



T.C. ORDU VALİLİĞİ

ORDU 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ

ÇALIŞMA YÖNERGESİ

ORDU - 2020

Kapak

İçindekiler

1-2

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

- | | |
|-------------------------|-----|
| 1. Hizmetin Amacı | 3 |
| 2. Hizmetin Kapsamı | 3 |
| 3. Dayanak | 3 |
| 4. Tanım ve Kısaltmalar | 3-4 |

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

- | | |
|---------------------|-----|
| 5. Genel Şartlar | 4 |
| 6. Altyapı | 5 |
| 7. Düzen ve İşleyiş | 5-6 |

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Acil Çağrı Merkezi Personeli,İlgili Kurum/Kuruluş Personeli

- | | |
|-----------------------------------|-----|
| 8. Acil Çağrı Merkezi Personeli | 7-8 |
| 9. İlgili Kurum/Kuruluş Personeli | 8-9 |

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

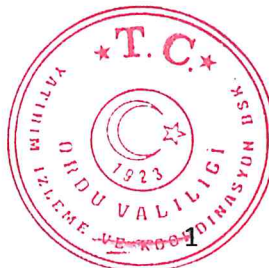
Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler

- | | |
|---|------|
| 10. Acil Çağrılarda Olağanüstü Yoğunlaşma | 9-10 |
| 11. Sistem Çökmesi | 10 |
| 12. Altyapı Çökmesi | 10 |

BEŞİNCİ BÖLÜM

Amirlere Silsile Yoluyla Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar

- | | |
|-------------------|-------|
| 13. Büyük Vakalar | 10-11 |
| 14. Yaptırımlar | 11 |



ALTINCI BÖLÜM

15. Yürürlük	11
16. Yürütme	11
Ek-1 ACİL VAKA, ÇAĞRI ALMA İŞ AKIŞ ŞEMASI	12
Ek-2 YÖNETİM ORGANİZASYON ŞEMASI	13
Ek-3 VAKA DIŞI ÇAĞRI İŞ AKIŞ ŞEMASI	14



BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

1. HİZMETİN AMACI

Bu yönergenin amacı, Ordu ili genelinde tüm acil çağrılarının etkin bir şekilde tek bir merkezden karşılanarak, kurum/kuruluşlara ait acil yardım hizmeti veren ekiplerin doğru ve zamanında yönlendirilmesi için gerekli organizasyonun sağlanması amacıyla 112 Acil Çağrı Merkezinin işleyişine dair usul ve esasları belirlemektir.

2. HİZMETİN KAPSAMI

Ordu genelinde acil çağrılarını karşılayan Ordu 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

- a) On dört ilde büyükşehir belediyesi ve yirmi yedi ilçe kurulması ile bazı kanun ve kanun hükmünde kararnamelerde değişiklik yapılmasına dair 06.12. 2012 tarih ve 6360 sayılı Kanun'u
- b) Avrupa Birliği Konseyi'nin 29 Temmuz 1991 tarih ve 91/396 sayılı Kararı
- c) İçişleri Bakanlığının 14.10.2005 tarih ve 2005/108 sayılı Genelgesi
- d) 20.02.2014 tarih ve 6525 sayılı Kanunun 15. maddesi
- e) 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği
- f) 10.07.2018 tarih ve 30474 sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanan 1 nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'nin 273. maddesi
- g) 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 28. maddesi (Ek fıkra: 12/11/2012-6360/33 md.; Değişik fıkra: 20/2/2014-6525/15 md.)

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) **Yeni Nesil Acil Çağrı Yazılımı:** Acil Çağrı Merkezine gelen çağrılarının, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen yazılımı,
- d) **Acil Yardım Hizmeti:** İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,
- e) **Araç Takip Sistemi:** İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,
- f) **Bakanlık:** İçişleri Bakanlığını,
- g) **Genel Müdürlük:** İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,



