî gazetede yayınlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği.

4. TANIM VE KISALTMALAR

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 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 Bakanlığı'nı,
- **f)Çağrı karşılayıcı:** 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 karşılayıcıların 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 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;
 - Kocaeli Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı
 - İl Emniyet Müdürlüğünü
 - İl Jandarma Komutanlığını
 - İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünü
 - Orman Bölge Müdürlüğünü
 - Doğa Koruma ve Milli Parklar Şube Müdürlüğü
 - İl Sağlık Müdürlüğünü
 - Sahil Güvenlik Komutanlığı
- **m)Konsol:** Her bir çağrı karşılayıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,
- **n)Müdürlük:** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- **o)Operasyon merkezi:** Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,
- **ö)Valilik:** Çağrı merkezinin bağlı olduğu İl Valiliği'ni, ifade eder.
- **p)Yönetmelik:** 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı resmi gazetede yayınlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kurulu, Görev ve Çalışma Yönetmeliği.

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 Merkezi'nde hizmet veren ilgili kurumlara ait çağrının alınabilmesi için yeterli alt yapı kaynak ve sistemleri sağlar.

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

5.4. Kocaeli 112 Acil Çağrı Merkezi'nde çalışan tüm personel, yönetmelikte belirtilen çalışma usul ve esaslarına göre çalışır.

6.ALTYAPI

6.1. Merkez Müdürlüğünde, hizmetin yürütülmesini sağlayacak bilgi-işlem ve diğer teknik altyapının kurulumu ve faal halde bulundurulması Merkez Müdürlüğünce sağlanır.

6.2. Merkezin elektrik, su, ısıtma vb. giderleri ile bakım, onarım teçhizat ve demirbaş giderleri ve masrafları İller İdaresi genel Müdürlüğünce sağlanan ödenek ile Merkez Müdürlüğünce karşılanır.

6.3. Çağrı Merkezi, gelen ve giden telefon görüşmelerinin yönetildiği, gerektiğinde arayan geri dönülebildiği, tüm vaka kayıtlarının yapılabildiği, arayanın konum bilgisine ulaşılabilirdiği, araç takibinin yapılabildiği araç takip sistemi ve acil çağrı yazılımının aktif halde çalışmasını sağlar.

6.4. Merkezde İçişleri Bakanlığınca karşılanan, tüm çağrıların ve görüşmelerin kayıt altına alındığı, verilerin saklandığı, yedeklendiği ve raporlandığı acil çağrı yazılımı kullanılacaktır.

7.DÜZEN VE İŞLEYİŞ

7.1. Bina içindeki düzenin sağlanması ve muhafaza edilmesinden, yazılım ve donanımların muhafazası ile bunlara ilişkin sorunların giderilmesinden 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü görevli, yetkili ve sorumludur.

7.2. 112 Acil Çağrı Merkezi'nde bulunan Kurum ve Kuruluşlar gerekli katkıyı sağlamakla mükelleftirler.

7.3. 112 Acil Çağrı Merkezi'nde, ilgili birimlere, idari işleri ile görev ve hizmetlerini takip edebilmeleri amacıyla yer tahsis edilir.

7.4. Acil Çağrı Merkezi'nde düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulmayacaktır.

7.5. Acil Çağrı Merkezi'nde görev yapan çağrı karşılayıcı personel Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü'nün belirlemiş olduğu resmi kıyafetle, çağrı yönlendirici personel ise görevi boyunca kurumlarınca belirlenmiş resmi kıyafet ile çalışacaklardır.

7.6. Personelin binaya giriş çıkışlarında, kartlı geçiş sistemini kullanması ve x-ray cihazlarından geçmesi zorunludur. Bu kurala uymayan kişilerin girişine nöbetçi memur tarafından kesinlikle izin verilmez.

7.7. Bu amaçla her görevliye ayrı olarak tahsis edilen kartlar başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullanılamayacaktır. Binada görev yapan personelin, bina içinde onaylı kimlik belgesini görünecek şekilde yakasında veya göğsünde taşıması zorunludur. Bu kartlar görev bitiminde Müdürlüğe iade edilecektir.

