



T.C.
SAKARYA VALİLİĞİ
Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü



SAKARYA 112 ACIL ÇAĞRI MERKEZİ YÖNERGESİ

SAKARYA – 2021



T.C.
SAKARYA VALİLİĞİ
Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü

Sayı : E-76565006-010.04-5683
Konu : 112 Acil Çağrı Merkezi
Yönergesi

19.04.2021

VALİLİK MAKAMINA
SAKARYA

20 Ağustos 2018 tarihi itibariyle yürürlüğe konulan 112 AÇM Müdürlüğü Çalışma, Esas ve Usullerine İlişkin Yönergenin yürürlükten kaldırılarak ekte sunulan "Sakarya 112 Acil Çağrı Merkezi Yönergesi"nin yürürlüğe konulmasını olurlarınıza arz ederim.

Ersin EMİROĞLU
Vali Yardımcısı
Başkan

OLUR
19/04/2021
Çetin Oktay KALDIRIM
Vali

Ek: Yönerge (1 adet)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: plv0EZ-Q4hEh6-9DI2Ad-WUTPNk-Zu8CeysO Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Maltepe Mah. 511 Nolu Sok. No:60 Adapazarı / Sakarya
Telefon No: (264)222 10 45 Faks No: (264)222 10 45
e-Posta: bilgi@sakarya112acm.gov.tr İnternet Adresi:
<http://www.sakarya112acm.gov.tr>
Kep Adresi: icisleribakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Merve KOCATEPE
Veri Hazırlama Ve Kont.İşletmeni
Telefon No:



DEĞİŞİKLİK ÇİZELGESİ

SIRA NO	DEĞİŞİKLİK ONAYININ TARİH SAYISI	DEĐİŐİKLİĐİN KONUSU	DEĐİŐİKLİĐİN İŐLENDİĐİ TARİH	DEĐİŐİKLİĐİ YAPANIN	
				ADI VE SOYADI	İMZASI

SAKARYA 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç :

Madde 1- Bu Yönergenin amacı; Sakarya İlinde tüm acil çağrılarının tek bir merkezden karşılanması, acil yardım hizmeti veren kamu kurum ve kuruluşlarına ait ekiplerin doğru, zamanında, hızlı ve etkin bir şekilde yönlendirilmesi için gerekli organizasyon ve koordinasyonun sağlanması, hizmetlerin etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde sunulması için alınacak tedbirleri ve 112 Acil Çağrı Merkezinin işleyişine dair usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

Madde 2- Sakarya İlinde 112 Acil Çağrı Merkezinin, kuruluş, görev ve çalışmalarına dair usul ve esasları, görevli personelin görev, yetki ve sorumluluklarını, acil çağrı hizmetlerinde kullanılan her türlü donanımın temin ve kullanımında uyulacak esaslar ile binada uyulması gereken kuralları kapsar.

Dayanak

Madde 3- Bu Yönerge,

- (1) On Üç Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına dair 06.12.2012 tarih ve 6360 sayılı Kanun,
- (2) İçişleri Bakanlığı'nın 14.10.2005 tarih ve 2005/108 sayılı genelgesi,
- (3) 20.02.2014 tarih ve 6525 sayılı kanunun 15. Maddesi,
- (4) 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği hükümleri esas alınarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- (1) Bu Yönergede geçen,

- a) **Bakanlık** : İçişleri Bakanlığını,
- b) **Genel Müdürlük** : İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,
- c) **Valilik** : Sakarya Valiliğini,
- ç) **Vali** : Sakarya Valisini,
- d) **Başkanlık** : Sakarya Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığını
- e) **Başkan** : Sakarya Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanını,
- f) **Vali Yardımcısı** : Sakarya 112 Acil Çağrı Merkezinden sorumlu Vali Yardımcısını,
- g) **Müdürlük** : Sakarya 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- ğ) **Müdür** : Sakarya 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,
- h) **İlgili Kurumlar** : Çağrı merkezinde görev alan İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı ile il, ilçe itfaiye müdürlükleri veya birimleri, Orman Bölge veya İşletme Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ve Valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dahil edilen veya edilecek diğer kurumlar,
- ı) **Diğer Kurumlar** : İl Sosyal Etüt ve Proje Müdürlüğü (GAMER)

