T.C.
OSMANİYE VALİLİĞİ
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü

Sayı : 32470091-010.04-E.6000 08/06/2020
Konu : 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü
Çalışma Usul ve Esasları Yönergesi

VALİLİK MAKAMINA

OSMANİYE VALİLİĞİ 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM
Genel Esaslar

Amaç ve Kapsam

MADDE 1- (1) Bu Yönergenin amacı, il genelinde tüm acil çağrıların etkin bir şekilde tek bir merkezden karşılanarak, kurum/kuruluşlara ait acil müdahale ekiplerinin doğru ve zamanında yönlendirilmesi için gerekli organizasyonun sağlanması amacıyla Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezinin işleyişine dair usul ve esasları belirlemektir.

(2) Osmaniye İli mülki sınırı içerisinde acil çağrıları karşılayan 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, dökümanın, temin ve kullanımında uyulacak hususları kapsar.

(3) Kurumların vakalara ilişkin olarak yapacakları müdahaleler Acil Çağrı Merkezinin görev tanımında yer almadığı için yönergeye dahil edilmemiştir.

Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Yönerge;

a) 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında yayımlanan 1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 271 maddesi,

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

Fakıuşağı Mah. Alper Akınoğlu Cad. No:6
Telefon No: (328)802 12 23 Faks No: (328)888 00 54
e-Posta: bilgi@osmaniye112acm.gov.tr İnternet Adresi: http://www.osmaniye112acm.gov.tr
Bilgi için: Mustafa BAL
Teknisyen
Telefon No:

b) 14/02/1985 tarihli ve 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 28 inci ve 33 üncü maddeleri,

c) 10/6/1949 tarihli ve 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu,

d) 16/05/2014 tarihli ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar

MADDE 3- (1) Bu Yönergede geçen;

a) **Acil çağrı**: Kamu düzeni ve güvenliği, kişi sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı, sukaynakları 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 çağrıların, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş 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) **Çağrı alıcı**: Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,

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

i) **Çağrı merkezi müdürü:** Osmaniye112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,

j) **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,

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

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

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

n)**İlgili kurumlar:** Çağrı merkezinde görev alan Osmaniye İl Jandarma Komutanlığı, Osmaniye İl Emniyet Müdürlüğü, Osmaniye Belediye Başkanlığı İtfaiye Müdürlüğü ile ilçe

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

ve belde belediyeleri itfaiye müdürlükleri veya birimleri, Osmaniye Orman İşletme Müdürlüğü, Osmaniye İl Sağlık Müdürlüğü, Osmaniye İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ile valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dâhil edilen diğer kurumları,

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

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

r) **Müdürlük:** Osmaniye112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,

s)**Operasyon merkezi:** Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmışolan harekât merkezlerini,

ş) **Valilik:** Osmaniye Valiliğini,

t) **Yönetmelik:** İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğini,

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

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

y) **Koordinatör:** Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak belirlenen personeli ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM
Kuruluş, Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kuruluş

MADDE 4-(1) Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğül0 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 No'lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 271 maddesine istinaden kurulmuştur.

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

Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün Görevleri MADDE 5– (1) Çağrı merkezi müdürlüğünün görevleri şunlardır:

a) İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, belediyeler, orman işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilikçe belirlenen diğer kurumların görev alanına giren

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

acil çağrıları 24 saat sürekli erişim esasına göre karşılamak ve bu hususta gerekli tedbirleri almak,

b) Acil çağrıları, çağrı merkezinde acil yardım hizmeti sunan kurumlara yönlendirmek,

c) Acil yardım hizmeti sunan kurumlar arasında gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlamak,

ç) Kurumsal kapasitenin geliştirilmesine yönelik acil çağrı hizmetleri alanında; hizmet içi eğitim programlarını yapmak, Bakanlığın izni ile finansman sağlayan ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşların proje çağrılarını takip ederek, hibelere yönelik proje hazırlamak,

d) Acil çağrı hizmetlerine yönelik ilgili kurumların talep ve görüşlerini de alarak yazılım değişikliklerini Genel Müdürlüğe teklif etmek,

e) İlgili kurumların acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri ile telli, telsiz iletişimleri ile yazılımları arasında bağlantı sağlamak,

f) İhtiyaç duyulması halinde acil çağrı karşılama ve yönlendirmelerle ilgili olay yerinde iletişimi ve yönetimi sağlayacak mobil merkezleri kurmak ve işletmek,

g) İlgili kurumlarla birlikte tatbikatlar planlamak ve uygulamak,

ğ) İlgili kurumların görüş ve önerilerini de dikkate alarak çağrı merkezi hizmetlerinin sunumu için gerekli olan her türlü altyapıyı kurmak, işletmek ve kurumların kullanımına sunmak,

h) Çağrı merkezinin fiziki imkânları ölçüsünde ilgili kurumların komuta ve kontrol merkezi ihtiyaçları için çağrı merkezinde ve diğer mahallerde valilik onayına istinaden yer tahsisi yapmak,

ı) Çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin kamuoyunu bilgilendirmek,

i) Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul edenleri tespit etmek ve buna ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,

j) Valilikçe verilen benzeri diğer görevleri yapmak.

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 6 – (1) Çağrı merkezi müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Çağrı merkezi çalışmalarının düzenli, sürekli ve verimli bir şekilde aksamadan sürdürülmesini sağlamak için gerekli tedbirleri almak,

b) Müdürlüğün ödenek ve kadro ihtiyaçlarını tespit ve takip etmek,

c) Kendisine bağlı personelin disiplin ve diğer özlük hakları ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek, farklı kurumlardan gelip çağrı merkezinde görev yapan personelin çağrı merkezinin çalışma usul ve esaslarına uyup uymadığını takip etmek, uymayanları valilik kanalı ile ilgili kurumlara bildirmek,

ç) Vardiyalarda görevli personelin yetersiz kalması halinde yeterli personelin

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

görevlendirilmesini sağlamak üzere valilik kanalı ile ilgili kurumlara bildirimde bulunmak,

d) Çağrı merkezinde hizmet veren kurum ve kuruluşlar ile işbirliği ve koordinasyon içerisinde hizmet içi eğitim çalışmalarını yürütmek ve geliştirmek,

e) Her bir vardiyada çalışacak çağrı alıcıların sayısını düzenlemek, gerekli görevlendirmeleri yapmak,

f) Her vardiyada görev yapan çağrı alıcıları arasından bir kişiyi grup sorumlusu olarak belirlemek,

g) İl acil çağrı hizmetleri ile ilgili faaliyet ve verileri yıllık olarak derleyip, değerlendirilmek üzere rapor halinde valiliğe sunmak,

ğ) Yeni ve iyi uygulama örneklerini takip etmek ve çağrı merkezi teknolojisinin güncel tutulmasını sağlamak için rapor ve projeler hazırlayıp valilik aracılığıyla Genel Müdürlüğe sunmak,

h) Çağrı merkezinin tanıtımını sağlayacak faaliyetler düzenleyerek kamuoyunu 112 Acil Çağrı Merkezi hakkında bilgilendirmek,

ı) Deprem, sel, heyelan ve kaya düşmesi gibi doğal afetler, önemli toplumsal olaylar, büyük ölçekli yangın, KBRN ve trafik kazası gibi olaylara ilişkin çağrı merkezine yapılan bildirimleri ivedilikle ilgili vali/vali yardımcısına iletmek ve aldığı talimatlar doğrultusunda gerekli işlemleri yürütmek,

i) Çağrı merkezinde görev yapan müdürlük personelinin görev, yetki ve sorumluluklarını valilik onayı ile belirlemek,

j) Kurumların haberleşme sistemlerinin çalışır halde olmasını gözetmek, aksaklıkların giderilmesine yardımcı olmak,

k) İlgili kurumların acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri ile telli, telsiz ve yazılım bağlantılarının sağlanması için ilgili kurumlarla koordinasyonu sağlamak,

l) Çağrı merkezinin fiziki imkânları ölçüsünde ilgili kurumların komuta ve kontrol merkezi ihtiyaçları için çağrı merkezinde ve diğer mahallerde valilik onayına istinaden yer tahsisi yapmak,

m) Vali veya sorumlu Vali Yardımcısının belirleyeceği diğer görevleri yapmak.