7.8. Acil Çağrı Merkezi salonunda hiçbir şekilde yiyecek ve içecek bulundurulmayacak ve tüketilmeyecektir. Bu amaçla Merkezin ortak dinlenme salonu ve sosyal alanlar kullanılacaktır.

7.9. Acil Çağrı Merkezi salonuna Müdürlüğün izni olmadan hiçbir şekilde görevli olmayan kimse alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecek, izinsiz fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacaktır.

7.10. Personelin özel eşyalarını muhafaza edebilmesi için Çağrı Merkezi içinde bulunan anahtarlı çekmeceler kullanılır ve konsolların üzerinde çağrı karşılama cihazlarının dışında herhangi bir eşya bulundurulamaz.

7.11. Binada görev yapan personele gelen kargo, posta, fatura, yiyecek vb. güvenlik nezaretinde ilgili kişiye teslim edilir.

7.12. 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 edildiği takdirde kişinin bulunduğu kurum aracılığıyla bakım onarım ve temini sağlanacaktır.

7.13. Kurumlar, Müdürlüğün bilgisi dışında herhangi bir elektrikli ve gazlı cihazı (ısıtma cihazı, su ısıtma cihazı, çay kahve makinesi, elektrikli ocak ve tüp vb.) binada kullanamaz.

- 7.14. Çağrı Merkezinde ve diğer odalarda Müdürlüğün bilgisi dışında eşyaların yeri değiştirilmez ve dışarıdan eşya getirilemez.
- 7.15. Personel, dilek ve isteklerini Kalite Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosuna bildirir.
- 7.16. Olağandışı durum ve önemli olaylarda her kurum temsilcisi, üst amirlerini sırasıyla arayıp bilgilendirecektir.
- 7.17. 112 Acil Çağrı Merkezi ve ilgili kurumlar arasındaki anlaşmazlık durumunda Acil Çağrı Merkezi Müdürü aracılığıyla ilgili Vali Yardımcısı konu hakkında bilgilendirilecek ve talimatları doğrultusunda hareket edilecektir.
- 7.18. 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.
- 7.19. Çağrı Merkezinde görev alacak tüm personel, bilgilerin ve kayıtların sisteme girilmesine ilişkin hizmetleri kendilerine verilen yetki ve sorumluluk doğrultusunda yerine getireceklerdir.
- 7.20. Merkezde çalışan bütün personel çalışma süresi boyunca merkezin çalışma prosedür ve kurallarına uymakla mükelleftir, uymayan personele gerekli yaptırımlar uygulanacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Personel

8.ACİL ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ

- 8.1. Kocaeli 112 Acil Çağrı Merkezi'nde görevlendirilecek personel, kadrolu personel sağlanıncaya kadar ilgili kurumlar ve gerektiğinde diğer kurumlar Valilik onayı ile geçici olarak görevlendirilir. Personel seçiminde İçişleri Bakanlığı'nın belirlediği kriterler dikkate alınır.
- 8.2. Merkezde görev alacak çağrı karşılayıcı personel, görev öncesi mutlaka "Temel Acil Çağrı Karşılama Eğitimi" alır. Ayrıca çağrı karşılayıcıların 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 karşılayıcılara uzman kişiler tarafından mesleki rehberlik ve bireysel yönlendirme yapılır ve kişisel gelişimlerine destek verilir.
- 8.4. Merkeze gelen her türlü çağrı, çağrı karşılayıcılar 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, adresi ve detay sormaksızın 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.
- 8.5. Çağrı karşılayıcılar, çağrıyı sadece "Acil Çağrı Merkezi" cümlesiyle cevaplandırır.
- 8.6. Çağrı karşılama hizmeti sunulurken uygun iletişim yöntemleri kullanılır. Arayanlara karşı gereken saygı, nezaket ve anlayış gösterilecek, yeterli bilgilendirme ve yönlendirme yapılır.
- 8.7. Her grup için bir grup sorumlusu belirlenir, gruplar arası çağrı karşılayıcılar eşleştirilir, bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelmeyen personel devir teslimi yapıncaya kadar konsolu terk edemez. Gecikmenin 30 dakikadan fazla uzaması halinde, grup sorumlusu tarafından tedbir alınıp, müdürlüğe haber verildikten sonra görev yerinden ayrılabilir.
- 8.8. Nöbet değişimleri sırasında, görevi devreden grup sorumlusu önemli olayları mutlaka görevi devralan grup sorumlusuna bildirir, çağrı merkezi içinde bulunan duyuru panosuna kaydedilir ve duyuru