- i) **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,
- j) **Acil çağrı hizmeti:** Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetini,
- k) **Acil Çağrı yazılımı:** Acil çağrı merkezine gelen çağrılar, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılım,
- l) **Acil yardım hizmeti:** İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,
- m) **Araç takip sistemi:** İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,
- n) **Çağrı alıcı:** Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,
- o) **Çağrı merkezi:** 112 acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü 112 Acil Çağrı Merkezini,
- ö) **Çağrı Yönlendirici:** Çağrı alıcıların sistem üzerinden göndermiş olduğu acil yardım taleplerini diğer birimlerle koordinasyon içerisinde kendi kurumunun imkanlarını kullanarak sevk ve koordine eden ve çağrı merkezinde kurumunu temsil için görevlendirilen uzman personeli,
- p) **Diğer personel:** Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,
- r) **İlgili birimler:** İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,
- s) **Konsol:** Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,
- ş) **Operasyon Merkezi:** Sisteme dahil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan hareket merkezlerini,
- t) **Yönetmelik:** 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezi 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,
- ü) **Grup Sorumlusu:** Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından Acil Çağrı Merkezi Müdürünce, çağrı yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,
- v) **Kriz:** Normal iş akışı dışında anlık gelişen, yazılım/donanım arızaları, ek personel ihtiyacı ve iletişim alt yapısının çalışmaması gibi durumları,
- y) **Koordinatör:** Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde kriz durumunu yönetmek üzere grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak Müdürün teklifi Vali yardımcısının onayı ile belirlenen personeli ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

Genel Şartlar

Madde 5- (1) 112 Acil çağrı merkezi Sakarya ilindeki her türlü acil çağrının karşılanması, sevk ve koordine edilmesinden sorumludur. Resmi ve dini tatiller dâhil 7 gün 24 saat esasına göre çalışır.

(2) Acil Çağrı Merkezinde hizmet veren tüm ilgili kurumlar çağrıların yönlendirmesi için yeterli ve nitelikli personel görevlendirir. Çalışma esnasında, hizmetin verimli sürdürülmesi için konsollarda asgari sayıda aktif personel kalacak şekilde düzenleme yapılır.

(3) Çağrı Merkezinde faaliyet gösteren tüm kurum ve çalışan personel, Yönetmelikte belirtilen çalışma usul ve esaslarına, Bakanlık Talimatlarına, Çalışma Yönergesi ve Acil Çağrı

Merkezi Müdürlüğü tarafından belirlenen diğer çalışma prosedür ve kurallarına uymakla yükümlüdür.

(4) Müdürlük, Çağrı Merkezinde hizmet veren ilgili kurumlara ait çağrının alınabilmesi için yeterli alt yapı, kaynak ve sistemleri sağlar. Yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları açısından Sakarya Valiliği'ne karşı sorumludur.

(5) Tüm çalışanlar, acil ihbarda bulunmak amacıyla arayan vatandaşların, ilgili kuruluşların ve Merkezde görev yapan personelin özel ve gizli bilgilerini korumakla yükümlüdür.

(6) Çalışanlar, hizmetin yürütülmesi için kendilerine tahsis edilen kaynak ve imkânları, özel amaçla ve hizmet amacı dışında kullanamaz.

(7) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan çağrı alıcı personel ve teknik personel Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün belirlemiş olduğu resmi kıyafetle, kurumların çağrı yönlendirici personeli ise görevi boyunca kurumlarınca belirlenmiş resmi kıyafet ile çalışacaklardır.

(8) Çağrı Merkezinde tüm çalışanlar, Çağrı Merkezi Müdürlüğünce belirlenen etkin hizmet sağlamak amaçlı toplantı, duyuru ekranı vb. kanallarla iletilen duyuruları dikkate almakla yükümlüdür.

(9) Binada hizmet veren ilgili ve diğer kurumlar ya da çalışanlar tarafından, Çağrı Merkezi Müdürlüğünün izni ve onayı olmadan, binada herhangi bir müdahale, değişiklik, tamirat, tadilat vb. işlem yapılmayacaktır.

(10) Çağrı yönlendiriciler ve diğer kurum çalışanları, Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce belirlenen güvenlik ve diğer işleyiş kurallarına uyacaklardır. İlgili kurum/kuruluşlar, Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin Merkezdeki ortak çalışma sistemi ve kurallara uymalarını sağlayacaklardır.

Altyapı

Madde 6- (1) Acil Çağrı Merkezinde, hizmetin yürütülmesini sağlayacak bilgi işlem ve diğer teknik altyapının kurulumu ve faal halde bulundurulması Çağrı Merkezi Müdürlüğünce sağlanır.

(2) Merkezin elektrik, su, ısıtma vb. giderleri ile bakım, onarım teçhizat ve demirbaş giderleri ve masrafları İller İdaresi Genel Müdürlüğü ve Başkanlıkça sağlanan ödenek ile Çağrı Merkezi Müdürlüğünce karşılanır. Çağrı Merkezinde hizmet veren kurumlar Acil Çağrı Merkezinde bulunan kendilerine ait demirbaş ve teçhizatın onarım, tadilat ve sarf masraflarını kendi ödeneklerinden karşılar.