İdari büronun görevleri

MADDE 7 – (1) İdari büronun görevleri şunlardır:

a) Müdürlüğe yapılan acil çağrı dışındaki tüm aramaları cevaplandırarak gerekli birimlere aktarmak,

b) Gelen ve giden evrak ile dilekçelerin havale ve takibini yapmak, defter ve bilgisayar kayıtlarını tutmak, müdürlüğün görev alanına giren konularla ilgili yazışmaları yapmak,

c) Müdürlük personeli ile ilgili dosyaları tutmak, izin, vardiya değişikliği ve mal beyanı

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

gibi işleri takip etmek,

ç) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Muhasebe ve satın alma bürosunun görevleri

MADDE 8 – (1) Muhasebe ve satın alma bürosunun görevleri şunlardır:

a) Çağrı merkezinin mali işlerle ilgili hizmetlerini yürütmek,

b) Çağrı merkezi için gerekli araç, gereç ve malzemenin temini ve kullanımıyla ilgili hizmetleri yürütmek,

c) Çağrı merkezinin hizmet alımına yönelik iş ve işlemlerini yürütmek,

ç) Temizlik, aydınlatma, ısıtma, bakım, onarım ve araç kiralama işlemlerini yapmak,

d) 28/12/2006 tarihli ve 2006/11545 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Taşınır Mal Yönetmeliğine ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,

e) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer görevleri yapmak.

Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosunun görevleri

MADDE 9 – (1) Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosunun görevleri şunlardır:

a) Çağrı merkezinin bilişim hizmetlerini yürütmek, altyapı sisteminin çalışır durumda olduğunun takibini yapmak, ihtiyaç ve aksaklıkları tespit ederek, giderilmesini sağlamak,

b) Bilgisayar ve sistemlerin montaj, yazılım kurulumu, güncelleme, periyodik bakım ve arızalarının giderilmesine ilişkin iş ve işlemleri yapmak,

c) Bakanlık bilgi güvenliği politikalarına ilişkin düzenlemeler çerçevesinde çağrı merkezi bilişim sistemine dışarıdan gelecek müdahaleleri engellemek için gerekli tedbirleri almak,

ç) Sistem odasında bulunan tüm cihaz ve sistemlerin kesintisiz çalışması için gerekli önlemleri almak, arıza ve periyodik bakım takiplerini yapmak, sistemin uğrayabileceği risklere karşı önlemleri almak, yılda en az bir kere veri kurtarma ve yangın tatbikat planlarını, kurumlarla koordineli şekilde yapmak ve uygulamak,

d) Enerji, ısıtma-soğutma, haberleşme, yangın algılama ve söndürme gibi sistemlerin periyodik bakımlarını yapmak ve arızalarını gidermek,

e) Her türlü cihaz ve donanımın güncelleme, bakım ve onarımı için gelen görevlilere nezaret etmek,

f) Araç takip sistemi ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirmek, iletişim kurulamayan araçlarla ilgili kurumların ivedi tedbir alması için gerekli uyarı olanaklarını sağlamak,

g) Kurumların kapsamlı analiz yapabilmeleri için çağrı merkezi sistemleri üzerinde geliştirilecek web servisleri üzerinden yapılacak sorgularla veri paylaşımı sağlamak,

ğ) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Kalite, koordinasyon ve değerlendirme bürosunun görevleri

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

MADDE 10 – (1) Kalite koordinasyon ve değerlendirme bürosunun görevleri şunlardır:

a) Birden fazla kurumu ilgilendiren önemli olayları takip ederek varsa koordinasyonda meydana gelen aksaklıkları ve nedenlerini tespit ederek raporlamak,

b) Haberleşme sistemi ve yazılım ile ilgili eksiklik ve aksaklıkları belirleyerek müdürlüğe bildirmek,

c) Çağrı merkezi ile ilgili basında çıkan haberleri takip etmek, çağrı merkezi müdürünü bilgilendirmek, istenildiği takdirde kamuoyunu aydınlatmak üzere ilgili kurumlar ile koordineli olarak basın bildirisi hazırlayarak müdürlüğe sunmak,

ç) Sistemin çalışmasıyla ilgili istatistikleri takip etmek, ilgili birimlerin istatistik çalışmalarına yardımcı olmak,

d) Çağrı merkezinin işleyişiyle ilgili bilgi notları ve brifingleri hazırlayarak müdürlüğe sunmak,

e) Eğitim amaçlı kullanılabilecek ses kayıtlarını kişisel verilerin gizliliği ve korunmasına dair mevzuat hükümlerine uygun olarak belirlemek,

f) İdari veya adli soruşturmaya konu olan vakalarla ilgili sesli ve yazılı kayıtların örneklerini yetkili idari veya adli mercilere teslim etmek üzere çıkartmak,

g) Çağrı alma teknolojisindeki yenilikler ve çağrı merkezinde kullanılabilecek yeni teknolojiler konusunda çalışmalar yapmak ve müdürlüğü bilgilendirmek,

ğ) Kalite yönetim sistemi dokümanlarının kayıtlarını tutmak, ilgili birimlerin kalite standartlarını oluşturma çalışmalarına yardımcı olmak,

h) Öneri ve şikâyetleri takip etmek ve bu konuda gerekli çalışmaları yapmak,

ı) Düzenlenecek olan hizmet içi eğitim, seminer ve sosyal faaliyetlere ilişkin iş ve işlemleri yapmak,

i) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Çağrı alıcıların görev ve sorumlulukları

MADDE 11 – (1) Çağrı alıcılarının görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) Konsollarına düşen her türlü aramayı cevaplandırmak,

b) Görevlendirildiği konsolda çağrıyı karşılayarak, konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle mesai saati içinde bilgi işlem bürosuna, mesai saati dışında nöbetçi teknik personele bildirmek,

c) Çağrıyı sadece "Acil Çağrı Merkezi" ifadesiyle cevaplandırmak,

ç) Çağrının, çağrı merkezinin işletme kurallarına uygun bir çağrı olup olmadığını tespit etmek;

1) Acil çağrı ise vaka kaydı oluşturmak,

2) Acil çağrı değil ise vaka kaydı oluşturmadan çağrıyı uygun ve hızlı bir şekilde

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

Fakıuşağı Mah. Alper Akınoğlu Cad. No:6
Telefon No: (328)802 12 23 Faks No: (328)888 00 54
e-Posta: bilgi@osmaniye112acm.gov.tr İnternet Adresi: http://www.osmaniye112acm.gov.tr

Bilgi için: Mustafa BAL
Teknisyen
Telefon No:

sonlandırmak,

3) Bilgi ve danışma amaçlı aramalarda, çağrı yapanı konunun çağrı merkeziyle ilgili bir konu olmadığı hususunda bilgilendirerek, usulüne uygun şekilde ilgili kuruma vaka kaydı oluşturmadan yönlendirmek,

4) Asılsız ihbar olarak değerlendirdiği çağrıyı bildirmek,

d) Vaka kaydı oluşturulan kayıt için vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapmak, bu şekilde adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olayı öğrenmek ve ilgili kurum yetkilisine veya yetkililerine çağrıyı aktarmak,

e) Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak,

f) Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak,

g) Yaptığı görüşme esnasında vaka ile ilgili olarak çağrı yönlendiricinin bilgisine ihtiyaç duyduğu takdirde, listeden ilgili çağrı yönlendiriciyi seçerek çağrıya dâhil edip konferans görüşme yaptırmak,

ğ) Vardiya değişiminde çağrı merkezi müdürü tarafından belirlenen bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelinceye kadar görevini sürdürmek,

h) Adlî soruşturma gerektirecek, haber değeri olan olağandışı durumlarda veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği veya edeceği vakaları çağrı merkezi müdürüne iletilmek üzere grup sorumlusuna bildirmek,

ı) Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırları, kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde müdürlüğe teslim etmek,

i) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Acil çağrı merkezinde acil yardım hizmeti veren kurumların görev ve sorumlulukları

MADDE 12– (1) İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, belediye başkanlığı, orman işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilikçe belirlenen diğer acil yardım hizmeti veren kurumların sorumlu birimleri acil çağrı merkezinde yer alırlar. Her türlü acil yardım hizmetini ilgili mevzuata uygun şekilde, gerekli hallerde ilgili diğer kurumlarla işbirliği ve koordinasyon içerisinde, valiliğin talimatlarına uygun olarak yerine getirirler.

(2) Çağrı merkezinde ilgili kurumlarca görevlendirilen personelin, sunulan acil hizmetin gerektirdiği her türlü niteliğe haiz, mesleki yeterlilikte, kurumunu temsil yetkinliğinde olmasına ve uyumlu çalışmasına kurumlarca özen gösterilir.

(3) Kurumlar, acil yardımın gerektirdiği kendi görev alanı ile ilgili hizmeti sunmaktan

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

bizzat, diğer kurumlarla yardımlaşma ve işbirliğini gerektiren durumlarda ise destek sağlamakla sorumludur.

(4) İlgili kurumlar ilgili mevzuatı uyarınca verilen izinleri kullanmakta olan personeli göz önünde bulundurarak görevi aksatmayacak şekilde görevlendirme yaparlar.

(5) Görevlendirilen personelin müdürlükçe verilen hizmet içi eğitimler dışında kalan kendi görev alanları ile ilgili uyum ve geliştirme eğitimleri ile uygulama tatbikatları müdürlüğün bilgisi dâhilinde ilgili kurumlar tarafından sağlanır.

