

T.C.
SİVAS VALİLİĞİ
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ VE ÇALIŞMA ESASLARI YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç _____ :

Madde 1- Bu Yönergenin amacı; Sivas İlinde tüm acil çağrılarının tek bir merkezden karşılanması, kamu kurum ve kuruluşlarına ait acil yardım ekiplerinin doğru, zamanında, hızlı ve etkin bir şekilde yönlendirilmesi için gerekli organizasyonun sağlanması, hizmetlerin verimli ve kaliteli bir şekilde sunulması için alınacak tedbirleri ve 112 Acil Çağrı Merkezi'nin işleyişine dair görev, yetki, çalışma ve sorumlulukların belirlenmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam _____ :

Madde 2- Sivas İlinde 112 Acil Çağrı Merkezinin, kuruluş, görev ve çalışmalarına dair usul ve esaslar ile görevli personelin görev, yetki ve sorumluluklarını, acil çağrı hizmetlerinde kullanılan her türlü donanımın temin ve kullanımında uyulacak esasları kapsamaktadır

Hukuki Dayanak _____ :

Madde 3- 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28. ve 33. Maddeleri, 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği", Avrupa Birliği Konseyi'nin 29 Temmuz 1991 tarih ve 91/396 sayılı kararı ve 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesininin 271. maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar _____ :

Madde 4- Bu Yönergenin uygulanmasında;

Bakanlık	: İçişleri Bakanlığını,
Genel Müdürlük	: İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,
Valilik	: Sivas Valiliğini
Vali	: Sivas Valisini
Müdürlük	: Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
Müdür	: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,
Çağrı Merkezi	: 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin yürütüldüğü 112 Acil Çağrı Merkezini,
Yönetmelik	: 06.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğini,
İlgili Kurumlar	: Çağrı merkezinde görev alan İl Emniyet Müdürlüğü, İl Jandarma Komutanlığı, İl ve İlçe Belediyeleri İtfaiye Müdürlükleri veya birimleri, İl Afet Ve Acil Durum Müdürlüğü, Orman İşletme Müdürlüğü, Doğa Koruma ve Milli Parklar Şube Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü,
İlgili Birimler	: İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,

Diğer Personel : Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,
Çağrı Alıcı : Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,
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,
Birim Sorumlusu: İlgili birimlerin kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve Çağrı Merkezi Müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak personeli,
Koordinatör : Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak belirlenen personeli ifade eder.
Grup Sorumlusu: Her vardiyada görev yapan Çağrı Alıcılar arasından grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,
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,
Acil çağrı yazılımı : Acil çağrı merkezine gelen çağrıların, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,
Acil yardım hizmeti : İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,
Araç takip sistemi : İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,
Konsol : Her bir Çağrı Alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,
Kriz : Normal iş akışı dışında anlık gelişen; yazılım/donanım arızaları, ek personel ihtiyacı ve iletişim alt yapısının çalışmaması gibi durumları ifade eder.
KBRN: Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleeri,
Ziyaretçi : 112 Acil Çağrı Merkezi alanlarında hizmet veren kurum personeli ile kamu kuruluşlarının personelini ziyaret amacıyla belirli bir süreyle giriş çıkış yapan kişileri ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

112 Acil Çağrı Merkezi

Kuruluş, Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kuruluş :

Madde 5- Valilik bünyesinde Sivas il mülki sınırlarını kapsayacak şekilde; İl Jandarma Komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, belediyeler, orman bölge ve işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar bölge ve şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilikçe belirlenen diğer kurumların görev alanına giren her türlü acil çağrının karşılanması, sevk ve koordine edilmesi amacıyla 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü kurulmuştur.