panosunda diğer gruplar ile paylaşılır. Duyuru panosunda duyurulmaması gereken önem ve gizlilikteki hususlar derhal Müdürlüğe bildirilerek takibi sağlanır.

8.9. Çağrı karşılayıcılar çalışma saatleri içerisinde her 2 saatte 30 dakikayı, toplamda ise 3 saati aşmayacak şekilde mola kullanabilir. Çağrı karşılayıcılar, grup sorumlularına bildirmek koşuluyla sistemdeki mola butonunu kullanarak molaya çıkabilir. Çalışma saatleri ilk 1 saat ve son 1 saat molaya çıkılmamalıdır. Molaya çıkan çağrı karşılayıcı herhangi bir olağanüstü durumda hemen çağrı merkezi salonuna dönebilecek uzaklıkta olmalıdır. Gelen çağrının yoğunluğuna göre çağrı karşılayıcıların mola kullanma inisiyatifi grup sorumlularına aittir.

8.10. Adli soruşturma gerektirecek, haber değeri olan ve/veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği vakalar grup sorumlusu tarafından ivedilikle müdürlüğe bildirilir.

8.11. Çalışma saatleri içerisinde, belirlenmiş üniforma ile çalışılır. Üniforma üzerine, genel görünümü olumsuz etkileyecek kazak, hırka, mont vs. giyilemez.

8.12. Görevle ilgili bilgiler başka kişi, kurum veya kuruluşa verilemez.

8.13. Grup sorumluları kendi gruplarının kurallara uymasını sağlamakla sorumludur.

8.14. Gerekli görüldüğü takdirde idare tarafından belirlenen tarihlerde toplantılar düzenlenir.

8.15. Müdürlük, önceden belirlenmiş ve açıklanmış kriterler doğrultusunda çağrı karşılayıcı personelin performansını ölçmek ve değerlendirmekle yükümlüdür.

8.16. 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.

8.17. Çağrı Merkezi'nde çağrı karşılayıcı olarak görevlendirilen personelin görevlendirilme sürelerine bakılmaksızın görev yaptıkları sürece aylık, ödenek, her türlü zam ve tazminatları ile diğer mali ve sosyal hak ve yardımları kendi kurumları tarafından karşılanır. Diğer kurumlar tarafından görevlendirilen personelin, kendi kurumunda sahip olduğu mali ve sosyal hakları herhangi bir kısıtlamaya tabi olmaksızın korunur.

8.18. Acil Çağrı Merkezi'nde çağrı karşılayıcı olarak görev yapan personelin servis ihtiyaçlarının tamamı, çalışan memurların yemek ihtiyaçlarının bir bölümü 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü tarafından karşılanır.

9.İLGİLİ KURUM/KURULUŞ PERSONELİ

9.1. İlgili kurum, hizmetin gerekliliklerine uygun ve yeterli sayıda personeli, çağrı yönlendirici olarak Acil Çağrı Merkezi'nde görevlendirmekle yükümlüdür. Bu personel disiplin, sicil ve özlük hakları açısından bağlı oldukları kuruma tabii çalışır.

9.2. Çağrı yönlendiriciler, çağrı değerlendirmede Yönetmelikte belirlenen çağrı yönlendirici görev ve sorumlulukları yerine getirmekle yükümlüdür. Diğer hususlarda Yönetmelik ve Müdürlük çalışma usul ve esaslarına uymakla yükümlüdür.