- h) **Valilik:** Çağrı Merkezinin bağlı olduğu İl Valiliğini,
- i) **Çağrı Merkezi:** 112 Acil Çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü 112 Acil Çağrı Merkezini,
- j) **Müdürlük:** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- k) **Çağrı Merkezi Müdürü:** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,
- l) **Koordinatör:** Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak belirlenen personeli,
- m) **Çağrı Alıcı:** Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,
- n) **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,
- o) **Diğer Personel:** Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,
- p) **İlgili Birimler:** İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,
- q) **İlgili kurumlar:** Çağrı merkezinde görev alan;
1. Ordu Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı
 2. İl Emniyet Müdürlüğünü
 3. İl Jandarma Komutanlığını
 4. Sahil Güvenlik Komutanlığı
 5. İl Sağlık Müdürlüğünü
 6. İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünü
 7. Orman Bölge Müdürlüğünü
 8. Doğa Koruma ve Milli Parklar Şube Müdürlüğü
- q) **Birim sorumlusu:** İlgili birimlerin kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve Çağrı Merkezi Müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak personeli,
- r) **Grup Sorumlusu:** Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar/çağrı yönlendiriciler arasından grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,
- s) **Acil Durum Yönetim Merkezi:** Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,
- t) **Konsol:** Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı, 3 ekran 1 kasa ve kulaklıktan oluşan yazılım ve donanım setini ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

5. GENEL ŞARTLAR

- 5.1 112 Acil Çağrı Merkezi, 7 gün 24 saat çalışma esasına göre, resmi ve dini tatil günleri dâhil olarak hizmet verir.
- 5.2 112 Acil Çağrı Merkezinde hizmet veren ilgili kurumlara ait çağrının alınabilmesi için yeterli altyapı, kaynak ve sistemler müdürlükçe sağlanır.
- 5.3 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları açısından Ordu Valiliğine karşı sorumludur.
- 5.4 112 Acil Çağrı Merkezinde çalışan tüm personel, yönetmelikte belirtilen çalışma usul ve esaslarına göre çalışır.



6. ALTYAPI

- 6.1 Çağrı Merkezinde hizmetin yürütülmesi, bilgi-işlem ve diğer teknik altyapının kurulumu, çağrı merkezinin faal halde bulundurulması 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce sağlanır.
- 6.2 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün elektrik, su, ısıtma vb. giderleri ile bakım, onarım teçhizat, demirbaş giderleri ve masrafları, İller İdaresi Genel Müdürlüğünce sağlanan ödenek ile Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığınca karşılanır.
- 6.3 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, gelen ve giden telefon görüşmelerinin yönetilmesini, gerektiğinde arayana geri dönülmesini, tüm vaka kayıtlarının yapılmasını, arayanın konum bilgisine ulaşılmasını, araç takip sistemi ve acil çağrı yazılımının aktif halde çalışmasını sağlar.
- 6.4 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde, İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen, tüm çağrılar ve görüşmelerin kayıt altına alındığı, verilerin saklandığı, yedeklendiği ve raporlandığı yeni nesil "112 Acil Çağrı Yazılımı" kullanılacaktır.

7. DÜZEN VE İŞLEYİŞ

- 7.1 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde görev alacak tüm personel, kendi kurumlarının ve müdürlüğün yasal mevzuatlarıyla belirlenmiş talimatlar ve kurallar doğrultusunda çalışır. Verilen hizmet sırasında, elde edilen bilgilerin ve kayıtların oluşturulması ve/veya acil çağrı sistemine girilmesinde, kendilerine verilen yetki ve sorumluluk doğrultusunda yerine getirir.
- 7.2 Bina içindeki düzenin sağlanması, yazılım ve donanımların muhafazası ile bunlara ilişkin sorunların giderilmesinden 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü sorumludur. (Ek-2 Yönetim Organizasyon Şeması)
- 7.3 Çağrı Merkezinde görev yapan çağrı alıcı personel müdürlüğün belirlemiş olduğu resmi kıyafetle, çağrı yönlendirici personel ise kurumlarınca belirlenmiş resmi kıyafet ile çalışacaklardır. Genel görünümü olumsuz etkileyecek kazak, hırka, mont vs. giyilmeyecektir.
- 7.4 Personelin binaya giriş-çıkışlarında, kartlı geçiş sistemini kullanması ve x-ray cihazlarından geçmesi zorunludur. Bu amaçla her görevliye ayrı olarak tahsis edilen kartlar, başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak ve başkasına kullandırılmayacaktır. Binada görev yapan personelin, bina içinde onaylı kimlik belgesini görünecek şekilde yakasında veya boynunda taşıması zorunludur. Bu kartlar görevden ayrılma durumunda müdürlüğe iade edilecektir.
- 7.5 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde, mesai saatleri içinde görev yapan personele gelen kargo, posta, fatura, yiyecek vb. danışmaya bırakılır, danışma görevlisi tarafından personele bilgi verilmesi suretiyle personel danışmadan teslim alır. Nöbet usulüne göre çalışan personel hiçbir suretle kargo için kurum adresini veremez.
- 7.6 Binada bulunan cihaz, malzeme, donanım ile ilgili herhangi bir teknik sorun ve aksaklığın tespit edilmesi durumunda; mesai saatleri içerisinde uygun durumda olan teknik personele, mesai saatleri dışında ise nöbetçi teknik personele haber verilecektir.
- 7.7 Müdürlük binası içerisinde yazılım, donanım ya da elektrik arızalarının olması durumunda, teknik personel dışında hiç kimse müdahale edemez.
- 7.8 Müdürlükçe, ilgili birimlere, idari işleri ile ilgili görev ve hizmetlerini takip edebilmeleri amacıyla çağrı merkezi içinde kurum temsilcisi odaları tahsis edilir. İlgili birimler bu odalarda idari işlerini yürütür.
- 7.9 Çağrı Merkezi bünyesinde hizmet veren kurumlara müdürlükçe temin edilip tahsis edilen taşınırın hizmet gereklerine uygun olarak kullanılması ve korunmasından tahsis yapılan