(3) Çağrı Merkezince, (gelen ve giden telefon görüşmelerinin yönetilmesi, gerektiğinde arayana geri dönülmesi, tüm vaka kayıtlarının yapılması, arayanın konum bilgisine ulaşması vb. işlevleri barındıran) acil çağrı yazılımının aktif halde kalması için gerekli kontroller sağlanır.

(4) Çağrı Merkezinde İçişleri Bakanlığınca karşılanan, tüm çağrıların ve görüşmelerin kayıt altına alındığı, verilerin saklandığı, yedeklendiği ve raporlandığı acil çağrı yazılımı kullanılır.

(5) 112 AÇM Müdürlüğüne ait olan demirbaşlar ve malzemeler, kurumlara tahsis edilmesi durumunda ilgili kurumun birim sorumlularına, kişiye tahsis edildiyse ilgili kişiye zimmetlenir.

(6) Personel kendisine teslim edilen malzemenin korunması, faal halde bulundurulması ve etkin kullanılmasından sorumludur. Görevden ayrılma durumunda ya da Müdürlük tarafından istendiği takdirde malzemeler aynen iade edilir.

(7) Binada, cihaz, malzeme, donanım ile ilgili herhangi bir teknik sorun ve aksaklığın tespit edilmesi durumunda, Müdürlükçe belirlenen yetkililere derhal haber verilir. Müdürlükçe temin edilen malzeme, donanım vs. zarar görmesi durumunda ve kişisel kusur tespit edildiğinde, kişinin bulunduğu kurum aracılığıyla bakım onarım veya temini sağlanır.

Düzen ve İşleyiş

Madde 7- (1) Çağrı Merkezinde görev alacak tüm personel, Acil Çağrı Merkezinin yasal mevzuatlarla belirlenmiş talimatları ve kuralları doğrultusunda çalışır. Verilen hizmet sırasında, elde edilen bilgilerin ve kayıtların oluşturulması ve/veya acil çağrı sistemine girilmesi vb. işlemleri kendilerine verilen yetki ve sorumluluk doğrultusunda yerine getirir.

(2) Çağrı Merkezinde, düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulamaz.

(3) Çalışma esnasında kullanılan mola ve muafiyet sürelerinde, kurumlarının belirlemiş olduğu şartlar ve süreler göz önüne alınır. Çalışma saati içinde mola zamanları birleştirilerek toplu olarak kullanılamaz ve personel binadan ayrılamaz. Mola esnasında meydana gelen olağan dışı durumlarda anında konsolunda olacak şekilde bina içinde bulunulur.

(4) Çalışma esnasında, asılsız ihbarda bulunmak suretiyle çağrı merkezini sürekli meşgul edenler hakkında, Kabahatler kanununa göre işlem yapılması için ilgili kurumlar tarafından Müdürlüğe bilgi verilir.

(5) Nöbet sonunda ve başında, çalışanlar nöbet teslimlerini birebir konsol başında yapar. Nöbet esnasında gelişen önemli olaylar ya da devam eden vakaların bilgileri, devredilmeden nöbet mahalli terkedilmez.

(6) Nöbete başlarken sistem, yazılım ve donanım kontrolleri, çalışan tarafından yapılır. Çağrı alma ve yönlendirmede aksaklık yaşanmaması için tespit edilen sorun hakkında, yönetim (gece gündüz nöbetine göre, Müdürlük, birim sorumlusu, koordinatör, kurum yetkilisi) ve teknik ekip bilgilendirilir.

(7) Çağrı Merkezinde yukarıdaki maddelerin uygulanmasının sağlanması için her kurum, mevzuat gereği mesai saatleri dışında, nöbetçi çalışan personel arasından bir gurup sorumlusu seçer. Bu sorumlu mesai saatleri dışında Çağrı Merkezi Müdürlüğüne Valilik onayı ile belirlenen koordinatörlerle işbirliği içinde çalışır.

(8) Çağrılarının alındığı salona her türlü taşınır bellek, cd, usb bağlantısı, ses veya görüntü kaydedici cihazların sokulması ve kullanılması yasaktır.

(9) Müdürlükçe verilen kulaklık vb. cihazlar haricinde konsol girişlerine herhangi bir cihaz takılması yasaktır.

(10) Çağrı Merkezinde bulunan toplantı salonlarının ve diğer donatıların ilgili kurumlarca kullanılması talebi Çağrı Merkezi Müdürü tarafından değerlendirilir.

(11) Çağrı Merkezi birimlerinde ve çağrı salonunda yazılım, donanım ya da elektrik arızalarında görevli teknik personel dışında hiç kimse müdahale etmeyecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Personel ve Sorumluluk

Acil Çağrı Merkezi Personeli, İlgili Kurum/Kuruluş Personeli, Çağrı Alıcı Gurup Sorumlusu, Sorumluluk

Acil Çağrı Merkezi Personeli

Madde 8 - (1) Çağrı Merkezinde görevli personel, Müdürlük tarafından belirlenen vardiyalara göre çalışır, vardiyası başlamadan en az 10 dakika önce hazır olur. Çağrı alıcılar, vardiyalarına geç geldiği takdirde gurup sorumlularınca EK-1'deki geç kalma tutanağını doldurulur.