Çağrı yönlendiricilerin görev ve sorumlulukları

MADDE 13 – (1) Çağrı yönlendiricilerin görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) Aktarılan acil çağrıları en kısa sürede bekletmeden karşılamak,

b) Gelen çağrının görev alanına giren, ivedilik arz eden bir vaka olup olmadığını değerlendirmek,

c) Vaka bilgileri formunda kaydedilmiş olan bilgilerdeki eksiklikleri tamamlamak,

ç) Birden fazla kurumun birlikte müdahalesini gerektiren vakalarda çağrıyı ilk alan çağrı yönlendiricisi tarafından ilgili diğer kurum veya birim temsilcilerinin ya da görevlilerinin haberdar edilip edilmediğini teyit ederek diğer birimlerle koordine etmek,

d) İlgili kurumların sahip olduğu hava ve diğer müdahale ve kurtarma araçlarının gerektiği değerlendirilen vakalarda; görev ve sorumluluk alanları ve sahip oldukları kabiliyetleri göz önünde bulundurarak, uygun vasıfta hava aracı bulunan kurumların çağrı yönlendiricileri ile koordine kurmak ve hava aracını görevlendirmeye yetkili makama ve çağrı merkezi müdürü aracılığı ile ilgili vali yardımcısına durumu bildirmek,

e) Sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak,

f) Acil çağrının mahiyetine en uygun ve en yakın yeterli sayıda ekibi vakaya yönlendirmek, verilen hizmet ile ilgili her türlü veriyi bilgisayar ortamında kayıt altına almak,

g) Görevlendirilen birimin veri terminaline (araç bilgisayarı, cep bilgisayarı gibi) sahip olması halinde vaka bilgileri formunu eksiksiz olarak doldurarak, iletiminin yapılıp yapılmadığını takip etmek ve veri terminali tarafından istenen verilerin girişini sağlamak,

ğ) Acil çağrı yapan kişi ile arama konusuyla ilgili birimler arasında ihtiyaç duyulması halinde çağrı sistemi üzerinden konferans görüşmesi yapılmasını sağlamak,

h) Sistem dışından gelen ihbarlarla haberdar oldukları vakalarla ilgili olarak vaka formu açarak, diğer kurum çağrı yönlendiricilerini bilgilendirmek,

ı) Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırları, kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde müdürlüğe teslim etmek,

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

i) Çağrı merkezi ile kendi kurumlarının acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri arasında telli, telsiz ve yazılım bağlantılarını kullanarak iletişimi sağlamak,

j) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Çağrı yönlendiricilerin kurumsal olarak ek görevleri

MADDE 14– (1) Çağrı yönlendiricilerin kurumsal olarak ek görevleri; a) Sağlık çağrı yönlendiricileri:

1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma, hastaneye ulaşma, hastaneden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak,

2) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

b) Emniyet çağrı yönlendiricileri:

1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve serbest hale dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak,

2) Varsa olay yerini gösterir kamerayı ivedilikle çağrı merkezinde bulunan ana ekrana yansıtmak, güvenlik açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

3) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

c) Jandarma çağrı yönlendiricileri:

1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve serbest hale dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak,

2) Varsa olay yerini gösterir kamerayı ivedilikle çağrı merkezinde bulunan ana ekrana yansıtmak, güvenlik açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

3) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

ç) İtfaiye çağrı yönlendiricileri:

1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak, hizmet gerekleri açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

2) Görev alanına giren her türlü vaka ve afet olaylarında ilgili merkez, ilçe ve belde itfaiye istasyonları arasında koordinasyonu sağlamak,

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

3) İl sınırları dışında olmakla birlikte çok yakın bölgelerde meydana gelen yangın, afet, kaza ve su baskınlarına müdahale edecek kaynakların sevk ve idaresi için ilgili kurumlar ve belediye başkanlıkları arasında koordinasyonu sağlamak ve sıralı amirleri bilgilendirmek,

4) Merkez, ilçe ve belde belediyelerinde bulunan araç, donanım ve personel eksikliklerini takip ederek ilgili birimlere bildirmek,

5) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

d) Orman yangını çağrı yönlendiricileri:

1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak, hizmet gerekleri açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

2) İtfaiyelerin uzak kaldığı yerlerde ev, işyeri ve araç yangınlarına en yakın orman araçlarının olay yerine sevk edilmesi, itfaiye araçları gelene kadar gerekli müdahalenin yapılmasını ve itfaiye araçlarına gerekli desteğin verilmesini sağlamak,

3) Belediye sınırı içerisinde bulunmasına rağmen, arazi yapısının bozuk olması sebebi ile itfaiye araçlarının müdahale edemediği yangınlarda, itfaiye araçlarına destek verilmesi maksadıyla ekipleri yönlendirmek,

4) Yangın esnasında orman yangın ekipleri ile itfaiye ekiplerinin işbirliği yapmalarını sağlamak,

5) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

e) Afet ve acil durum çağrı yönlendiricileri:

1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak, hizmet gerekleri açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

2) Afetler ve çok sayıda kişiyi etkileyen acil olaylara ilişkin çağrı merkezine gelen çağrıları; bilgisayar ortamında tür, yer, saat, etkilenen kişi sayısı gibi farklı kategorilerde istatistik alınacak şekilde kaydetmek,

3) Meteorolojik ihbarları ilgili birimlere tebliğ etmek,

4) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

Sorumluluklar

MADDE 15-(1)Çağrı merkezlerinin genel düzeninden, iş yürütümünden ve ilgili kurumlar arasındaki işbirliği ve koordinasyonun sağlanması bakımından valiye karşı ilgili vali yardımcısı

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

sorumludur.

(2) Çağrı merkezi müdürü, teknik altyapı ve idari bakımdan çağrı merkezinin düzenli ve verimli çalışması ile iş ve işlemlerin aksatılmaksızın yürütülmesinden ilgili vali yardımcısına karşı sorumludur.

(3) İlgili birimler kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak birim sorumlusu belirler. Birim sorumluları işleyişten çağrı merkezi müdürünün gözetiminde ilgili vali yardımcısına karşı sorumludur.

(4) 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.

(5) Çağrı alıcılar ve diğer personel çağrı merkezi müdürüne karşı sorumludur.

(6) Merkezde çalışan bütün personel çalışma süresi boyunca merkezin çalışma kurallarına uymakla mükelleftir.

(7) Müdürlükte görevlendirilen personel, kendi disiplin mevzuatına tabidir.

(8) Çağrı merkezlerine görevlendirilen personelin iaşe giderleri ile ulaşım hizmetleri kurumların kendi mevzuatına göre karşılanır. Valilikçe mevzuat çerçevesinde bu ihtiyaçların ortaklaşa karşılanması için gerekli tedbirler alınır.

(9) Çağrı merkezi bünyesinde hizmet veren kurumlara Müdürlükçe temin edilip tahsis edilen taşınırların hizmet gereklerine uygun olarak kullanılması ve korunmasından tahsis yapılan ilgili kurumlar sorumludur.

(10) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları açısından Osmaniye Valisine karşı sorumludur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Çağrı Hizmetlerinin Koordinasyonu ve Değerlendirilmesi

Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu

MADDE 16– (1) Osmaniye Valisinin başkanlığında ilgili vali yardımcısı, il jandarma komutanı, il emniyet müdürü, belediye başkanı, orman işletme müdürü, doğa koruma ve milli parklar şube müdürü, il sağlık müdürü, il afet ve acil durum müdürü, çağrı merkezi müdürü ve çağrı merkezi ile ilişkilendirilen diğer kurum yöneticilerinin katılımı ile Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu oluşturulur.

(2) Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu şubat ve eylül aylarında olmak üzere yılda iki defa toplanır. Vali gerektiğinde Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonunu ayrıca toplantıya çağırabilir.

(3) Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu çağrı merkezinin faaliyetlerini;

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

hizmetin etkin, verimli ve hızlı bir şekilde sunulması, ilgili birimler arasındaki işbirliği ve koordinasyonun sağlıklı bir şekilde sürdürülmesi ve kurumların performansları açısından değerlendirir.

(4) Çağrı Merkezi Müdürlüğünce hazırlanan yıllık faaliyet raporunu değerlendirerek, il düzeyinde ihtiyaç duyulan gerekli tedbirleri alır ve sorunların giderilmesini sağlar.

(5) Merkezi düzeyde karar alınması gereken hususlara ilişkin Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonuna teklif ve önerilerde bulunur. Ayrıca gerekli hallerde ilgili bakanlık ve kurumları bilgilendirir.

(6) Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonunun sekretarya görevi Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce yürütülür.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
Çalışma Usul, Esasları ile Diğer Hususlar

Çalışma Esası

MADDE 17– (1) Acil Çağrı Merkezi, resmi ve dini tatil günleri dahil olmak üzere 7 gün 24 saat çalışma esasına göre hizmet verir.