ilgili kurumlar sorumludur. Tahsisi yapılan bu taşınırıların zarar görmesi halinde kişisel kusur tespit edilirse kişinin bulunduğu kurum aracılığıyla bakım, onarım ve temini sağlanacaktır.

- 7.10 Çağrı Merkezinde ve bina içerisinde müdürlüğün bilgisi dışında hiçbir eşyanın yeri değiştirilmez ve dışarıdan eşya getirilemez.
- 7.11 Müdürlüğün bilgisi dışında hiç kimse binada herhangi bir elektrikli cihaz (ısıtma cihazı, su ısıtma cihazı, çay kahve makinesi, elektrikli ocak vb.) kullanamaz.
- 7.12 Çağrı Merkezinde ve kurum temsilcisi odalarında hiçbir şekilde yiyecek ve içecek bulundurulmayacak ve tüketilmeyecektir. Bu amaçla yemekhane kullanılacaktır. Çağrı merkezi içinde su ihtiyacı ağız kapalı, su sızdırmayan bardak veya matara ile giderilecektir.
- 7.13 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün ortak kullanım alanlarının düzeni ve temizliğinden tüm kullanıcılar sorumlu olup, nöbet ve vardiya değişimlerinde ortak kullanım alanları temiz ve kullanıma hazır bir şekilde devredilecektir.
- 7.14 Personel, Çağrı Merkezi içerisinde işleyişi engelleyecek düzeyde gürültü oluşturacak tüm unsurlara (yüksek telsiz sesi, yüksek sesle vaka görüşmesi, nöbet değişiminde oluşan gürültü vb.) karşı gerekli önlemleri alacaktır.
- 7.15 Çağrı Merkezinde hiçbir şekilde ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulundurulamaz.
- 7.16 Çağrı Merkezi içerisine müdürlüğün izni olmadan görevli olmayan kimse alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecek, izinsiz fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacaktır. Ziyaretçilerle görüşmeler bina girişinde bulunan kafeteryada yapılacaktır.
- 7.17 Çağrı Merkezinde, konsolların üzerinde çağrı karşılama cihazlarının dışında herhangi bir eşya bulundurulamaz. Personelin özel eşyalarını muhafaza edebilmesi için müdürlük tarafından kendilerine zimmetlenen anahtarlı dolaplar kullanılmalıdır.
- 7.18 Müdürlükçe verilen kulaklık vb. cihazlar haricinde konsol girişlerine herhangi bir cihaz takılamaz.
- 7.19 Personel kendisine görevi nedeniyle tahsis edilen malzemenin korunması, faal halde bulundurulması ve etkin kullanılmasından sorumludur. Malzeme özel amaçla ve hizmet amacı dışında kullanılamaz, görevden ayrılma durumunda ya da müdürlük tarafından istendiği takdirde aynı gün iade edilir.
- 7.20 Müdürlüğün izni ve onayı olmadan çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanımını, düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahale ve değişiklik yapılamaz.
- 7.21 Çağrı Merkezinde bulunan toplantı salonlarının ve diğer donatıların ilgili kurumlarca kullanılması talebi, Çağrı Merkezi Müdürü tarafından değerlendirilecek, müsaitlik durumuna göre izin verilecektir.
- 7.22 Müdürlükte görev yapan tüm personel, bilgilerin ve kayıtların sisteme girilmesine ilişkin hizmetleri, kendilerine verilen yetki ve sorumluluk doğrultusunda yerine getirecektir.
- 7.23 Çağrı Merkezinde ilgili kurumlar arasındaki anlaşmazlık durumunda Acil Çağrı Merkezi Müdürü aracılığıyla ilgili vali yardımcısı konu hakkında bilgilendirilecek ve talimatları doğrultusunda hareket edilecektir.
- 7.24 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, tüm personelin şikâyet, görüş, talep ve önerilerini kendi belirlemiş olduğu yollarla alarak (matbu form, dijital talep alma vs) değerlendirir.
- 7.25 Çağrı Merkezi Müdürlüğü, acil yardım hizmeti sunan kurumlar arasında gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlamak amacıyla kurum yetkilileri, birim sorumluları veya kurumun belirlediği temsilciler ile periyodik toplantılar düzenler.
- 7.26 Müdürlükte görev yapan tüm personel kendi disiplin mevzuatına tabidir.
- 7.27 Müdürlükte görev yapan tüm personel, çalışma süresi boyunca müdürlüğün çalışma prosedür ve kurallarına uymakla mükelleftir, uymayan personele gerekli yaptırımlar uygulanacaktır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Acil Çağrı Merkezi Personeli, İlgili Kurum/Kuruluş Personeli