(2) Çağrı Merkezi bünyesinde görev yapan tüm personel, ilgili Yönetmelik, Bakanlık talimatları ve kurum çalışma talimatlarına göre hizmet verir.

(3) Çağrı Merkezine gelen her türlü çağrı, çağrı alıcılar tarafından cevaplanır, acil bir durum veya olayla ilgili olan veya acil birimleri ilgilendiren tüm çağrılarda, gerekli ilk çağrı bilgisi alınır ve vaka kaydı oluşturulan kayıt için, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olay öğrenilir ve ilgili kurum yetkilisine veya

yetkililerine (çağrı yönlendiricilere) çağrı aktarılır. Bu şekilde adresin tespit edilememesi halinde vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapılır. Çağrılarının cevaplanmasında yönetmelik ve kurum çalışma talimatlarına uygun hareket edilir.

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

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

(6) Müdürlük, acil ihbarda bulunmak amacıyla arayan vatandaşların, ilgili kuruluşların ve çağrı merkezinde görev yapan personelin özel ve gizli bilgilerinin korunması için tedbirleri alır. İlgili kuruluşlara ait her türlü kayıt, veri, rapor gibi bilgi ve belgeler üçüncü şahıslarla paylaşılmaz.

(7) Çağrı Merkezinde geçici görev ile çağrı alıcı, idari veya teknik birimlerde görevlendirilen personelin görevlendirilme sürelerine bakılmaksızın görev yaptıkları sürece aylık, ödenek, her türlü zam ve tazminatları ile diğer mali ve sosyal hak ve yardımları ile işleri kendi kurumları tarafından karşılanır. Diğer kurumlar tarafından görevlendirilen personelin, kendi kurumunda sahip olduğu mali ve sosyal hakları herhangi bir kısıtlamaya tabi olmaksızın korunur.

(8) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü kadrolarında görev yapan personel başka birimde görevlendirilemez.

(9) Çağrı alıcı personel hattın düşmesi, sessiz çağrı gibi iletişim sağlanamayan çağrılara söz konusu numarayı aramak suretiyle döner.

(10) Kara listeye alma, çağrı engelleme gibi sistem yetkilerini kullanma sonucu oluşabilecek can ve mal kayıpları çağrı alıcının şahsi sorumluluğundadır.

(11) Çağrı alıcı ve yönlendiricinin kendisine düşen çağrıya cevap vermemesi durumunda gerekli disiplin işlemi uygulanacaktır.

İlgili Kurum/kuruluş Personeli

Madde 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 tabi olarak çalışır.

(2) Devreye alınacak ilgili kurumlar kendi vardiya sistemlerini kendileri belirlemekle beraber gereken durumlarda Valilikçe değişik vardiya sistemleri belirlenebilecektir.

(3) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin maaş ve ek ödemeleri, yemek, servis, kıyafet vs. giderleri bağlı olduğu kuruluş tarafından karşılanacaktır. Kurumların Çağrı Merkezi bünyesinde çalıştırdığı, 4857 Sayılı İş Kanunu ve bağlı tali mevzuatına tabi çağrı yönlendirici personelinin çalışma süreleri ile diğer haklarını, mezkûr kanun kapsamında yerine getirmeleri gerekmektedir. Bu uygulamalardan kaynaklanabilecek tüm idari, adli yaptırımını olan konularda sorumluluk ilgili kurumlara aittir..

(4) Kurumlar Çağrı Merkezinde çalışan personelinin mola, yemek gibi aralar ile her hangi bir nedenle çağrıya yanıt verememe durumunu dikkate alarak yedek personelini yeteri kadar belirler ve gerekmesi halinde kurum grup sorumlusunun talebiyle kurum temsilcisi/grup sorumlusu/ilgili kurumun amirleri vasıtasıyla mesaiye davet eder. Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bilgilendirme de ilgili kurumun grup sorumlusu tarafından yapılır.

(5) Çağrı Merkezinde görev yapan personelin çalışma sistemi, nöbet düzeni ve kurumun görev kapsamına giren konulardaki uygulamaları ve işleyişi kurumunca düzenlenir. İlgili kurumda bu çerçevede yaşanacak aksaklıklar, Çağrı Merkezi Müdürlüğüne kurumlara bildirilir.