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

Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün Görevleri :

Madde 6 – Çağrı merkezi müdürlüğünün görevleri şunlardır:

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

6.2. Acil çağrıları, çağrı merkezinde acil yardım hizmeti sunan kurumlara yönlendirmek,

6.3. Acil yardım hizmeti sunan kurumlar arasında gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlamak,

6.4. Kurumsal kapasitenin geliştirilmesine yönelik acil çağrı hizmetleri alanında; hizmet içi eğitim programlarını yapmak,

6.5. Bakanlığın izni ile finansman sağlayan ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşların proje çağrılarını takip ederek, hibelere yönelik proje hazırlamak,

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

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

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

6.9. İlgili kurumlarla birlikte tatbikatlar planlamak ve uygulamak,

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

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

6.12. Çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin kamuoyunu bilgilendirmek,

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

6.14. Valilikçe verilen benzeri diğer görevleri yapmak.

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün Görev, Yetki Ve Sorumlulukları :

Madde 7 – Çağrı merkezi müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

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

7.2. Müdürlüğün ödenek ve kadro ihtiyaçlarını tespit ve takip etmek,

7.3. 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,

7.4. Vardiyalarda görevli personelin yetersiz kalması halinde yeterli personelin görevlendirilmesini sağlamak üzere valilik kanalı ile ilgili kurumlara bildirimde bulunmak,

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

7.6. Her bir vardiyada çalışacak Çağrı Alıcıların sayısını düzenlemek, gerekli görevlendirmeleri yapmak,

7.7. Her vardiyada görev yapan Çağrı Alıcılar arasından bir kişiyi grup sorumlusu olarak belirlemek,

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

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

7.10. Çağrı merkezinin tanıtımını sağlayacak faaliyetler düzenleyerek kamuoyunu 112 Acil Çağrı Merkezi hakkında bilgilendirmek,

7.11. 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 yardımcısına iletmek ve aldığı talimatlar doğrultusunda gerekli işlemleri yürütmek,

7.12. Çağrı merkezinde görev yapan müdürlük personelinin görev, yetki ve sorumluluklarını valilik onayı ile belirlemek,

7.13. Kurumların haberleşme sistemlerinin çalışır halde olmasını gözetmek, aksaklıkların giderilmesine yardımcı olmak,

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

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

7.16. Acil Çağrı Merkezine görevlendirilen tüm personeli Gizlilik Taahhünamesi imzalatmak,

7.17. Valinin veya sorumlu vali yardımcısının vereceği benzeri diğer görevleri yapmak.

İdari Büronun Görevleri :

Madde 8 – İdari büronun görevleri şunlardır:

8.1. Müdürlüğe yapılan acil çağrı dışındaki tüm aramaları cevaplandırarak gerekli birimlere aktarmak,

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

8.3. Müdürlük personeli ile ilgili dosyaları tutmak, izin, vardiya değişikliği ve mal beyanı gibi işleri takip etmek,

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

Muhasebe ve Satın Alma Bürosunun Görevleri :

Madde 9 – Muhasebe ve satın alma bürosunun görevleri şunlardır:

9.1. Çağrı merkezinin mali işlerle ilgili hizmetlerini yürütmek,

9.2. Çağrı merkezi için gerekli araç, gereç ve malzemenin temini ve kullanımıyla ilgili hizmetleri yürütmek,

9.3. Çağrı merkezinin hizmet alımına yönelik iş ve işlemlerini yürütmek,

9.4. Temizlik, aydınlatma, ısıtma, bakım, onarım ve araç kiralama işlemlerini yapmak,

9.5. 28/12/2006 tarihli ve 2006/11545 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Taşınır Mal Yönetmeliğine ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,

9.6. Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer görevleri yapmak.

Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosunun Görevleri :

Madde 10 – Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosunun görevleri şunlardır:

- 10.1.** Çağrı merkezinin bilişim hizmetlerini yürütmek, altyapı sisteminin çalışır durumda olduğunun takibini yapmak, ihtiyaç ve aksaklıkları tespit ederek, giderilmesini sağlamak,
- 10.2.** Bilgisayar ve sistemlerin montaj, yazılım kurulumu, güncelleme, periyodik bakım ve arızalarının giderilmesine ilişkin iş ve işlemleri yapmak,
- 10.3.** Bakanlık bilgi güvenliği politikalarına ilişkin düzenlemeler çerçevesinde çağrı merkezi bilişim sistemine dışarıdan gelecek müdahaleleri engellemek için gerekli tedbirleri almak,
- 10.4.** 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,
- 10.5.** Enerji, ısıtma-soğutma, haberleşme, yangın algılama ve söndürme gibi sistemlerin periyodik bakımlarını yapmak ve arızalarını gidermek,
- 10.6.** Her türlü cihaz ve donanımın güncelleme, bakım ve onarımı için gelen görevlilere nezaret etmek,
- 10.7.** Araç takip sistemi ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirmek, iletişim kurulamayan araçlarla ilgili kurumların ivedi tedbir alması için gerekli uyarı olanaklarını sağlamak,
- 10.8.** Kurumların kapsamlı analiz yapabilmeleri için çağrı merkezi sistemleri üzerinde geliştirilecek web servisleri üzerinden yapılacak sorgularla veri paylaşımı sağlamak,
- 10.9.** Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosunun Görevleri :

Madde 11 – Kalite koordinasyon ve değerlendirme bürosunun görevleri şunlardır:

- 11.1.** Birden fazla kurumu ilgilendiren önemli olayları takip ederek varsa koordinasyonda meydana gelen aksaklıkları ve nedenlerini tespit ederek raporlamak,
- 11.2.** Haberleşme sistemi ve yazılım ile ilgili eksiklik ve aksaklıkları belirleyerek müdürlüğe bildirmek,
- 11.3.** 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,
- 11.4.** Sistemin çalışmasıyla ilgili istatistikleri takip etmek, ilgili birimlerin istatistik çalışmalarına yardımcı olmak,
- 11.5.** Çağrı merkezinin işleyişiyle ilgili bilgi notları ve brifingleri hazırlayarak müdürlüğe sunmak,
- 11.6.** Eğitim amaçlı kullanılacak ses kayıtlarını kişisel verilerin gizliliği ve korunmasına dair mevzuat hükümlerine uygun olarak belirlemek,
- 11.7.** İdari veya adli soruşturmaya konu olan vakalarla ilgili sesli ve yazılı kayıtların örneklerini yetkili idari veya adli mercilere teslim etmek üzere çıkartmak,
- 11.8.** Çağrı alma teknolojisindeki yenilikler ve çağrı merkezinde kullanılacak yeni teknolojiler konusunda çalışmalar yapmak ve müdürlüğü bilgilendirmek,
- 11.9.** Kalite yönetim sistemi dokümanlarının kayıtlarını tutmak, ilgili birimlerin kalite standartlarını oluşturma çalışmalarına yardımcı olmak,
- 11.10.** Öneri ve şikâyetleri takip etmek ve bu konuda gerekli çalışmaları yapmak,

11.11. Düzenlenecek olan hizmet içi eğitim, seminer ve sosyal faaliyetlere ilişkin iş ve işlemleri yapmak,

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

Çağrı Alıcıların Görev ve Sorumlulukları :

Madde 12 – Çağrı Alıcılarının görev ve sorumlulukları şunlardır:

12.1. Konsollarına düşen her türlü aramayı cevaplandırmak,

12.2. 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,

12.3. Çağrıyı sadece “Acil Çağrı Merkezi” ifadesiyle karşılamak,

12.4. Çağrının, çağrı merkezinin işletme kurallarına uygun bir çağrı olup olmadığını tespit etmek;

12.5. Acil çağrı ise vaka kaydı oluşturmak,

12.6. Acil çağrı değil ise vaka kaydı oluşturmadan çağrıyı uygun ve hızlı bir şekilde sonlandırmak,

12.7. 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,

12.8. Asılsız ihbar olarak değerlendirdiği çağrıyı vardiya devir teslim formuna yazarak bildirmek,

12.9. 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,

12.10. Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı Çağrı Yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak ve vaka formuna yazmak,