8. ACİL ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ

- 8.1 Ordu 112 Acil Çağrı Merkezinde uygun, yeterli çağrı alıcı personel bulunmaması halinde kadro, yer ve unvanlarına bakılmaksızın uzman, sözleşmeli personel ve memurlar, 3152 sayılı Kanunun 28'inci maddesi hükümleri doğrultusunda Valilikçe diğer kurumlardan geçici olarak görevlendirme yapılabilir.
- 8.2 112 Acil 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.
- 8.3 Çağrı alıcılara, uzman kişiler tarafından mesleki rehberlik ve bireysel yönlendirme yapılır ve kişisel gelişimlerine destek verilir.
- 8.4 Müdürlük, önceden belirlenmiş ve açıklanmış kriterler doğrultusunda çağrı alıcı personelin performansını ölçmek ve değerlendirmekle yükümlüdür.
- 8.5 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.
- 8.6 Çağrı merkezinde çağrı alıcı olarak diğer kurumlardan geçici 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.
- 8.7 **Çağrı Alma İşleyişi**
- a) Acil Çağrı Merkezine gelen tüm çağrılar çağrı alıcı personel tarafından karşılanır.
- b) Çağrılar “Acil Çağrı Merkezi” açılış cümlesiyle karşılanır.
- c) Arayanın arama nedeni öğrenildikten sonra çağrının Acil Çağrı Merkezi ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir.
- d) Arayanın durumuna göre arama nedeni veya çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olayın ne olduğu sorgulanır. Aynı anda yazılım programında arayanın harita ekranında görülüp görülmediği kontrol edilir.
- e) Vaka kaydı oluşturulan kayıt için, “Vaka Bilgi Giriş Modülü”nde derhal konum sorgusu yapılır. Bu şekilde adresin tespit edilememesi halinde adresi sorgulanır, vaka formuna kaydedilir ve ilgili kurum yetkilisine veya yetkililerine çağrı aktarılır. (Ek-1 Acil Vaka, Çağrı Alma İş Akış Şeması)
- f) Olay birden fazla kurumu ilgilendiren ve koordinasyon gerektirecek bir vaka ise adres bilgisi, olayla ilgili arayan tarafından verilen ek bilgiler mutlaka vaka formuna kaydedilir. Arayanı bilgilendirerek, ses en ilgili kuruma, vaka formu ise ilgili tüm kurumlara yayınlanır.
- g) 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.
- h) Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapılır.