(8) Çağrı yönlendiricilerin mesleki eğitimleri, kurumları tarafından gerçekleştirilir. Çağrı Merkezinde kullanılan yazılım ve donanıma ait konularda, talep edildiği takdirde Merkez

Müdürlüğü eğitimler düzenler. Müdürlük, ihtiyaç duyulması ve uygun görülmesi halinde, ilgili kuruluşun çağrı yönlendiricilerine yapacağı eğitimler için eğitim ortamı sağlar.

(9) İşleyişi ve erişilebilirliği hızlandırmak üzere, kurum ve/veya ekip personel iletişim numaraları, sistemdeki rehberde kaydedilir ve periyodik olarak güncellenir.

(10) Yanlış yönlendirilen çağrılar çağrı alıcılara geri aktarılmaz. Çağrı yönlendiriciler kendilerine yanlış çağrı yönlendirilmesi durumunda çağrıyı ilgili kuruma aktarır ve çağrının cevaplanıp cevaplanmadığını takip eder.

Çağrı Alıcı Gurup Sorumluları

Madde 10- (1) Gurup sorumlusu Müdür tarafından çağrı alıcılar arasından belirlenir.

(2) Grup sorumlusunun raporlu/izinli olması halinde nöbet listesindeki çağrı alıcılardan biri Müdür tarafından gurup sorumlusu olarak belirlenir.

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

(4) Devir - teslim işlemi sırasında önceki vardiyadan devam eden işler varsa açıkça belirtilir.

(5) Çağrı yoğunluğunun olmaması halinde, grup sorumlusunun bilgisi ve izni dahilinde üç kişilik gruplarda en fazla 1 kişi, dört kişilik ve üzeri gruplarda aynı anda en fazla 2 kişi mola kullanabilir.

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

(7) Grup sorumlusu müdürlükçe yapılan toplantılara katılır. Mazereti halinde yedek grup sorumlusunun katılmasını sağlar.

(8) Gurup sorumlusu toplantı kararlarını grup üyelerine iletme, izah etme ve uygulanmasını takip etmektен müdüre karşı sorumludur.

(9) Grup sorumlusu vardiyalı çalışan personelin görüş, öneri ve problemlerini müdüre bildirir.

(10) Grup sorumlusu sistem rehberindeki yanlış kayıtları ve sıklıkla düşen asılsız çağrıları vardiya EK-2 devir - teslim formuna raporlar.

(11) Çağrı merkezine gelen büyük vaka tanımına uyan çağrılar hakkında detaylı bilgiyi Ne? Nerede? Ne Zaman? Nasıl? Niçin? Kim? sorularına cevap oluşturacak şekilde kuralına uygun formatta (sms olarak) müdüre bildirir, müdür tarafından geri dönüş yapılmaması halinde sesli arama yapar. Makul sürede müdüre ulaşamaması halinde ilgili Vali Yardımcısını doğrudan bilgilendirir.

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

(13) Gelen çağrılar yönlendirildikten sonra yönlendirilen birim tarafından işleme alınıp alınmadığı grup sorumlusu tarafından takip edilir. Gerekirse gelen çağrı sesli olarak Çağrı Alanında ilan edilir/yönlendirilen birim personeli çağrı yönlendirildiğine dair uyarılır. Bu konuda yaşanan sıkıntılar derhal müdüre bildirilir.

Sorumluluk

Madde 11- (1) Çağrı Merkezinde görevli idari ve teknik personel ile çağrı alıcı, çağrı yönlendirici ve koordinatör olarak görev yapan personel Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ve ilgili Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

(2) Birim sorumluları Acil Çağrı Merkezi Müdürünün gözetiminde Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

(3) Mesai saatleri dışında ve tatil günlerinde, koordinatör olarak belirlenen personel vakanın özelliğine göre öncelikle kurumlar arası koordinasyonu sağlamakla sorumludur. Koordinatör

bu faaliyetleri ile ilgili Çağrı Merkezi Müdürünü bizzat bilgilendirir. İlgili kurumların birim ve gurup sorumluları koordinatörlerle işbirliği içinde çalışırlar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çalışma Ortamı ve Düzeni, Ortak Alanların Kullanımı, Güvenlik, Çağrı Kayıtlarıyla İlgili İş ve İşlemler

Çalışma Ortamı ve Düzeni, Ortak Alanların Kullanımı

Madde 12- (1) Çağrı Merkezi ortak kullanım alanlarının düzeni ve temizliğinden tüm çalışanlar sorumlu olup nöbet değişimlerinde ortak kullanım alanları temiz ve kullanıma hazır biçimde devredilir.

(2) Çağrı Merkezi salonu ve dinlenme odalarında hiçbir şekilde yiyecek ve içecek bulundurulmaz ve tüketilemez. Bu amaçla Merkezin sosyal alanları kullanılır.