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

12.12. Yaptığı görüşme esnasında vaka ile ilgili olarak Çağrı Yönlendiricinin bilgisine ihtiyaç duyduğu takdirde, listeden ilgili Çağrı Yönlendiriciyi seçerek çağrıya dâhil edip konferans görüşme yaptırmak,

12.13. Vardiya devir tesliminde, çağrı merkezi müdürü tarafından belirlenen bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelinceye kadar görevini sürdürmek,

12.14. Adli 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,

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

12.16. Yabancı dilde gelen çağrılarda, ilgili tercüman ile konferans kurarak, kendisine bildirilenler neticesinde vaka formu oluşturup ilgili Çağrı Yönlendiriciyi konferansa dahil ederek işlemi tamamlamak,

12.17. Çağrı Alıcı personel Acil Çağrı Alma talimatına göre çalışır. (Ek 1)

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

Acil Çağrı Merkezinde Acil Yardım Hizmeti Veren Kurumların Görev ve Sorumlulukları :

Madde 13 – Acil Çağrı Merkezinde acil yardım hizmeti veren kurumların görev ve sorumlulukları şunlardır:

13.1. İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, il 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.

13.2. 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.

13.3. Kurumlar, acil yardımın gerektirdiği kendi görev alanı ile ilgili hizmeti sunmaktan bizzat, diğer kurumlarla yardımlaşma ve işbirliği gerektiren durumlarda ise destek sağlamakla sorumludur.

13.4. İlgili kurumların Merkezimizde görev yapan personeli, Valilik Makam Onayı ile görevlendirilir ve Valilik Makam Onayı ile değiştirilir. İzin kullanan personelin yerine görevi aksatmayacak şekilde yeni görevlendirme yapılır.

13.5. 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 14 – Çağrı Yönlendiricilerin görev ve sorumlulukları şunlardır:

14.1. Aktarılan acil çağrıları en kısa sürede bekletmeden karşılamak,

14.2. Gelen çağrının görev alanına giren, aciliyet arz eden bir vaka olup olmadığını değerlendirmek,

14.3. Vaka bilgileri formunda kaydedilmiş olan bilgilerdeki eksiklikleri tamamlamak,

14.4. 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,

14.5. 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,

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

14.7. 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,

14.8. 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,

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

14.10. Sistem dışından gelen ihbarlarla haberdar oldukları vakalarla ilgili olarak vaka formu açarak, diğer kurum Çağrı Yönlendiricilerini bilgilendirmek,

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

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

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

Çağrı Yönlendiricilerin Kurumsal Olarak Ek Görevleri

Madde 15 – Çağrı Yönlendiricilerin kurumsal olarak ek görevleri;

15.1. Sağlık Kurumu Çağrı Yönlendiricileri:

a. 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,

b. İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

15.2. Emniyet Kurumu Çağrı Yönlendiricileri:

a. 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,

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

c. İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

15.3. Jandarma Kurumu Çağrı Yönlendiricileri:

a. 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,

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

c. İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

15.4. İtfaiye Kurumu Çağrı Yönlendiricileri:

a. 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,

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

c. 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,

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

e. İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

15.5. Orman Kurumu Çağrı Yönlendiricileri:

a. 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,

b. 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,

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

d. Yangın esnasında orman yangın ekipleri ile itfaiye ekiplerinin işbirliği yapmalarını sağlamak,

e. İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

15.6. AFAD Kurumu Çağrı Yönlendiricileri:

a. 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,

b. 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,

c. Meteorolojik ihbarları ilgili birimlere tebliğ etmek,

d. İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

Sorumluluklar :

Madde 16-

16.1 Çağrı merkezlerinin genel düzeninden, iş yürütümünden ve ilgili kurumlar arasındaki işbirliği ve koordinasyonun sağlanması bakımından valiye karşı ilgili vali yardımcısı sorumludur.