- i) 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.
 - j) Acil Çağrı Merkezi görev kapsamına giren çağrılar, yazılımda Vaka Tipleri Bölümü'nde "vaka ihbarı veya bir vaka için tekrar arama" olarak işaretlenir.
 - k) Aynı vaka ile ilgili gelen tekrar aramalarda ilgili vaka kayıt numarası verilerek çağrı tipi "bir vaka için tekrar arama" olarak belirlenir ve kuruluşa aktarılır. Çağrı, vaka formu ile ilişkilendirilir. (Ek-3 Vaka Dışı Çağrı İş Akış Şeması)
- 8.8 Kara listeye alma, çağrı engelleme gibi sistemin verdiği yetkileri kullanma sonucu oluşabilecek can ve mal kayıpları çağrı alıcının şahsi sorumluluğunda olacaktır.
- 8.9 Çağrı alıcı kendisine düşen çağrıya cevap vermemesi durumunda disiplin mevzuatı işlemleri uygulanacaktır.
- 8.10 Çağrı karşılama hizmeti sunulurken uygun iletişim yöntemleri kullanılır. Arayanlara karşı gereken saygı, nezaket ve anlayış gösterilerek yeterli bilgilendirme ve yönlendirme yapılır.
- 8.11 Her grup için bir grup sorumlusu belirlenir, gruplar arası çağrı alıcılar 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 uygunluk durumuna göre görev yerinden ayrılabilir.
- 8.12 Nöbet değişimleri sırasında, görevi devreden grup sorumlusu önemli olayları mutlaka görevi devralan grup sorumlusuna bildirir.
- 8.13 Çağrı alıcılar, grup sorumlularına bildirmek koşuluyla sistemdeki "mola butonunu" kullanarak molaya çıkabilir. Çalışma saatlerinin ilk 1 saati ve son 1 saati molaya çıkılmamalıdır. Molaya çıkan çağrı alıcı herhangi bir olağanüstü durumda hemen çağrı merkezi salonuna dönebilecek uzaklıkta olmalıdır. Gelen çağrının yoğunluğuna göre çağrı alıcıların mola kullanma inisiyatifi grup sorumlularına aittir.
- 8.14 Adli soruşturma gerektirecek, haber değeri olan ve/veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği vakalar grup sorumlusu tarafından ivedilikle müdürlüğe bildirilir.
- 8.15 Grup sorumluları kendi gruplarının kurallara uymasını sağlamakla sorumludur.

9. İLGİLİ KURUM/KURULUŞ PERSONELİ

- 9.1 İlgili kurum, hizmetin gerekliliklerine uygun ve yeterli sayıda personeli, çağrı yönlendirici olarak Acil Çağrı Merkezinde görevlendirmekle yükümlüdür. Bu personel disiplin, sicil ve özlük hakları açısından bağlı oldukları kuruma tabii çalışır.
- 9.2 Çağrı yönlendiriciler, Çağrı Merkezinde görev yaparken "112 Acil Çağrı Merkezleri, Görev ve Çalışma Yönetmeliği" ne göre çalışacaktır. Yönetmelikte belirlenmeyen durumlarda ise müdürlüğün çalışma usul ve esaslarına uymakla yükümlüdür.
- 9.3 İlgili birimlerin çağrı merkezindeki iş, işleyiş ve kendi personelinin takibi, kurumların birim sorumluları tarafından yürütülür. Birim sorumlusu işleyişten Çağrı Merkezi Müdürünün gözetiminde vali yardımcısına karşı sorumludur.
- 9.4 İlgili kurumların birim sorumluları tarafından her vardiyada görev yapan çağrı yönlendiricileri arasından bir kişi grup sorumlusu belirlenir. Çağrı Merkezinde çalışan çağrı yönlendiricilerde bu sorumlunun gözetiminde Çağrı Merkezi Müdürüne karşı sorumludur.
- 9.5 İlgili kurum, Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personellerinin ortak çalışma sistemi ve kurallarına uymalarını sağlayacaklardır.
- 9.6 Çağrı yönlendiriciler, çağrı alıcılar tarafından kurumlarına aktarılan acil çağrıları en kısa sürede bekletmeden karşılar ve Vaka Bilgileri Formunda çağrı alıcılarca kaydedilmiş olan bilgilerin varsa eksiklikleri tamamlayıp vakayı değerlendirerek operasyonu yönetir.



- 9.7 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.
- 9.8 Çağrı yönlendiriciler, sistemden ve/veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yaparlar.
- 9.9 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.
- 9.10 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.
- 9.11 Çağrı yönlendiriciler, ihtiyaç duyulması halinde 112'yi arayan vatandaş ile sahada görevli ekiplerin, 112 santrali üzerinden konferans sistemiyle görüşmesini sağlar.
- 9.12 Çağrı yönlendiriciler, analog telsizleri üzerinden yapılan anonslarla haberdar oldukları vakalarla ilgili olarak diğer kurum operatörlerini bilgilendirir.
- 9.13 Çağrı Merkezine yoğun çağrı gelmesi halinde; grup sorumlularınca birim sorumluları bilgilendirilerek yedek personel çağrılır ve çağrı merkezinde bulunan rezerve konsollarda hizmet verilmesi sağlanır.
- 9.14 Çağrı yönlendiricilerin mesleki eğitimleri ilgili kurumları tarafından, Çağrı Merkezinde kullanılan yazılım ve donanımına ait konulardaki eğitimler 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilecektir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler

10. ACİL ÇAĞRILARDA OLAĞANÜSTÜ YOĞUNLAŞMA

Toplumsal ekseriyetini etkileyen deprem, sel, büyük yangın, salgın, terör olayları, vb. nedenlerden çağrı sayılarının normal kapasitenin üzerinde artmasıdır.

- 10.1 Mesai saatlerinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün, diğer zamanlarda koordinatörün 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 birer çağrı yönlendirici personel ve sağlık kurumundan en az 2 adet çağrı yönlendirici sistemde çağrı alıcı rolüyle,
 - d) Teknik personeller (teknik müdahale ihtiyacı olmaması halinde) konsol başına derhal geçerler.
- 10.2 Çağrı alanındaki konsollar yeterli gelmemesi halinde rezerve konsollar kullanılır.
- 10.3 Tüm personel kendisine ulaşılabilir konumda telefonunu açık tutar. Bulunduğu adres, ek iletişim bilgilerini Müdürlüğe iletir.
- 10.4 112 Acil Çağrı Merkezinde kriz durumu olduğu öğrenildiğinde müdürlükten iş başı talimatı beklenmeden en kısa zamanda Acil Çağrı Merkezine ulaşıp görev başı yapılır.



- 10.5 Kriz bitmeden müdür veya koordinatörün izni olmadan vardiya devredilmez.
- 10.6 Müdür veya koordinatörün alacağı, 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; çağrı alıcılar bölümüne 2 adet sağlık, 1 adet emniyet personeli geçer.
- 11.3 Krizin durumuna göre müdür veya koordinatör farklı çalışma sistemi belirleyebilir.
- 11.4 Vaka kaydı formları kâğıt ortamında oluşturulur. Krizin sonlanması halinde kâğıt ortamında oluşturulan vaka formları grup sorumlusu tarafından idareye teslim edilir.

12. ALTYAPI ÇÖKMESİ

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

- 12.1 Teknolojik imkânlar ölçüsünde 112 Acil Çağrı Merkezine iletişim bağlantıları çeşitlendirilerek krize hazır olunur.
- 12.2 Kriz durumunda İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Bilgi Teknolojileri Kurumu, Türk Telekom, Turkcell Superonline diğer ilgili kurumlarla acil iletişime geçilir.
- 12.3 Krizin kısa sürede çözümü mümkün olmayacaksa, acil çağrıların en uygun 112 Acil Çağrı Merkezine yönlendirilmesi, ilgili kurumların eski altyapılarının kullanıma alınması ihtimaline hazırlıklı olunur.
- 12.4 Teknik personellerin tamamı müdahale için acilen binaya intikal eder.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Amirlere Silsile Yoluyla Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar

13. BÜYÜK VAKALAR

Amirlere silsile yoluyla bildirilmesi gereken büyük vakalar şunlardır:

- 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, ış düşmesi, salgın,
13.8 Uak 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 Müdürüne, diğer zamanlarda koordinatöre iletilir. Koordinatör konu hakkında 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü bilgilendirir, müdür de ilgili vali yardımcısını bilgilendirir.

14. YAPTIRIMLAR

- 14.1 Görüşme kayıtlarını izinsiz alan, açıklayan veya başka kişi; kurum ve kuruluşlara yetkili makamın bilgisi, izni dışında verenler, görevlerle ilgili izinsiz açıklama yapanlar, bilgi ve belgelerin yetkisiz kişilerin eline geçmesinde ihmali, kusuru ve kastı bulunanlar, yerine getirmekle yükümlü olduğu görevlerini aksatan veya yerine getirmeyenler hakkında gerekli adli ve idari işlemler derhal başlatılır.
14.2 Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanununa göre il valileri tarafından 320 Türk Lirası idari para cezası verilir. Tekerrür hâlinde bu ceza iki katı olarak uygulanır.

ALTINCI BÖLÜM

15. YÜRÜRLÜK

Bu Yönerge Vali tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

16. YÜRÜTME

Bu Yönerge hükümleri Ordu Valisi tarafından yürütölür.