(3) Çağrı Merkezinde görevli tüm çalışanlar, Çağrı Merkezi içerisinde işleyişi engelleyecek düzeyde gürültü oluşturacak tüm unsurlara (yüksek telsiz sesi, yüksek sesle konuşma veya vaka görüşmesi, nöbet değişimde oluşan gürültü vb.) karşı gerekli önlemleri alır.

(4) Çağrı merkezinde bulunan ısıtma, soğutma, havalandırma, yangın söndürme sistemleri, otomatik kapılar, jeneratörler, elektrik panoları, UPS'ler, bahçe ekipmanları ve benzeri diğer teknik cihazların komuta ve kontrolü teknik personel ve özel görevlisinin uhdesindedir. Bu cihazların diğer personeller tarafından kullanması yasaktır. Kullanmaları halinde disiplin işlemi uygulanacaktır.

(5) Acil Çağrı Merkezi içerisinde ve özellikle konsollarda özel eşyalar bulundurulmaz. Özel eşyalar, güvenlik ve çalışma ortamının düzeni için, AÇM tarafından kişiye özel verilen dolap, çekmece vb. alanlarda muhafaza edilir.

(6) Çağrı merkezinde çalışanlar, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 125. Maddesi gereğince, Devlet Memurunun vakarına yakışan tutum, davranışlarda bulunmakla yükümlüdür.

(7) Yiyecek ve içecek hazırlanması, tüketilmesi binada bu iş için tahsis edilen alanlar ve mutfak aletleriyle yapılır, bu alanlar dışında yiyecek ve içecek hazırlanamaz ve tüketilemez.

(8) Ortak alanlardan yararlanan personel bu alanları ve kullandığı cihazları temiz bırakmakla mükelleftir

(9) Resmi ve Özel taşıtlar Müdürlükçe belirlenen alanlara düzenli olarak park edilir.

Güvenlik

Madde 13- (1) 112 Acil Çağrı Merkezi hizmet binasına, giriş ve çıkışlar, kartlı geçiş sistemi ve gerektiğinde diğer güvenlik sistemleri kullanılarak gerçekleştirilecektir. Bu amaçla her görevliye ayrı olarak tahsis edilen kartlar, başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullandırılmayacak ve görev bitiminde Müdürlüğe iade edilecektir. Çağrılarının alındığı çağrı merkezi salonunda hiçbir şekilde ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulundurulmayacaktır.

(2) Acil Çağrı Merkezine gelen ziyaretçi bilgileri ziyaretçi defterine güvenlik görevlilerince kaydedilir. Ziyaretçilere güvenlik görevlilerince ziyaretçi odasına kadar nezaret edilir.

(3) Acil Çağrı Merkezi içine, Müdürlüğün izni olmadan hiçbir şekilde görevli olmayan kişi alınmaz ve ziyaretçi kabul edilmez. Görüşmeler Müdürlükçe belirlenecek ziyaretçi odasında yapılır.

(4) Müdürlüğün izni olmadan Valilikçe kamu kurum ve kuruluşları için belirlenen mesai saatleri dışında görevi olmayan kişiler Acil Çağrı Merkezi binasına alınmaz, ziyaretçi kabul edilmez.

(5) Güvenlik nedeniyle, dışarıdan gelebilecek tehlike, yabancı giriş- çıkış kontrolü açısından Acil Çağrı Merkezi içinde kapılar ve dışarıdaki kapılar kapalı tutulur.

- (6) Acil Çağrı Merkezi içinde izinsiz fotoğraf ve kamera çekimi yapılamaz.
- (7) Bina içi ve dışı kameralar ve AÇM içine yansıtılan güvenlik kameralarına ait ekranlar, sürekli açık bulundurulur.
- (8) Güvenlik noktasına yetkili personel harici kimse alınmaz.
- (9) Personele gelen kargo, yemek vb. paketler ilgili personelce güvenlik noktasından teslim alınır.

Çağrı Kayıtlarıyla İlgili İş ve İşlemler

Madde 14- (1) Çağrı Merkezinde alınan bilgi ve kayıtlar, yasal mevzuatlar (yönetmelik, bilgi güvenliği yönergesi) gereği adli soruşturmalarda Cumhuriyet Başsavcılığı ve yetkili mahkemelerle, idari soruşturmalarda ise görevli müfettiş ve muhakkiklere, diğer soruşturmalarda soruşturmayı açan kurumun en üst amirinin yazılı talebi üzerine verilebilir.

(2) Kurumların denetim, inceleme, performans değerlendirmesi, iyileştirme vb. işlemleri için veri talebi olması halinde sadece kuruma ait bilgiler olmak kaydıyla, kurum amiri veya yetkilendirdiği kişilerle kapalı devre VPN sistemi ile elektronik ortamda veri paylaşımı yapılabilir. 112 AÇM ile ilgili kurum arasında kapalı devre sistemlerle elektronik ortamda veri paylaşımı yapılamaması halinde Kalite ve Koordinasyon Bürosunda elektronik ortamda dinletmek suretiyle veri paylaşımı yapılabilir.