(2) Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm personel Yönetmelik ve bu Yönergede belirtilen esaslara göre çalışır.

Çağrı Merkezi Düzen ve İşleyişi

MADDE 18– (1) Acil Çağrı Merkezinde düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulmayacaktır.

(2) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan çağrı alıcı personel Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün belirlemiş olduğu resmi kıyafetle, çağrı yönlendirici personel ise görevi boyunca kurumlarınca belirlenmiş resmi kıyafet ile çalışacaklardır. Kurumlarca resmi kıyafet belirlenmemiş ise Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik hükümlerine göre hareket edeceklerdir.

(3) Binaya giriş çıkışlar, kartlı geçiş sistemi ve gerektiğinde diğer güvenlik sistemleri kullanılarak gerçekleştirilecektir. Bu amaçla her bir görevliye ayrı olarak tahsis edilen kartlar, başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullandırılmayacak ve görev bitiminde Müdürlüğe iade edilecektir. Müdürlük kartlı geçişlerle ilgili olarak Valilik onayı ile bir yönerge veya talimatname hazırlayabilir.

(4) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan bütün personel (ilgili kurumların her statüdeki personeli dahil) çalışma süresi boyunca merkezin çalışma kurallarına uymakla mükelleftir.

(5) Çağrı Merkezinde bulunan toplantı salonlarının ve diğer donatıların ilgili kurumlarca

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

kullanılması talebi Çağrı Merkezi Müdürü tarafından değerlendirilecek, Merkezin çalışma düzenini engellemeyecek olması halinde izin verilecektir.

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

(7) Acil Çağrı Merkezi salonunda hiç bir şekilde açıkta ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulunmayacaktır. Kanunlar gereği silah bulundurması gerekenler silahlarını kendilerine teslim edilen anahtarlı dolaplarda muhafaza edeceklerdir.

(8) Müdürlüğün izni olmadan, ilgili kurumların personeli de olsa Merkezde görevli olmayan personel ve diğer şahıslar Acil Çağrı Merkezi salonuna alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecek, fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacaktır. Ziyaretçiler ile görüşmeler bina dışında veya Müdürlükçe tespit edilen yerlerde yapılacaktır.

(9) Acil Çağrı Merkezi salonuna her türlü taşınır bellek, cd, usb, ses veya görüntü kaydedici cihazların sokulması ve kullanılması (görevli teknik personelin görev gereği yapacağı uygulamalar hariç) yasaktır.

(10) Acil Çağrı Merkezi genelinde meydana gelen veya gelebilecek yazılım, donanım ve teknik alt yapı (ağ alt yapısı ve elektrik tesisatı gibi) arızalarına hiçbir şekilde müdahalede bulunulmayacak, durum derhal görevli teknik personele bildirilecektir.

(11) 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.

(12) Acil Çağrı Merkezi salonu işleyişi ve düzeni ile çağrı merkezinde görev yapan idari, teknik, çağrı alıcı ve çağrı yönlendirici personelin uyulması gereken kurallara ilişkin olarak Müdürlükçe ayrı bir görev talimatı hazırlanabilecektir.

(13) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm 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.

Çağrı alıcı ve çağrı yönlendirici personele ilişkin hususular

MADDE 19– (1) Acil Çağrı Merkezinde görev yapacak çağrı alıcı personele, görev öncesi mutlaka "Temel Acil Çağrı Karşılama Eğitimi" Müdürlükçe verilir. Ayrıca çağrı alıcıların mesleki bilgi ve beceri düzeylerinin geliştirilmesine yönelik işe başlama ve iş değişikliklerinde, bireysel veya genel ihtiyaç belirlenmesi durumunda, süreç

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

değişikliklerinde, görev alanı ve kapsamı değiştiğinde eğitim almaları sağlanır.

(2) Çağrı alıcılara uzman kişiler tarafından mesleki rehberlik ve bireysel yönlendirme yapılır ve kişisel gelişimlerine destek verilir.

(3) 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. Varsa bilinen nokta (POI) alınır, vaka kaydına bu bilgi işlenir. Bir şekilde adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olay öğrenilir ve çağrı yönlendiricilere çağrı aktarılır. Çağrıların cevaplanmasında ilgili yönetmelik ve kurum çalışma talimatlarına uygun hareket edilir. Çağrı alıcıların acil aramayı ilgili kurumun çağrı yönlendiricisine aktarmasıyla sorumluluğu biter.

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

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

(6) Çağrı yönlendiriciler, Yönetmelikte belirlenen çağrı yönlendirici görev ve sorumlulukları, Müdürlük çalışma usul ve esasları ile kurum mevzuatlarına uymakla yükümlüdür.

(7) Çağrı yönlendiriciler ve diğer kurum personeli, çalışma sistemi, çalışma verileri, bina düzeni vb. konularla ilgili şikayet, görüş, talep ve önerilerini 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne öncelikle iletmekle yükümlüdürler.

(8) Çağrı yönlendiricilerin mesleki eğitimleri ilgili kurumlan tarafından gerçekleştirilecektir. Acil Çağrı Merkezinde kullanılan yazılım ve donanıma ait konularda talep edildiği takdirde Müdürlükçe eğitim düzenleyecektir. İhtiyaç duyulması halinde Müdürlük ilgili kuruluşun çağrı yönlendiriciler için yapacağı eğitimleri için eğitim ortamı sağlayacaktır.

(9) Çağrı yönlendirici personel ve diğer kurum çalışanları, hizmetin yürütülmesi için kendilerine tahsis edilen kaynak ve imkanları özel amaçla ve hizmet amacı dışında kullanmayacaklardır.

(10) Çağrı yönlendirmeyle 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.

(11) Çağrı Yönlendiricilerin görevlerini aksatması, her hangi bir nedenle hizmet

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

Fakıuşağı Mah. Alper Akınoğlu Cad. No:6
Telefon No: (328)802 12 23 Faks No: (328)888 00 54
e-Posta: bilgi@osmaniye112acm.gov.tr İnternet Adresi: http://www.osmaniye112acm.gov.tr

Bilgi için: Mustafa BAL
Teknisyen
Telefon No:

vermemesi, çağrı yönlendiricinin görevini yerine getirmemesi nedeniyle; sorumluluk çağrı yönlendirici kurumların o gün görevli grup sorumluları sorumlu olacaktır.
Hizmetin personel eksikliği, vardiya sistemi, izin, rapor vb. nedenlerle aksaması halinde sorumluluk ilgili kurum ve yöneticilerine aittir.

Diğer hususlar

MADDE 20– (1) İlgili kurumlar, hizmetin gerekliliklerine 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 kurum mevzuatına tabii çalışır.

(2) Kurumlar çağrı merkezinde çalışan personelinin mola, yemek gibi aralar ile, her hangi bir nedenle çağrıya yanıt verememe durumunu dikkate alarak yeterli sayıda yedek personel belirler ve ihtiyaç halinde kurum grup sorumlusunun talebiyle kurum temsilcisi/grup sorumlu/ilgili kurumun amirleri vasıtasıyla mesaiye davet eder. Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bilgilendirme de ilgili kurumun grup sorumlusu tarafından yapılır.

(3) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin maaş ve ek ödemeleri, yemek, servis, kıyafet vs. giderleri bağlı olduğu kurum veya kuruluş tarafından karşılanacaktır.

(4) Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezinde çağrı alıcı olarak kadrolu yeterli personel Sağlanıncaya kadar ilgili kurumlar ve gerektiğinde diğer kurumlardan Valilik onayı ile geçici olarak personel görevlendirilebilecektir. Personel seçiminde Bakanlığın belirlediği kriterler dikkate alınacaktır.

(5) 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.

Yönerge ekleri değişikliği

MADDE 21 -Bu Yönergeye yeni ek konulmasına, mevcutların çıkarılması ve/veya üzerinde değişiklik yapılmasına Osmaniye Valisi yetkilidir.

BEŞİNCİ BÖLÜM
Hüküm Bulunmayan Haller, Yürütme ve Yürürlük

Hüküm Bulunmayan Haller

MADDE 22– Bu Yönergede hüküm bulunmayan hallerde İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

Yürürlük

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

MADDE 23 - Bu Yönerge Osmaniye Valisinin onayına müteakiben yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 24 - Bu Yönerge hükümlerini Osmaniye Valisi yürütür.

Adem YILMAZ
Vali Yardımcısı

Ek: Yönerge Eki

O L U R
08/06/2020

Ömer Faruk COŞKUN
Vali

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

T.C.
OSMANİYE VALİLİĞİ
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü

Sayı : 32470091-010.04-E.6000 08/06/2020
Konu : 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü
Çalışma Usul ve Esasları Yönergesi

VALİLİK MAKAMINA

OSMANİYE VALİLİĞİ 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM
Genel Esaslar

Amaç ve Kapsam

MADDE 1- (1) Bu Yönergenin amacı, il genelinde tüm acil çağrıların etkin bir şekilde tek bir merkezden karşılanarak, kurum/kuruluşlara ait acil müdahale ekiplerinin doğru ve zamanında yönlendirilmesi için gerekli organizasyonun sağlanması amacıyla Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezinin işleyişine dair usul ve esasları belirlemektir.