Uygun görüşle arz ederim.

21./8./2020
Ekrem BALLI
Vali Yardımcısı

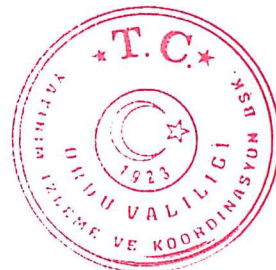
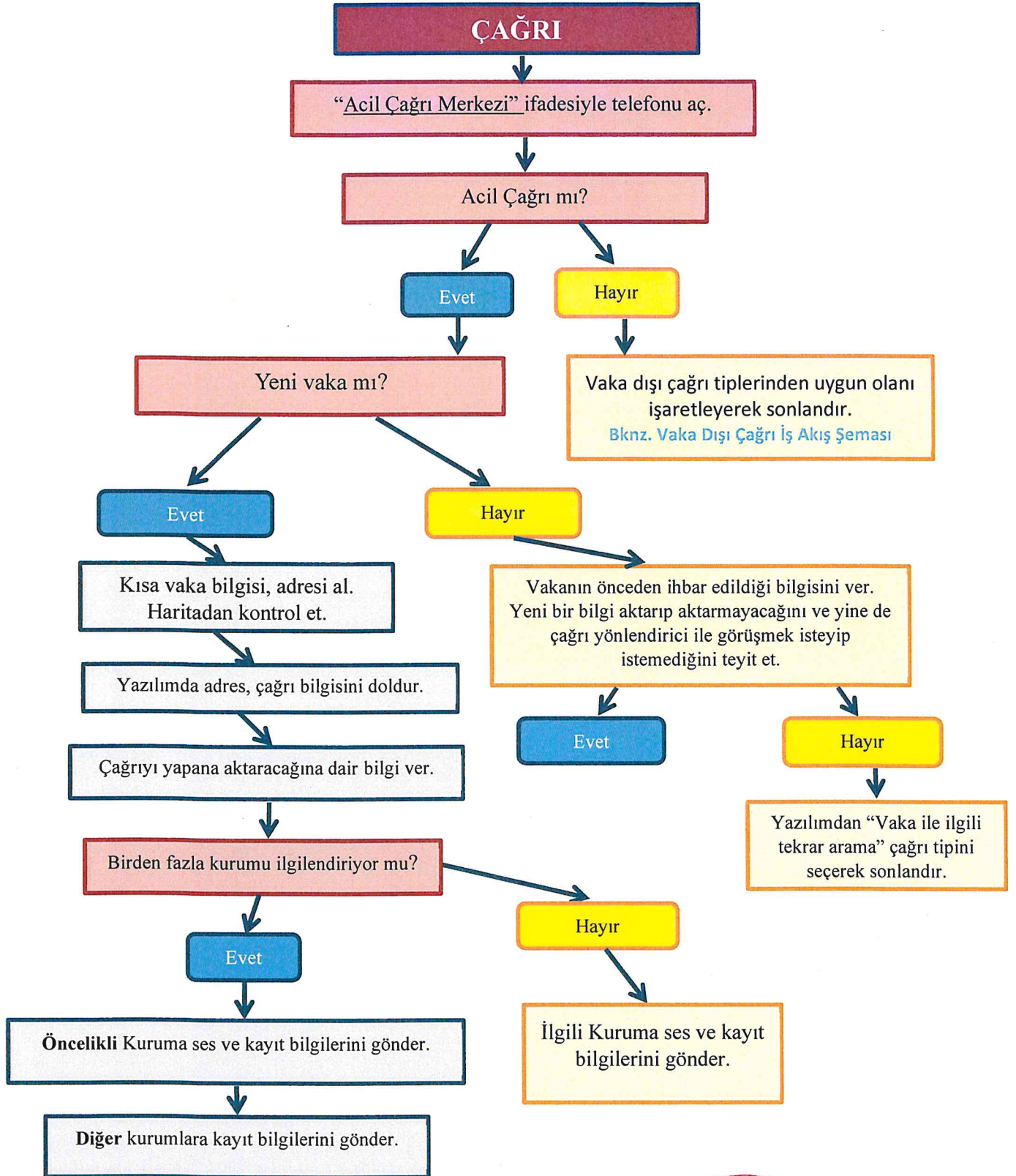
Yeliz AKAR GÜLEř
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

(Signature of Yeliz AKAR GÜLEř)