(3) Bunun dışında bilgi, belge ve kayıtlar, sözlü ya da yazılı olarak 3. şahıslarla paylaşılmaz. 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.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Koordinasyon, Kriz Durumlarında Yapılması Gerekenler, Amirlere Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar

Koordinasyon

Madde 15- (1) Çağrı Merkezinde, ilgili kurumlar adına hizmetin sürekliliğini sağlamak üzere mesai saatleri içerisinde görev yapmak üzere birim sorumlusu, mesai saatleri dışında görev yapmak üzere gurup sorumlusu belirlenir. Birim ve gurup sorumlularına ilişkin bilgiler ile gurup sorumlularının aylık nöbet çizelgeleri düzenli olarak elektronik ortamda Müdürlüğe bildirilir. İlgili kurumlar tarafından, birim sorumluları veya gurup sorumlularında yapılacak değişiklikler en kısa sürede Müdürlüğe yazılı olarak bildirilir.

(2) Çağrı Merkezi ve ilgili kurumlar uyum içinde çalışırlar. Anlaşmazlıklar mesai saatleri dışında ve tatil günlerinde koordinatöre, mesai saatleri içerisinde müdüre iletilir. Çözülemeyen durumlarda Müdürlük vasıtasıyla ilgili Vali Yardımcısı konu hakkında bilgilendirilir ve talimatları doğrultusunda hareket edilir.

(3) İlgili Kurum çalışanlarının talep, görüş ve beklentileri değerlendirilmek üzere birim sorumluları aracılığıyla Müdürlüğe bildirilir.

(4) Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, kurum yetkilileri, birim sorumluları veya kurumun belirlediği temsilciler ile periyodik olarak ve ihtiyaç duyulması halinde toplantılar düzenler.

(5) Amirlere bildirilmesi gereken olaylarda olayla ilgili istenen bilgiler ilgili kurumların birim veya gurup sorumlularınca Müdürlük veya Valilik onayıyla belirlenen koordinatörlerle paylaşılır.

Kriz Durumlarında Yapılması Gerekenler

Madde 16 - (1) Toplumun ekseriyetini etkileyen deprem, sel, büyük yangın, terör olayları vb. nedenlerden çağrı sayılarının normal kapasitenin üzerinde artması durumunda mesai saatlerinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün, diğer zamanlarda Nöbetçi 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 1'er çağrı yönlendirici personel ve sağlık kurumundan en az 2 adet çağrı yönlendirici sistemde çağrı alıcı rolüyle,
- ç) Teknik personel (teknik müdahale ihtiyacı olmaması halinde), konsol başına derhal geçerler.
- d) Çağrı Alanındaki konsollar yeterli gelmemesi halinde varsa diğer rezerv alanlar kullanılır.
- e) Tüm personel kendisine ulaşılabilir konumda telefonunu açık tutar. Bulduğu adres, ek iletişim bilgilerini Müdürlüğe iletir.
- f) 112 Acil Çağrı Merkezinde kriz durumu olduğu öğrenildiğinde Müdürlükten iş başı talimatı beklenmeden en kısa zamanda Acil Çağrı Merkezine ulaşım görev başı yapılır.
- g) Kriz bitmeden Müdür veya Koordinatörün izni olmadan vardiya devredilemez.
- ğ) Müdür veya Nöbetçi Koordinatörün krizin bittiği kararıyla normal çalışma düzenine geçilir.

(2) Yazılım arızası, UPS, jeneratör, trafo arızası, elektrik arızası vb. nedenlerden sistemin kapanması, tekrar sistemin çalışabilir hale gelmesi sürecinde çağrıların analog hatlara düşmesi gibi durumlarda;

- a) Yetkili kişilerce, sistemi yeniden çalıştırmak için usulüne uygun teknik girişimler yapılır.
- b) Çağrıların analog hatlara düşmesiyle; acil çağrı alıcılar bölümüne diğer acil yardım hizmeti veren kurumlardan ikişer personel geçer.
- c) Krizin durumuna göre Müdür veya Nöbetçi Koordinatör farklı çalışma sistemi belirleyebilir.
- ç) Vaka kaydı formları kâğıt ortamında oluşturulur.

(3) 112 Acil Çağrı Merkezine iletişim sağlayan hatların kopması, hizmet binasında muhtelif sebeplerden hizmet verme imkânının kalmaması gibi durumlarda;

- a) Teknolojik imkânlar ölçüsünde 112 Acil Çağrı Merkezine iletişim bağlantıları çeşitlendirilerek krize hazır olunur.
- b) Kriz durumunda Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Türk Telekom ve diğer ilgili kurumlarla derhal iletişime geçilir.
- c) Krizin kısa sürede çözümü mümkün olmayacaksa, acil çağrılarının en uygun 112 Acil Çağrı Merkezine yönlendirilmesi, ilgili kurumların eski altyapılarının kullanıma alınması ihtimaline hazırlıklı olunur.