9.3. Çağrı yönlendiriciler; Çağrı karşılayıcılar tarafından Devam Eden Vakalar Modülü 'ne aktarılan acil çağrıları en kısa sürede bekletmeden karşılar ve Vaka Bilgileri Formunda Çağrı karşılayıcılarca kaydedilmiş olan bilgilerdeki eksiklikleri tamamlayarak ve vakayı değerlendirerek operasyonu yönetir.

9.4. Birden fazla kurumun birlikte müdahalesini gerektiren vakalarda ilgili diğer kurum/birim temsilcilerinin ya da görevlilerinin haberdar edilip edilmediğini teyit etmekle ve diğer birimlerle koordineli olarak operasyonu yönetmekle yükümlüdürler.

9.5. Çağrı yönlendiriciler, sistemden ve/veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yaparlar.

9.6. Çağrı yönlendiriciler talebin mahiyetine en uygun ve en yakın yeterli sayıda kaynağı vakaya yönlendirir. Verilen hizmet ile ilgili her türlü veri bilgisayar ortamında kayıt altına alınır.



9.7. Görevlendirilen birimin araç bilgisayarı, cep bilgisayarı vb. Veri Terminaline sahip olması halinde **Vaka Bilgileri Formunun** eksiksiz olarak doldurularak, Merkeze doğru ve eksiksiz olarak iletilmesi sağlanır.

9.8. İhtiyaç duyulması halinde 112'yi arayan vatandaş ile arama konusuyla ilgili birimleri arasında 112 Santrali üzerinden konferans görüşmesi yapılmasını sağlar.

9.9. Çağrı yönlendiriciler analog telsizleri üzerinden yapılan anonslarla haberdar oldukları vakalarla ilgili olarak diğer kurum operatörlerini bilgilendirir.

9.10. Acil Çağrı Merkezi'nde görev yapan personelin maaş ve ek ödemeleri, yemek, servis, kıyafet vs. giderleri bağlı olduğu kuruluş tarafından karşılanacaktır.

9.11. Müdürlük, ilgili kurumların çalışma sistemine, nöbet düzenine ve kurumun görev kapsamına giren konulardaki uygulamalara ve işleyişe müdahale etmeyecektir.

9.12. İlgili kurum, Müdürlüğün izni ve onayı olmadan çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanımını, düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahale ve değişiklik yapmayacaktır.

9.13. Çağrı yönlendiricileri ve diğer kurum çalışanları, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü'nce belirlenen güvenlik ve diğer işleyiş kurallarına uyacaklardır. İlgili kurum/kuruluşlar, Acil Çağrı Merkezi'nde görev yapan personellerinin Merkezdeki ortak çalışma sistemi ve kurallara uymalarını sağlayacaklardır.

9.14. Merkez Müdürlüğü, ilgili kurum çalışanlarının talep, görüş ve beklentilerini almak üzere kurum yetkilileri veya çağrı yönlendirici temsilcileri ile periyodik toplantılar düzenleyecektir.

9.15. 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 Merkez Müdürlüğü'ne iletmekle yükümlüdürler.

9.16. Çağrı yönlendiricilerin mesleki eğitimleri ilgili kurumları tarafından gerçekleştirilecektir. Acil Çağrı Merkezi'nde kullanılan yazılım ve donanımına ait konularda talep edildiği takdirde Merkez Müdürlüğü eğitim düzenleyecektir. İhtiyaç duyulması halinde Müdürlük ilgili kuruluşun çağrı yönlendiriciler için yapacağı eğitimleri için eğitim ortamı sağlayacaktır.

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

9.18. 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 yapılacaktır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler

10.ACİL ÇAĞRILARDA OLAĞANÜSTÜ YOĞUNLAŞMA;

10.1 Toplumun ekseriyetini etkileyen deprem, sel, büyük yangın, terör olayları vb. nedenlerden çağrı sayılarının normal kapasitenin üzerinde artması.