16.2 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.

16.3 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.

16.4 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.

16.5 Çağrı Alıcılar ve diğer personel çağrı merkezi müdürüne karşı sorumludur.

16.6 Merkezde çalışan bütün personel çalışma süresi boyunca merkezin çalışma kurallarına uymakla mükelleftir.

16.7 Müdürlükte görevlendirilen personel, kendi disiplin mevzuatına tabidir.

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

16.9 Çağrı merkezi bünyesinde hizmet veren kurumlara Müdürlükçe temin edilip tahsis edilen taşınırın hizmet gereklerine uygun olarak kullanılması ve korunmasından tahsis yapılan ilgili kurumlar sorumludur.

16.10 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları açısından Sivas Valisine karşı sorumludur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

Genel Şartlar :

Madde 17-

17.1. Acil Çağrı Merkezi, 7 gün 24 saat çalışma esasına göre resmi ve dini tatil günleri dâhil hizmet verir. Vardiyalı sistemde çalışan personelin aylık çalışma saati normal mesai yapan personelin aylık çalışma saatine göre değerlendirilir. Oluşan eksik-fazla çalışma saatleri aylık olarak takip edilir, yıllık düzeyde mahsup edilir.

17.2. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, Çağrı Merkezinde hizmet veren ilgili kurumlara ait çağrının alınabilmesi için yeterli alt yapı, kaynak ve sistemleri sağlar.

17.3. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları bakımından Valiliğe karşı sorumludur.

17.4. Acil Çağrı Merkezinde çalışan tüm personel, "İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği" kapsamında belirtilen çalışma usul ve esaslarına göre çalışır.

17.5. Sistem yöneticileri, müdürün yazılı izni dışında sistemde yetkilendirme, yetki silme, yeni kullanıcı açma vb. işlemleri yapamaz. Acil ihtiyaç durumunda bu izin nöbetçi teknik personel ve Çağrı Alıcı Grup Sorumlusu koordinesinde verilir.

Altyapı :

Madde 18-

18.1. Çağrı Merkezi Müdürlüğünde, hizmetin yürütülmesini sağlayacak bilgi-işlem ve diğer teknik altyapının kurulumu ve faal halde bulundurulması 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce sağlanır.

18.2. Çağrı Merkezinin elektrik, su, ısıtma vb. giderleri ile bakım, onarım teçhizat ve demirbaş giderleri İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından sağlanan ödenek ile Çağrı Merkezi Müdürlüğünce karşılanır. Çağrı Merkezinde hizmet veren kurumlar Acil Çağrı Merkezinde bulunan kendilerine ait demirbaş ve teçhizatlarının onarım, tadilat ve sarf masraflarını kendi ödeneklerinden karşılar.

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

18.4. Çağrı Merkezinde Bakanlıkça karşılanan, tüm çağrılarının ve görüşmelerinin kayıt altına alındığı, verilerin saklandığı, yedeklendiği ve raporlandığı acil çağrı yazılımı kullanılır.

18.5. Çağrı Merkezinde hizmet vermeye başlayan kurumlar, 112 Acil Çağrı Merkezinin herhangi bir nedenle hizmet verememe ihtimaline karşın daha önce kullandıkları çağrı birimlerini, altyapı ve teçhizatlarını, kullanıma hazır bir şekilde tutar.

Düzen ve İşleyiş :

Madde 19-

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

19.2. 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 çalışır.

19.3. Binaya giriş çıkışlar, kartlı geçiş sistemi ve gerektiğinde diğer güvenlik sistemleri kullanılarak gerçekleştirilecektir. Bu amaçla her görevliye ayrı olarak tahsis edilen kartlar, başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullanılmayacak ve görev bitiminde Müdürlüğe iade edilecektir. Çağrılarının alındığı salonda hiçbir şekilde ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulundurulmaz.