(4) Nöbet esnasında meydana gelen olağan dışı durumlar ve önemli olaylarda (çağrılarının artması, afet, büyük yangınlar, çok sayıda ölümlü ya da yaralamalı kazalar vb.), çağrı sisteminde meydana gelen teknik sorunlar, güvenlik sorunları ya da işleyişi etkileyen diğer faktörle ilgili yaşanan aksaklıklar, kayıt altına alınır. Vaka konusunda detaylı bilgi mesai saatlerinde Acil Çağrı Merkezi Müdürüne, diğer zamanlarda nöbetçi koordinatöre ve hiyerarşik yapı dikkate alınarak Vali Yardımcısına bilgi verilir.

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

(6) Mesai saatleri dışında ve tatil günlerinde, koordinatör olarak belirlenen personel vakanın özelliğine göre öncelikle kurumlar arası koordinasyonu sağlamakla sorumludur. Koordinatör bu faaliyetleri ile ilgili Çağrı Merkezi Müdürünü bizzat bilgilendirir.

(7) Acil yardım hizmeti yürüten kurumlar Valilik koordinesinde görevlendirilmesine ihtiyaç duymaları muhtemel araç gereçlerin hangi kurumların envanterinde olduğu, faal olup olmadığına dair bilgileri güncel olarak temin eder, 112 Acil Çağrı Merkezi ile de paylaşır.

Amirlere Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar

Madde 17- (1) Benzinlik, ofis, bitişik nizam sıralı ev yangınları, ahır ve samanlık yangınlarında hayvan telefı,
(2) Basında çıkması muhtemel olaylar,
(3) Askeri araç kazası, güvenlik güçlerine saldırı, kamu kurumlarına saldırı
(4) Öğrenci servisi, şehirlerarası otobüs, tehlikeli madde taşıyan araç ve turistik gezi kazaları,
(5) En az 5 ölü, 10 yaralı olan vakalar,
(6) Toplumsal olaylar (gösteri, yürüyüş, linç girişimi vb.),
(7) Kitleleri etkileyen deprem, sel, toprak kayması, çığ düşmesi,
(8) Uçak düşmesi, tren kazası,
(9) Terör olayları,
(10) KBRN sızıntı, kaza, sabotaj,
(11) Yerli ve yabancı protokolde olan şahısların geçirdiği kazalar, kurumlarca ilgili amirlerine, hem de mesai saatlerinde grup sorumlusu tarafından 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne diğer zamanlarda koordinatöre EK-3 form kullanılarak en seri vasıta ile iletilir.

ALTINCI BÖLÜM

Yönergede Hüküm Bulunmayan Haller, Onay ve Yürürlük

Yönergede Hüküm Bulunmayan Haller

Madde 18- Yönergede hüküm bulunmaması halinde ilgili mevzuat hükümleri ile Vali veya Vali Yardımcısının vereceği talimatlar uygulanır.

Onay ve Yürürlük

Madde 19- (1) Bu Yönerge Sakarya Valisinin onay tarihinden itibaren yürürlüğe girer.
(2) Bu Yönerge hükümlerini Sakarya Valisi yürütür.

19.04.2021

Çetin Oktay KALDIRIM
Vali

T.C.
SAKARYA VALİLİĞİ
Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü

EK-1

ÇAĞRI KARŞILAMA PERSONELİ GEÇ KALMA TUTANAĞI

Sakarya 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü Çağrı Karşılama Personeli..... 'ın görevine başlangıç saati ...:.. olmasına rağmen .../.../... tarihinde saat ...:.. gelmek suretiyle görevine geç gelmiş olduğu tespit edilmiştir.

İş bu tutanak tarafımızdan imza altına alınmıştır.


Grup Sorumlusu

Grup Personeli

Grup Personeli

T.C.
SAKARYA VALİLİĞİ
Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü

EK-2

	VARDİYA DEVİR TESLİM FORMU				
TARİH			SAAT		
AÇIKLAMALAR					
GÖREVİ DEVREDEN PERSONELİN			GÖREVİ DEVRALAN PERSONELİN		
Adı ve Soyadı	Unvanı	İmzası	Adı ve Soyadı	Unvanı	İmzası

EK-3



VAKA BİLDİRİM FORMU

VAKANIN

TARİHİ VE SAATİ :

KONUSU :

YERİ

ÇAĞRININ YÖNLENDİRİLDİĞİ
BİRİMLER :

YARALI VE ÖLÜ OLUP
OLMADIĞI :