(2) Osmaniye İli mülki sınırı içerisinde acil çağrıları karşılayan 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, dökümanın, temin ve kullanımında uyulacak hususları kapsar.

(3) Kurumların vakalara ilişkin olarak yapacakları müdahaleler Acil Çağrı Merkezinin görev tanımında yer almadığı için yönergeye dahil edilmemiştir.

Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Yönerge;

a) 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında yayımlanan 1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 271 maddesi,

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

Fakıuşağı Mah. Alper Akınoğlu Cad. No:6
Telefon No: (328)802 12 23 Faks No: (328)888 00 54
e-Posta: bilgi@osmaniye112acm.gov.tr İnternet Adresi: http://www.osmaniye112acm.gov.tr
Bilgi için: Mustafa BAL
Teknisyen
Telefon No:

b) 14/02/1985 tarihli ve 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 28 inci ve 33 üncü maddeleri,

c) 10/6/1949 tarihli ve 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu,

d) 16/05/2014 tarihli ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar

MADDE 3- (1) Bu Yönergede geçen;

a) **Acil çağrı**: Kamu düzeni ve güvenliği, kişi sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı, sukaynakları 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 çağrıların, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş 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) **Çağrı alıcı**: Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,

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

i) **Çağrı merkezi müdürü:** Osmaniye112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,

j) **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,

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

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

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

n)**İlgili kurumlar:** Çağrı merkezinde görev alan Osmaniye İl Jandarma Komutanlığı, Osmaniye İl Emniyet Müdürlüğü, Osmaniye Belediye Başkanlığı İtfaiye Müdürlüğü ile ilçe

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

ve belde belediyeleri itfaiye müdürlükleri veya birimleri, Osmaniye Orman İşletme Müdürlüğü, Osmaniye İl Sağlık Müdürlüğü, Osmaniye İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ile valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dâhil edilen diğer kurumları,

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

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

r) **Müdürlük:** Osmaniye112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,

s)**Operasyon merkezi:** Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmışolan harekât merkezlerini,

ş) **Valilik:** Osmaniye Valiliğini,

t) **Yönetmelik:** İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğini,

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

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

y) **Koordinatör:** Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak belirlenen personeli ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM
Kuruluş, Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kuruluş

MADDE 4-(1) Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğül0 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 No'lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 271 maddesine istinaden kurulmuştur.

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

Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün Görevleri MADDE 5– (1) Çağrı merkezi müdürlüğünün görevleri şunlardır:

a) İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, belediyeler, orman işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilikçe belirlenen diğer kurumların görev alanına giren

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

acil çağrıları 24 saat sürekli erişim esasına göre karşılamak ve bu hususta gerekli tedbirleri almak,

b) Acil çağrıları, çağrı merkezinde acil yardım hizmeti sunan kurumlara yönlendirmek,

c) Acil yardım hizmeti sunan kurumlar arasında gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlamak,

ç) Kurumsal kapasitenin geliştirilmesine yönelik acil çağrı hizmetleri alanında; hizmet içi eğitim programlarını yapmak, Bakanlığın izni ile finansman sağlayan ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşların proje çağrılarını takip ederek, hibelere yönelik proje hazırlamak,

d) Acil çağrı hizmetlerine yönelik ilgili kurumların talep ve görüşlerini de alarak yazılım değişikliklerini Genel Müdürlüğe teklif etmek,

e) İlgili kurumların acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri ile telli, telsiz iletişimleri ile yazılımları arasında bağlantı sağlamak,

f) İhtiyaç duyulması halinde acil çağrı karşılama ve yönlendirmelerle ilgili olay yerinde iletişimi ve yönetimi sağlayacak mobil merkezleri kurmak ve işletmek,

g) İlgili kurumlarla birlikte tatbikatlar planlamak ve uygulamak,

ğ) İlgili kurumların görüş ve önerilerini de dikkate alarak çağrı merkezi hizmetlerinin sunumu için gerekli olan her türlü altyapıyı kurmak, işletmek ve kurumların kullanımına sunmak,

h) Çağrı merkezinin fiziki imkânları ölçüsünde ilgili kurumların komuta ve kontrol merkezi ihtiyaçları için çağrı merkezinde ve diğer mahallerde valilik onayına istinaden yer tahsisi yapmak,

ı) Çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin kamuoyunu bilgilendirmek,

i) Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul edenleri tespit etmek ve buna ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,

j) Valilikçe verilen benzeri diğer görevleri yapmak.

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

MADDE 6 – (1) Çağrı merkezi müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

a) Çağrı merkezi çalışmalarının düzenli, sürekli ve verimli bir şekilde aksamadan sürdürülmesini sağlamak için gerekli tedbirleri almak,

b) Müdürlüğün ödenek ve kadro ihtiyaçlarını tespit ve takip etmek,

c) Kendisine bağlı personelin disiplin ve diğer özlük hakları ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek, farklı kurumlardan gelip çağrı merkezinde görev yapan personelin çağrı merkezinin çalışma usul ve esaslarına uyup uymadığını takip etmek, uymayanları valilik kanalı ile ilgili kurumlara bildirmek,

ç) Vardiyalarda görevli personelin yetersiz kalması halinde yeterli personelin

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

görevlendirilmesini sağlamak üzere valilik kanalı ile ilgili kurumlara bildirimde bulunmak,

d) Çağrı merkezinde hizmet veren kurum ve kuruluşlar ile işbirliği ve koordinasyon içerisinde hizmet içi eğitim çalışmalarını yürütmek ve geliştirmek,

e) Her bir vardiyada çalışacak çağrı alıcıların sayısını düzenlemek, gerekli görevlendirmeleri yapmak,

f) Her vardiyada görev yapan çağrı alıcıları arasından bir kişiyi grup sorumlusu olarak belirlemek,

g) İl acil çağrı hizmetleri ile ilgili faaliyet ve verileri yıllık olarak derleyip, değerlendirilmek üzere rapor halinde valiliğe sunmak,

ğ) Yeni ve iyi uygulama örneklerini takip etmek ve çağrı merkezi teknolojisinin güncel tutulmasını sağlamak için rapor ve projeler hazırlayıp valilik aracılığıyla Genel Müdürlüğe sunmak,

h) Çağrı merkezinin tanıtımını sağlayacak faaliyetler düzenleyerek kamuoyunu 112 Acil Çağrı Merkezi hakkında bilgilendirmek,

ı) Deprem, sel, heyelan ve kaya düşmesi gibi doğal afetler, önemli toplumsal olaylar, büyük ölçekli yangın, KBRN ve trafik kazası gibi olaylara ilişkin çağrı merkezine yapılan bildirimleri ivedilikle ilgili vali/vali yardımcısına iletmek ve aldığı talimatlar doğrultusunda gerekli işlemleri yürütmek,

i) Çağrı merkezinde görev yapan müdürlük personelinin görev, yetki ve sorumluluklarını valilik onayı ile belirlemek,

j) Kurumların haberleşme sistemlerinin çalışır halde olmasını gözetmek, aksaklıkların giderilmesine yardımcı olmak,

k) İlgili kurumların acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri ile telli, telsiz ve yazılım bağlantılarının sağlanması için ilgili kurumlarla koordinasyonu sağlamak,

l) Çağrı merkezinin fiziki imkânları ölçüsünde ilgili kurumların komuta ve kontrol merkezi ihtiyaçları için çağrı merkezinde ve diğer mahallerde valilik onayına istinaden yer tahsisi yapmak,

m) Vali veya sorumlu Vali Yardımcısının belirleyeceği diğer görevleri yapmak.

İdari büronun görevleri

MADDE 7 – (1) İdari büronun görevleri şunlardır:

a) Müdürlüğe yapılan acil çağrı dışındaki tüm aramaları cevaplandırarak gerekli birimlere aktarmak,

b) Gelen ve giden evrak ile dilekçelerin havale ve takibini yapmak, defter ve bilgisayar kayıtlarını tutmak, müdürlüğün görev alanına giren konularla ilgili yazışmaları yapmak,

c) Müdürlük personeli ile ilgili dosyaları tutmak, izin, vardiya değişikliği ve mal beyanı

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

gibi işleri takip etmek,

ç) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Muhasebe ve satın alma bürosunun görevleri

MADDE 8 – (1) Muhasebe ve satın alma bürosunun görevleri şunlardır:

a) Çağrı merkezinin mali işlerle ilgili hizmetlerini yürütmek,

b) Çağrı merkezi için gerekli araç, gereç ve malzemenin temini ve kullanımıyla ilgili hizmetleri yürütmek,

c) Çağrı merkezinin hizmet alımına yönelik iş ve işlemlerini yürütmek,

ç) Temizlik, aydınlatma, ısıtma, bakım, onarım ve araç kiralama işlemlerini yapmak,

d) 28/12/2006 tarihli ve 2006/11545 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Taşınır Mal Yönetmeliğine ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,

e) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer görevleri yapmak.

Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosunun görevleri

MADDE 9 – (1) Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosunun görevleri şunlardır:

a) Çağrı merkezinin bilişim hizmetlerini yürütmek, altyapı sisteminin çalışır durumda olduğunun takibini yapmak, ihtiyaç ve aksaklıkları tespit ederek, giderilmesini sağlamak,

b) Bilgisayar ve sistemlerin montaj, yazılım kurulumu, güncelleme, periyodik bakım ve arızalarının giderilmesine ilişkin iş ve işlemleri yapmak,

c) Bakanlık bilgi güvenliği politikalarına ilişkin düzenlemeler çerçevesinde çağrı merkezi bilişim sistemine dışarıdan gelecek müdahaleleri engellemek için gerekli tedbirleri almak,

ç) Sistem odasında bulunan tüm cihaz ve sistemlerin kesintisiz çalışması için gerekli önlemleri almak, arıza ve periyodik bakım takiplerini yapmak, sistemin uğrayabileceği risklere karşı önlemleri almak, yılda en az bir kere veri kurtarma ve yangın tatbikat planlarını, kurumlarla koordineli şekilde yapmak ve uygulamak,

d) Enerji, ısıtma-soğutma, haberleşme, yangın algılama ve söndürme gibi sistemlerin periyodik bakımlarını yapmak ve arızalarını gidermek,

e) Her türlü cihaz ve donanımın güncelleme, bakım ve onarımı için gelen görevlilere nezaret etmek,

f) Araç takip sistemi ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirmek, iletişim kurulamayan araçlarla ilgili kurumların ivedi tedbir alması için gerekli uyarı olanaklarını sağlamak,

g) Kurumların kapsamlı analiz yapabilmeleri için çağrı merkezi sistemleri üzerinde geliştirilecek web servisleri üzerinden yapılacak sorgularla veri paylaşımı sağlamak,

ğ) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Kalite, koordinasyon ve değerlendirme bürosunun görevleri

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

MADDE 10 – (1) Kalite koordinasyon ve değerlendirme bürosunun görevleri şunlardır:

a) Birden fazla kurumu ilgilendiren önemli olayları takip ederek varsa koordinasyonda meydana gelen aksaklıkları ve nedenlerini tespit ederek raporlamak,

b) Haberleşme sistemi ve yazılım ile ilgili eksiklik ve aksaklıkları belirleyerek müdürlüğe bildirmek,

c) Çağrı merkezi ile ilgili basında çıkan haberleri takip etmek, çağrı merkezi müdürünü bilgilendirmek, istenildiği takdirde kamuoyunu aydınlatmak üzere ilgili kurumlar ile koordineli olarak basın bildirisi hazırlayarak müdürlüğe sunmak,

ç) Sistemin çalışmasıyla ilgili istatistikleri takip etmek, ilgili birimlerin istatistik çalışmalarına yardımcı olmak,

d) Çağrı merkezinin işleyişiyle ilgili bilgi notları ve brifingleri hazırlayarak müdürlüğe sunmak,

e) Eğitim amaçlı kullanılabilecek ses kayıtlarını kişisel verilerin gizliliği ve korunmasına dair mevzuat hükümlerine uygun olarak belirlemek,

f) İdari veya adli soruşturmaya konu olan vakalarla ilgili sesli ve yazılı kayıtların örneklerini yetkili idari veya adli mercilere teslim etmek üzere çıkartmak,

g) Çağrı alma teknolojisindeki yenilikler ve çağrı merkezinde kullanılabilecek yeni teknolojiler konusunda çalışmalar yapmak ve müdürlüğü bilgilendirmek,

ğ) Kalite yönetim sistemi dokümanlarının kayıtlarını tutmak, ilgili birimlerin kalite standartlarını oluşturma çalışmalarına yardımcı olmak,

h) Öneri ve şikâyetleri takip etmek ve bu konuda gerekli çalışmaları yapmak,

ı) Düzenlenecek olan hizmet içi eğitim, seminer ve sosyal faaliyetlere ilişkin iş ve işlemleri yapmak,

i) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Çağrı alıcıların görev ve sorumlulukları

MADDE 11 – (1) Çağrı alıcılarının görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) Konsollarına düşen her türlü aramayı cevaplandırmak,

b) Görevlendirildiği konsolda çağrıyı karşılayarak, konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle mesai saati içinde bilgi işlem bürosuna, mesai saati dışında nöbetçi teknik personele bildirmek,

c) Çağrıyı sadece "Acil Çağrı Merkezi" ifadesiyle cevaplandırmak,

ç) Çağrının, çağrı merkezinin işletme kurallarına uygun bir çağrı olup olmadığını tespit etmek;

1) Acil çağrı ise vaka kaydı oluşturmak,

2) Acil çağrı değil ise vaka kaydı oluşturmadan çağrıyı uygun ve hızlı bir şekilde

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

Fakıuşağı Mah. Alper Akınoğlu Cad. No:6
Telefon No: (328)802 12 23 Faks No: (328)888 00 54
e-Posta: bilgi@osmaniye112acm.gov.tr İnternet Adresi: http://www.osmaniye112acm.gov.tr

Bilgi için: Mustafa BAL
Teknisyen
Telefon No:

sonlandırmak,

3) Bilgi ve danışma amaçlı aramalarda, çağrı yapanı konunun çağrı merkeziyle ilgili bir konu olmadığı hususunda bilgilendirerek, usulüne uygun şekilde ilgili kuruma vaka kaydı oluşturmadan yönlendirmek,

4) Asılsız ihbar olarak değerlendirdiği çağrıyı bildirmek,

d) Vaka kaydı oluşturulan kayıt için vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapmak, bu şekilde adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olayı öğrenmek ve ilgili kurum yetkilisine veya yetkililerine çağrıyı aktarmak,

e) Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak,

f) Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak,

g) Yaptığı görüşme esnasında vaka ile ilgili olarak çağrı yönlendiricinin bilgisine ihtiyaç duyduğu takdirde, listeden ilgili çağrı yönlendiriciyi seçerek çağrıya dâhil edip konferans görüşme yaptırmak,

ğ) Vardiya değişiminde çağrı merkezi müdürü tarafından belirlenen bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelinceye kadar görevini sürdürmek,

h) Adlî soruşturma gerektirecek, haber değeri olan olağandışı durumlarda veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği veya edeceği vakaları çağrı merkezi müdürüne iletilmek üzere grup sorumlusuna bildirmek,

ı) Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırları, kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde müdürlüğe teslim etmek,

i) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Acil çağrı merkezinde acil yardım hizmeti veren kurumların görev ve sorumlulukları

MADDE 12– (1) İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, belediye başkanlığı, orman işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilikçe belirlenen diğer acil yardım hizmeti veren kurumların sorumlu birimleri acil çağrı merkezinde yer alırlar. Her türlü acil yardım hizmetini ilgili mevzuata uygun şekilde, gerekli hallerde ilgili diğer kurumlarla işbirliği ve koordinasyon içerisinde, valiliğin talimatlarına uygun olarak yerine getirirler.

(2) Çağrı merkezinde ilgili kurumlarca görevlendirilen personelin, sunulan acil hizmetin gerektirdiği her türlü niteliğe haiz, mesleki yeterlilikte, kurumunu temsil yetkinliğinde olmasına ve uyumlu çalışmasına kurumlarca özen gösterilir.

(3) Kurumlar, acil yardımın gerektirdiği kendi görev alanı ile ilgili hizmeti sunmaktan

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

bizzat, diğer kurumlarla yardımlaşma ve işbirliğini gerektiren durumlarda ise destek sağlamakla sorumludur.

(4) İlgili kurumlar ilgili mevzuatı uyarınca verilen izinleri kullanmakta olan personeli göz önünde bulundurarak görevi aksatmayacak şekilde görevlendirme yaparlar.

(5) Görevlendirilen personelin müdürlükçe verilen hizmet içi eğitimler dışında kalan kendi görev alanları ile ilgili uyum ve geliştirme eğitimleri ile uygulama tatbikatları müdürlüğün bilgisi dâhilinde ilgili kurumlar tarafından sağlanır.