19.4. Acil Çağrı Merkezi Çağrı Alanında, dinlenme odalarında ve kurum temsilcisi odalarında; hiçbir şekilde kokulu ve/veya sıcak yiyecek (yemek vb.) bulundurulmayacak ve tüketilmeyecektir. Bu amaçla; mutfak, kafeterya, yemekhane ve kamelyalar kullanılacaktır. Vardiyada tek görev yapan diğer kurum personeli bu amaçla Kurum Temsilcisi Odasını kullanabilir.

19.5. Acil Çağrı Merkezine, Müdürlüğün izni olmadan ilgili kurumların personeli de olsa Çağrı Merkezinde görevli olmayan personeller ve diğer şahıslar alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecek, bina içinde ve dışında izinsiz fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacaktır. Ziyaretçiler ile görüşmeler Ana bina dışında (Ek Bina Bekleme Salonunda) veya Müdürlükçe tespit edilen yerlerde yapılır.

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

19.7. 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 edilir.

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

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

19.10. Çağrı Merkezinde çalışan bütün personel (ilgili kurumların her statüdeki personeli dâhil) çalışma süresi boyunca merkezin çalışma kurallarına uymakla mükelleftir.

19.11. Çağruların alındığı salona her türlü taşınır bellek, cd, ses veya görüntü kaydedici cihazların sokulması ve kullanılması yasaktır.

19.12. Müdürlükçe verilen kulaklık vb. cihazlar haricinde konsol girişlerine herhangi bir cihaz takılması yasaktır.

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

19.14. Çağrı Merkezi birimlerinde ve çağrı salonunda yazılım, donanım ya da elektrik arızalarında görevli teknik personel dışında hiç kimse müdahale edemez.

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

19.16. Çağrı merkezinde bulunan ısıtma, soğutma, havalandırma ve yangın söndürme sistemleri, otomatik kapılar, bahçe ekipmanları ve diğer teknik cihazların komuta ve kontrolü teknik personel ve özel görevlisinin uhdesindedir. Diğer personellerin kullanması halinde disiplin işlemi uygulanır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Personel ve Sorumluluk

Acil Çağrı Merkezi Personeli :

Madde 20-

20.1. Acil Çağrı Merkezi'nde görevlendirilecek personel, kadrolu personel sağlanıncaya kadar ilgili kurumlar ve gerektiğinde diğer kurumlardan Valilik Onayı ile geçici olarak görevlendirilir. Personel seçiminde Bakanlığın belirlediği kriterler dikkate alınır.

20.2. Çağrı Merkezinde görev alacak Çağrı Alıcı personel, görev öncesi mutlaka "Temel Acil Çağrı Karşılama Eğitimi" alır. Ayrıca Çağrı Alıcıların mesleki bilgi ve beceri düzeylerinin geliştirilmesine yönelik işe başlama ve iş değişikliklerinde, bireysel veya genel ihtiyaç belirlenmesi durumunda, süreç değişikliklerinde, görev alanı ve kapsamı değiştiğinde eğitim almaları Müdürlükçe sağlanır.

20.3. Çağrı Alıcılara uzman kişiler tarafından mesleki rehberlik ve bireysel yönlendirme yapılır ve kişisel gelişimlerine destek verilir.

20.4. 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, vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapılır. Bu şekilde adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olay öğrenilir ve ilgili kurum yetkilisine veya yetkililerine (Çağrı Yönlendiricilere) çağrı aktarılır. Çağruların cevaplanmasında ilgili yönetmelik ve kurum çalışma talimatlarına uygun hareket edilir.

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

20.6. Müdürlük, önceden belirlenmiş ve açıklanmış kriterler doğrultusunda Çağrı Alıcı personelin performansını ölçmek ve değerlendirmekle yükümlüdür.