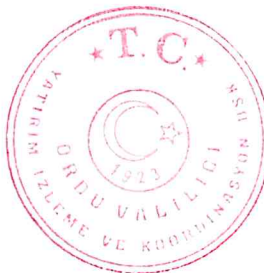
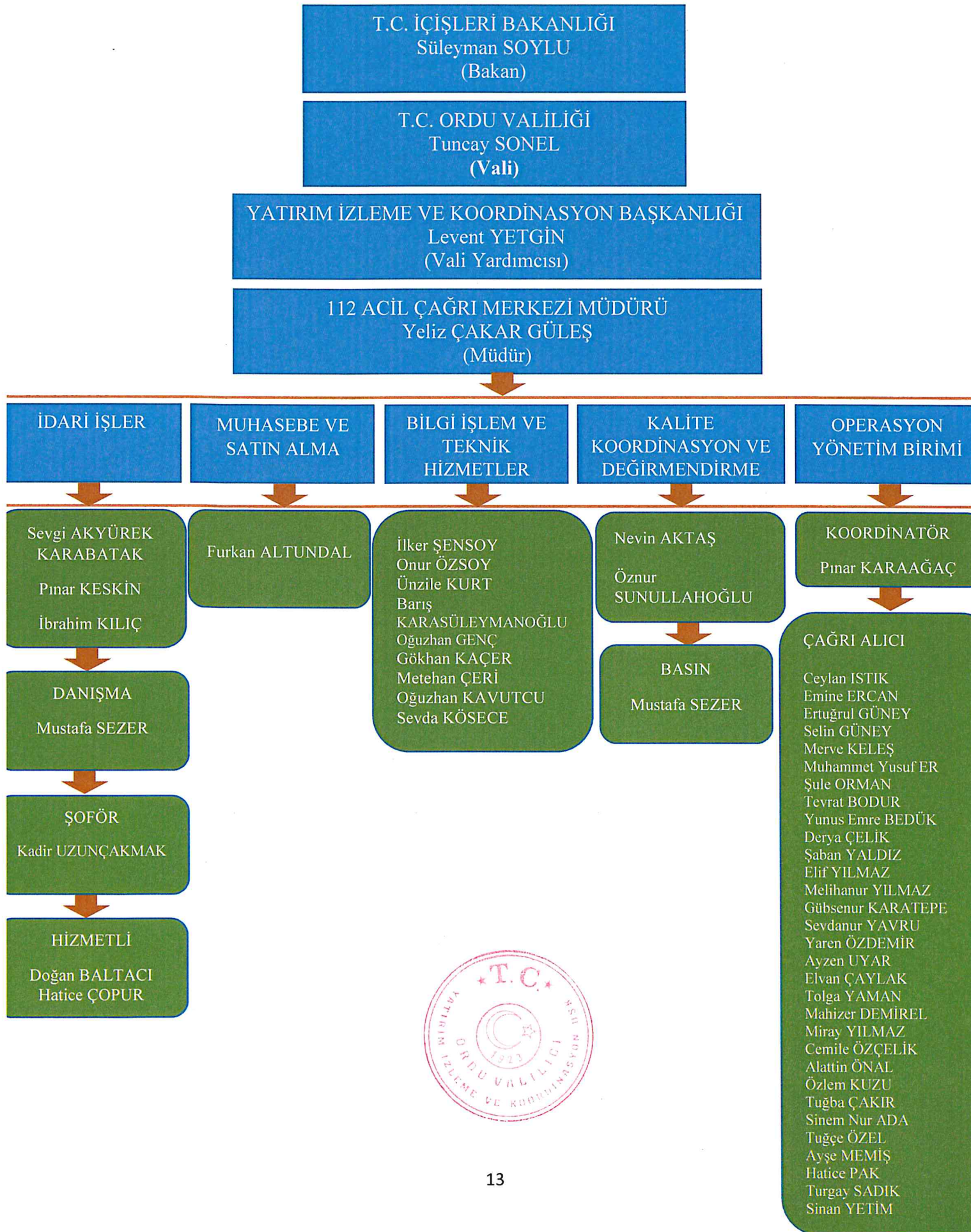
OLUR
21./8./2020
Tuncay SÖNEL
Vali



ACİL VAKA, ÇAĞRI ALMA İŞ AKIŞ ŞEMASI



YÖNETİM ORGANİZASYON ŞEMASI



VAKA DIŞI ÇAĞRI İŐ AKIŞ ŞEMASI