Çağrı yönlendiricilerin görev ve sorumlulukları

MADDE 13 – (1) Çağrı yönlendiricilerin görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) Aktarılan acil çağrıları en kısa sürede bekletmeden karşılamak,

b) Gelen çağrının görev alanına giren, ivedilik arz eden bir vaka olup olmadığını değerlendirmek,

c) Vaka bilgileri formunda kaydedilmiş olan bilgilerdeki eksiklikleri tamamlamak,

ç) Birden fazla kurumun birlikte müdahalesini gerektiren vakalarda çağrıyı ilk alan çağrı yönlendiricisi tarafından ilgili diğer kurum veya birim temsilcilerinin ya da görevlilerinin haberdar edilip edilmediğini teyit ederek diğer birimlerle koordine etmek,

d) İlgili kurumların sahip olduğu hava ve diğer müdahale ve kurtarma araçlarının gerektiği değerlendirilen vakalarda; görev ve sorumluluk alanları ve sahip oldukları kabiliyetleri göz önünde bulundurarak, uygun vasıfta hava aracı bulunan kurumların çağrı yönlendiricileri ile koordine kurmak ve hava aracını görevlendirmeye yetkili makama ve çağrı merkezi müdürü aracılığı ile ilgili vali yardımcısına durumu bildirmek,

e) Sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak,

f) Acil çağrının mahiyetine en uygun ve en yakın yeterli sayıda ekibi vakaya yönlendirmek, verilen hizmet ile ilgili her türlü veriyi bilgisayar ortamında kayıt altına almak,

g) Görevlendirilen birimin veri terminaline (araç bilgisayarı, cep bilgisayarı gibi) sahip olması halinde vaka bilgileri formunu eksiksiz olarak doldurarak, iletiminin yapılıp yapılmadığını takip etmek ve veri terminali tarafından istenen verilerin girişini sağlamak,

ğ) Acil çağrı yapan kişi ile arama konusuyla ilgili birimler arasında ihtiyaç duyulması halinde çağrı sistemi üzerinden konferans görüşmesi yapılmasını sağlamak,

h) Sistem dışından gelen ihbarlarla haberdar oldukları vakalarla ilgili olarak vaka formu açarak, diğer kurum çağrı yönlendiricilerini bilgilendirmek,

ı) Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırları, kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde müdürlüğe teslim etmek,

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

i) Çağrı merkezi ile kendi kurumlarının acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri arasında telli, telsiz ve yazılım bağlantılarını kullanarak iletişimi sağlamak,

j) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Çağrı yönlendiricilerin kurumsal olarak ek görevleri

MADDE 14– (1) Çağrı yönlendiricilerin kurumsal olarak ek görevleri; a) Sağlık çağrı yönlendiricileri:

1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma, hastaneye ulaşma, hastaneden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak,

2) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

b) Emniyet çağrı yönlendiricileri:

1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve serbest hale dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak,

2) Varsa olay yerini gösterir kamerayı ivedilikle çağrı merkezinde bulunan ana ekrana yansıtmak, güvenlik açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

3) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

c) Jandarma çağrı yönlendiricileri:

1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve serbest hale dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak,

2) Varsa olay yerini gösterir kamerayı ivedilikle çağrı merkezinde bulunan ana ekrana yansıtmak, güvenlik açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

3) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

ç) İtfaiye çağrı yönlendiricileri:

1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak, hizmet gerekleri açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

2) Görev alanına giren her türlü vaka ve afet olaylarında ilgili merkez, ilçe ve belde itfaiye istasyonları arasında koordinasyonu sağlamak,

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

3) İl sınırları dışında olmakla birlikte çok yakın bölgelerde meydana gelen yangın, afet, kaza ve su baskınlarına müdahale edecek kaynakların sevk ve idaresi için ilgili kurumlar ve belediye başkanlıkları arasında koordinasyonu sağlamak ve sıralı amirleri bilgilendirmek,

4) Merkez, ilçe ve belde belediyelerinde bulunan araç, donanım ve personel eksikliklerini takip ederek ilgili birimlere bildirmek,

5) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

d) Orman yangını çağrı yönlendiricileri:

1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak, hizmet gerekleri açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

2) İtfaiyelerin uzak kaldığı yerlerde ev, işyeri ve araç yangınlarına en yakın orman araçlarının olay yerine sevk edilmesi, itfaiye araçları gelene kadar gerekli müdahalenin yapılmasını ve itfaiye araçlarına gerekli desteğin verilmesini sağlamak,

3) Belediye sınırı içerisinde bulunmasına rağmen, arazi yapısının bozuk olması sebebi ile itfaiye araçlarının müdahale edemediği yangınlarda, itfaiye araçlarına destek verilmesi maksadıyla ekipleri yönlendirmek,

4) Yangın esnasında orman yangın ekipleri ile itfaiye ekiplerinin işbirliği yapmalarını sağlamak,

5) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

e) Afet ve acil durum çağrı yönlendiricileri:

1) Yönlendirilen ekibe ilişkin, çıkış, olay yerine ulaşma, olay yerinden ayrılma ve istasyona dönme sürelerini bildirilen zamanda ve araç takip sisteminden gözlemleyerek doğru ve eksiksiz kaydetmek ve veri terminalinden eksiksiz girilmesini sağlamak, hizmet gerekleri açısından mahsur oluşturmayacak durumlarda ilgili birimler tarafından talep edilen ses ve görüntüleri temin ederek paylaşmak,

2) Afetler ve çok sayıda kişiyi etkileyen acil olaylara ilişkin çağrı merkezine gelen çağrıları; bilgisayar ortamında tür, yer, saat, etkilenen kişi sayısı gibi farklı kategorilerde istatistik alınacak şekilde kaydetmek,

3) Meteorolojik ihbarları ilgili birimlere tebliğ etmek,

4) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

Sorumluluklar

MADDE 15-(1)Çağrı merkezlerinin genel düzeninden, iş yürütümünden ve ilgili kurumlar arasındaki işbirliği ve koordinasyonun sağlanması bakımından valiye karşı ilgili vali yardımcısı

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

sorumludur.

(2) Çağrı merkezi müdürü, teknik altyapı ve idari bakımdan çağrı merkezinin düzenli ve verimli çalışması ile iş ve işlemlerin aksatılmaksızın yürütülmesinden ilgili vali yardımcısına karşı sorumludur.

(3) İlgili birimler kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak birim sorumlusu belirler. Birim sorumluları işleyişten çağrı merkezi müdürünün gözetiminde ilgili vali yardımcısına karşı sorumludur.

(4) 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.

(5) Çağrı alıcılar ve diğer personel çağrı merkezi müdürüne karşı sorumludur.

(6) Merkezde çalışan bütün personel çalışma süresi boyunca merkezin çalışma kurallarına uymakla mükelleftir.

(7) Müdürlükte görevlendirilen personel, kendi disiplin mevzuatına tabidir.

(8) Çağrı merkezlerine görevlendirilen personelin iaşe giderleri ile ulaşım hizmetleri kurumların kendi mevzuatına göre karşılanır. Valilikçe mevzuat çerçevesinde bu ihtiyaçların ortaklaşa karşılanması için gerekli tedbirler alınır.

(9) Çağrı merkezi bünyesinde hizmet veren kurumlara Müdürlükçe temin edilip tahsis edilen taşınırların hizmet gereklerine uygun olarak kullanılması ve korunmasından tahsis yapılan ilgili kurumlar sorumludur.

(10) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları açısından Osmaniye Valisine karşı sorumludur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Çağrı Hizmetlerinin Koordinasyonu ve Değerlendirilmesi

Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu

MADDE 16– (1) Osmaniye Valisinin başkanlığında ilgili vali yardımcısı, il jandarma komutanı, il emniyet müdürü, belediye başkanı, orman işletme müdürü, doğa koruma ve milli parklar şube müdürü, il sağlık müdürü, il afet ve acil durum müdürü, çağrı merkezi müdürü ve çağrı merkezi ile ilişkilendirilen diğer kurum yöneticilerinin katılımı ile Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu oluşturulur.

(2) Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu şubat ve eylül aylarında olmak üzere yılda iki defa toplanır. Vali gerektiğinde Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonunu ayrıca toplantıya çağırabilir.

(3) Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu çağrı merkezinin faaliyetlerini;

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

hizmetin etkin, verimli ve hızlı bir şekilde sunulması, ilgili birimler arasındaki işbirliği ve koordinasyonun sağlıklı bir şekilde sürdürülmesi ve kurumların performansları açısından değerlendirir.

(4) Çağrı Merkezi Müdürlüğünce hazırlanan yıllık faaliyet raporunu değerlendirerek, il düzeyinde ihtiyaç duyulan gerekli tedbirleri alır ve sorunların giderilmesini sağlar.

(5) Merkezi düzeyde karar alınması gereken hususlara ilişkin Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonuna teklif ve önerilerde bulunur. Ayrıca gerekli hallerde ilgili bakanlık ve kurumları bilgilendirir.

(6) Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonunun sekretarya görevi Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce yürütülür.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
Çalışma Usul, Esasları ile Diğer Hususlar

Çalışma Esası

MADDE 17– (1) Acil Çağrı Merkezi, resmi ve dini tatil günleri dahil olmak üzere 7 gün 24 saat çalışma esasına göre hizmet verir.