20.7. Müdürlük, acil ihbarda bulunmak amacıyla arayan vatandaşların, ilgili kuruluşların ve Merkezde görev yapan personelin özel ve gizli bilgilerinin korunması için tedbirler alır. İlgili kuruluşlara ait her türlü kayıt, veri, rapor gibi bilgi ve belgeler üçüncü şahıslarla paylaşılmaz.

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

20.9. Başka bir kurumda görevlendirilen 112 AÇM kadrolu personeli yaşanacak kriz ve tatbikat durumlarında geçici görevli bulunduğu birim amirini bilgilendirerek asli görevine ivedilikle döner. Kriz veya tatbikatın bittiğine dair müdür veya nöbetçi Koordinatör tarafından karar alınmadan asli görevinden ayrılamaz.

20.10. Çağrı Alıcı personel hattın düşmesi, sessiz çağrı gibi iletişim sağlanamayan çağrılara söz konusu numarayı aramak suretiyle döner.

20.11. Kara listeye alma, çağrı engelleme gibi sistem yetkilerini kullanma sonucu oluşabilecek can ve mal kayıpları Çağrı Alıcının şahsi sorumluluğundadır.

20.12. Çağrı Alıcı ve yönlendiricinin kendisine düşen çağrıya cevap vermemesi durumunda disiplin işlemi uygulanır.

20.13. Vardiyalı sistemde görev yapan personel yıllık izin taleplerini vardiya çizelgesi hazırlanmadan en az 2 iş günü önceden ilgili büroya bildirir.

İlgili Kurum ve Kuruluş Personeli :

Madde 21-

21.1 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.

21.2 Çağrı Yönlendiriciler, çağrı değerlendirmede Yönetmelikte belirlenen Çağrı Yönlendiricilerin görev ve sorumluluklarını yerine getirmekle yükümlüdür. Diğer hususlarda Yönetmelik ve Müdürlük çalışma usul ve esaslarına uymakla yükümlüdür.

21.3 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin maaş ve ek ödemeleri, yemek, servis, kıyafet vs. giderleri bağlı olduğu kuruluş tarafından karşılanacaktır. Kurumlar 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.

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

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

21.6 İlgili kurum, Müdürlüğün izni ve onayı olmadan çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanımını, düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahalede bulunamaz ve değişiklik yapamaz.

21.7 Çağrı Yönlendiriciler ve diğer kurum çalışanları, Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne belirlenen güvenlik ve diğer işleyiş kurallarına uyarlar. İlgili kurum/kuruluşlar, Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin Merkezdeki ortak çalışma sistemi ve kurallara uymalarını sağlar.

21.8 Çağrı Merkezi Müdürlüğü, ilgili kurum çalışanlarının talep, görüş ve beklentilerini almak üzere kurum yetkilileri veya Çağrı Yönlendirici temsilcileri ile periyodik toplantılar düzenler.

21.9 Çağrı Merkezinde görev yapan tüm personel, çalışma sitemi, çalışma verileri, bina düzeni vb. konularla ilgili şikâyet, görüş, talep ve önerilerini öncelikle Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü'ne iletmekle yükümlüdürler.

21.10 Çağrı Yönlendiricilerin mesleki eğitimleriyle ilgili faaliyetleri kendi kurumları tarafından gerçekleştirilecektir. Acil Çağrı Merkezinde kullanılan yazılım ve donanıma ait konularda talep edildiği takdirde Çağrı Merkezi Müdürlüğü eğitim düzenler.

21.11 Çağrı Yönlendirici personel ve diğer kurum çalışanları, hizmetin yürütülmesi için kendilerine tahsis edilen kaynak ve imkânları özel amaçla veya hizmet amacı dışında kullanamazlar.

21.12 Çağrı yönlendirmeye ilgili görevin usulüne uygun yapılmaması durumunda her personel, kendi kurumunun bağlı olduğu mevzuat ve kurallara tabi olacaktır. İlgili kurum çalışanlarının bina kurallarına uymaması veya görevle ilgili usulsüzlük tespiti halinde personelin bağlı olduğu kuruma işlem yapılması amacıyla bildirim yapılır.