10.2. Mesai saatlerinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü'nün, diğer zamanlarda nöbetçi grup sorumlusunun vereceği alarm ikaz işaretiyle veya talimatıyla öncelik sırasına göre;

a) Mevcut vardiyada dinlenmede olanlar,

b) Mesai saatleri içerisinde idari personel,

c) Personel başına günlük 50 adet çağrıdan az çağrı düşen kurumlardan 1'er çağrı yönlendirici personel ve sağlık kurumundan en az 2 adet çağrı yönlendirici sistemde çağrı karşılayıcı rolüyle,

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

10.3. Çağrı alanındaki konsollar yeterli gelmemesi halinde rezerv alanlar kullanılır.

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

10.5. 112 Acil Çağrı Merkezi'nde kriz durumu olduğu öğrenildiğinde Müdürlükten iş başı talimatı beklenmeden en kısa zamanda Acil Çağrı Merkezi'ne ulaşıp görev başı yapılır.

10.6. Kriz bitmeden Müdür veya grup sorumlusunun izni olmadan vardiya devredilmez.

10.7. Müdür veya nöbetçi grup sorumlusu krizin bittiği kararıyla normal çalışma düzenine geçilir.

11.SİSTEM ÇÖKMESİ; Yazılım arızası, UPS, jeneratör, trafo arızası, elektrik arızası vb. nedenlerden sistemin kapanması, tekrar sistemin çalışabilir hale gelebilmesi sürecinde çağrıların analog hatlara düşmesi durumudur.

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

11.2. Çağrıların analog hatlara düşmesiyle; acil çağrı karşılayıcılar bölümüne 2 Sağlık, 1 Emniyet personeli geçer.

11.3. Krizin durumuna göre Müdür veya nöbetçi grup sorumlusu farklı çalışma sistemi belirleyebilir.

11.4. Vaka kaydı formları kâğıt ortamında oluşturulur.

12. ALTYAPI ÇÖKMESİ; 112 Acil Çağrı Merkezi'ne iletişim sağlayan hatların kopması, hizmet binasında muhtelif sebeplerden hizmet verme imkânının kalmaması gibi durumlar.

12.1. Teknolojik imkânlar ölçüsünde 112 Acil Çağrı Merkezi'ne iletişim bağlantıları çeşitlendirilerek krize hazır olunur.

12.2. Kriz durumunda Bilgi Teknolojileri Kurumu, Türk Telekom ve diğer ilgili kurumlarla acil iletişime geçilir.

12.3. Krizin kısa sürede çözümü mümkün olmayacaksa, acil çağrılarının en uygun 112 Acil Çağrı Merkezi'ne yönlendirilmesi, ilgili kurumların eski altyapılarının kullanıma alınması ihtimaline hazırlıklı olunur.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Amirlere Silsile Yoluyla Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar

13.BÜYÜK VAKALAR;

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

13.2. Basında çıkması muhtemel olaylar

13.3. Askeri araç kazası, güvenlik güçlerine saldırı,

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

13.5. En az 5 ölü, 10 yaralı olan vakalar,

13.6. Toplumsal olaylar (gösteri, yürüyüş, linç giriřimi vb.),

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

13.8. Uçak düşmesi, tren kazası,

13.9. Terör olayları

13.10. KBRN sızıntı, kaza, sabotaj,

13.11. 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 Müdürü'ne iletilir Müdür de ilgili Vali Yardımcısı'nı bilgilendir.

ONAY VE YÜRÜRLÜK

1. 23.11.2015 tarihli 112 Acil Çağrı Hizmetleri Yönergesi yürürlükten kaldırılmıştır.
2. Bu yönerge Kocaeli Valiliği onay tarihinden itibaren yürürlüğe girer.
3. Bu Yönergeyi, Kocaeli 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü yürütür.



Yedigir ERGÜL
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

Uygun görüşle arz ederim

...../09/2024



İsmail GÜLTEKİN
Vali Yardımcısı

Uygundur

27...../09/2024



İlhami AKTAŞ
Vali