(2) Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm personel Yönetmelik ve bu Yönergede belirtilen esaslara göre çalışır.

Çağrı Merkezi Düzen ve İşleyişi

MADDE 18– (1) Acil Çağrı Merkezinde düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulmayacaktır.

(2) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan çağrı alıcı personel Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün belirlemiş olduğu resmi kıyafetle, çağrı yönlendirici personel ise görevi boyunca kurumlarınca belirlenmiş resmi kıyafet ile çalışacaklardır. Kurumlarca resmi kıyafet belirlenmemiş ise Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik hükümlerine göre hareket edeceklerdir.

(3) Binaya giriş çıkışlar, kartlı geçiş sistemi ve gerektiğinde diğer güvenlik sistemleri kullanılarak gerçekleştirilecektir. Bu amaçla her bir görevliye ayrı olarak tahsis edilen kartlar, başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullandırılmayacak ve görev bitiminde Müdürlüğe iade edilecektir. Müdürlük kartlı geçişlerle ilgili olarak Valilik onayı ile bir yönerge veya talimatname hazırlayabilir.

(4) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan bütün personel (ilgili kurumların her statüdeki personeli dahil) çalışma süresi boyunca merkezin çalışma kurallarına uymakla mükelleftir.

(5) Çağrı Merkezinde bulunan toplantı salonlarının ve diğer donatıların ilgili kurumlarca

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

kullanılması talebi Çağrı Merkezi Müdürü tarafından değerlendirilecek, Merkezin çalışma düzenini engellemeyecek olması halinde izin verilecektir.

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

(7) Acil Çağrı Merkezi salonunda hiç bir şekilde açıkta ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulunmayacaktır. Kanunlar gereği silah bulundurması gerekenler silahlarını kendilerine teslim edilen anahtarlı dolaplarda muhafaza edeceklerdir.

(8) Müdürlüğün izni olmadan, ilgili kurumların personeli de olsa Merkezde görevli olmayan personel ve diğer şahıslar Acil Çağrı Merkezi salonuna alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecek, fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacaktır. Ziyaretçiler ile görüşmeler bina dışında veya Müdürlükçe tespit edilen yerlerde yapılacaktır.

(9) Acil Çağrı Merkezi salonuna her türlü taşınır bellek, cd, usb, ses veya görüntü kaydedici cihazların sokulması ve kullanılması (görevli teknik personelin görev gereği yapacağı uygulamalar hariç) yasaktır.

(10) Acil Çağrı Merkezi genelinde meydana gelen veya gelebilecek yazılım, donanım ve teknik alt yapı (ağ alt yapısı ve elektrik tesisatı gibi) arızalarına hiçbir şekilde müdahalede bulunulmayacak, durum derhal görevli teknik personele bildirilecektir.

(11) 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.

(12) Acil Çağrı Merkezi salonu işleyişi ve düzeni ile çağrı merkezinde görev yapan idari, teknik, çağrı alıcı ve çağrı yönlendirici personelin uyulması gereken kurallara ilişkin olarak Müdürlükçe ayrı bir görev talimatı hazırlanabilecektir.

(13) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm 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.

Çağrı alıcı ve çağrı yönlendirici personele ilişkin hususular

MADDE 19– (1) Acil Çağrı Merkezinde görev yapacak çağrı alıcı personele, görev öncesi mutlaka "Temel Acil Çağrı Karşılama Eğitimi" Müdürlükçe verilir. Ayrıca çağrı alıcıların mesleki bilgi ve beceri düzeylerinin geliştirilmesine yönelik işe başlama ve iş değişikliklerinde, bireysel veya genel ihtiyaç belirlenmesi durumunda, süreç

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

değişikliklerinde, görev alanı ve kapsamı değiştiğinde eğitim almaları sağlanır.

(2) Çağrı alıcılara uzman kişiler tarafından mesleki rehberlik ve bireysel yönlendirme yapılır ve kişisel gelişimlerine destek verilir.

(3) 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. Varsa bilinen nokta (POI) alınır, vaka kaydına bu bilgi işlenir. Bir şekilde adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olay öğrenilir ve çağrı yönlendiricilere çağrı aktarılır. Çağrıların cevaplanmasında ilgili yönetmelik ve kurum çalışma talimatlarına uygun hareket edilir. Çağrı alıcıların acil aramayı ilgili kurumun çağrı yönlendiricisine aktarmasıyla sorumluluğu biter.

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

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

(6) Çağrı yönlendiriciler, Yönetmelikte belirlenen çağrı yönlendirici görev ve sorumlulukları, Müdürlük çalışma usul ve esasları ile kurum mevzuatlarına uymakla yükümlüdür.

(7) Çağrı yönlendiriciler ve diğer kurum personeli, çalışma sistemi, çalışma verileri, bina düzeni vb. konularla ilgili şikayet, görüş, talep ve önerilerini 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne öncelikle iletmekle yükümlüdürler.

(8) Çağrı yönlendiricilerin mesleki eğitimleri ilgili kurumlan tarafından gerçekleştirilecektir. Acil Çağrı Merkezinde kullanılan yazılım ve donanıma ait konularda talep edildiği takdirde Müdürlükçe eğitim düzenleyecektir. İhtiyaç duyulması halinde Müdürlük ilgili kuruluşun çağrı yönlendiriciler için yapacağı eğitimleri için eğitim ortamı sağlayacaktır.

(9) Çağrı yönlendirici personel ve diğer kurum çalışanları, hizmetin yürütülmesi için kendilerine tahsis edilen kaynak ve imkanları özel amaçla ve hizmet amacı dışında kullanmayacaklardır.

(10) Çağrı yönlendirmeyle 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.

(11) Çağrı Yönlendiricilerin görevlerini aksatması, her hangi bir nedenle hizmet

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

Fakıuşağı Mah. Alper Akınoğlu Cad. No:6
Telefon No: (328)802 12 23 Faks No: (328)888 00 54
e-Posta: bilgi@osmaniye112acm.gov.tr İnternet Adresi: http://www.osmaniye112acm.gov.tr

Bilgi için: Mustafa BAL
Teknisyen
Telefon No:

vermemesi, çağrı yönlendiricinin görevini yerine getirmemesi nedeniyle; sorumluluk çağrı yönlendirici kurumların o gün görevli grup sorumluları sorumlu olacaktır.
Hizmetin personel eksikliği, vardiya sistemi, izin, rapor vb. nedenlerle aksaması halinde sorumluluk ilgili kurum ve yöneticilerine aittir.

Diğer hususlar

MADDE 20– (1) İlgili kurumlar, hizmetin gerekliliklerine 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 kurum mevzuatına tabii çalışır.

(2) Kurumlar çağrı merkezinde çalışan personelinin mola, yemek gibi aralar ile, her hangi bir nedenle çağrıya yanıt verememe durumunu dikkate alarak yeterli sayıda yedek personel belirler ve ihtiyaç halinde kurum grup sorumlusunun talebiyle kurum temsilcisi/grup sorumlu/ilgili kurumun amirleri vasıtasıyla mesaiye davet eder. Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bilgilendirme de ilgili kurumun grup sorumlusu tarafından yapılır.

(3) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin maaş ve ek ödemeleri, yemek, servis, kıyafet vs. giderleri bağlı olduğu kurum veya kuruluş tarafından karşılanacaktır.

(4) Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezinde çağrı alıcı olarak kadrolu yeterli personel Sağlanıncaya kadar ilgili kurumlar ve gerektiğinde diğer kurumlardan Valilik onayı ile geçici olarak personel görevlendirilebilecektir. Personel seçiminde Bakanlığın belirlediği kriterler dikkate alınacaktır.

(5) 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.

Yönerge ekleri değişikliği

MADDE 21 -Bu Yönergeye yeni ek konulmasına, mevcutların çıkarılması ve/veya üzerinde değişiklik yapılmasına Osmaniye Valisi yetkilidir.

BEŞİNCİ BÖLÜM
Hüküm Bulunmayan Haller, Yürütme ve Yürürlük

Hüküm Bulunmayan Haller

MADDE 22– Bu Yönergede hüküm bulunmayan hallerde İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

Yürürlük

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.

MADDE 23 - Bu Yönerge Osmaniye Valisinin onayına müteakiben yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 24 - Bu Yönerge hükümlerini Osmaniye Valisi yürütür.

Adem YILMAZ
Vali Yardımcısı

Ek: Yönerge Eki

O L U R
08/06/2020

Ömer Faruk COŞKUN
Vali

05/06/2020 Teknisyen : Mustafa BAL
06/06/2020 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü : Guddusi ARIK

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için *https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama* adresine girerek(DTkX4U-9WR6f8-D71VnB-MvQ6v7-xmEBQESU) kodunu yazınız.