21.13 İlgili kurumlar müdürlük tarafından iletilen "Çağrı Yönlendirici Cevaplanmamış Çağrı Listeleri" konusunda gerekli tedbiri alır.

21.14 Çağrı Yönlendiriciler, kendilerine yanlış çağrı aktarılması durumunda çağrıyı ilgili kuruma aktarır ve çağrının cevaplanıp cevaplanmadığını takip eder.

Sorumluluk :

Madde 22-

22.1 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.

22.2 Birim sorumluları Acil Çağrı Merkezi Müdürünün gözetiminde Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

22.3 Olağanüstü bir olay ile kamuoyunda geniş bir kitleyi etkileyen ve büyük vakalar tanımı içerisinde yer alan herhangi bir olayın ihbar edilmesi halinde, vaka konusunda detaylı bilgi, Çağrı Alıcı ve Grup Sorumlusu ile Çağrı Yönlendirici personel tarafından hiyerarşik yapı dikkate alınarak en hızlı bir şekilde Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ve Vali Yardımcısına iletilerek, Valilik Makamı bilgilendirilir.

22.4 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.

22.5 Vardiyaya başlayacak personel vardiyaya hazırlık amaçlı istirahat eder. Vardiyaya zinde ve dinlenmiş olarak başlar.

22.6 Acil yardım hizmeti yürüten birimlerin yeterince personel, araç gereç bulundurması gerekir. Personel, araç, gereç eksikliği olan birimler; eksikliklerini telafi amaçlı kurumlarla protokol imzalamak suretiyle zafiyete müsaade etmez.

22.7 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, Merkezimizle de paylaşır.

22.8 Acil yardım hizmetinde kullanılan tüm araçlara vatandaşta “acil durumda tek numara” bilinci oluşturmak için İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğüne belirlenen logolu “Acil Çağrı 112” ibaresi yazılır.

22.9 Kriz ve plansız vardiya durumlarında personel, vardiyaya telefon ve SMS yolu ile çağrılır. Bu işlem tebliğ/tebellüğ sayılır.

22.10 Personel telefonunu her zaman ulaşılabilir konumda tutar.

22.11 Personel kendine her ihtimale karşı ulaşılabilmesi halinde ulaşılacak ikinci bir telefon numarasını kurumu ile paylaşır ve güncel tutar.

22.12 Personel fiili adresini kurumuna bildirir. Değişiklik halinde güncel tutar.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler

Acil Çağrılarda Olağanüstü Yoğunlaşma :

Madde 23- Toplumun ekseriyetini etkileyen deprem, sel, büyük yangın, terör olayları vb. nedenlerden dolayı çağrı sayılarının normal kapasitenin üzerinde artması.

23.1 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 (acil idari işleri olmaması halinde),

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.

23.2 Çağrı Alanındaki konsolların yeterli gelmemesi halinde rezerv alanlar kullanılır.

23.3 112 Acil Çağrı Merkezinde kriz durumu olduğu öğrenildiğinde Müdürlükten iş başı talimatı beklenmeden en kısa zamanda Acil Çağrı Merkezine ulaşım görev başı yapılır.

23.4 Kriz bitmeden, Müdür veya Koordinatörün izni olmadan vardiya devredilemez.

23.5 Müdür veya Nöbetçi Koordinatörün krizin bittiği kararıyla normal çalışma düzenine geçilir.

Sistem Çökmesi :

Madde 24- Yazılım arızası, UPS, jeneratör, trafo arızası, elektrik arızası vb. nedenlerden sistemin kapanması, tekrar sistemin çalışabilir hale gelmesi sürecinde çağrıların analog hatlara düşmesi durumudur.

24.1 Sistemi yeniden çalıştırmak için usulüne uygun teknik girişimler yapılır.

24.2 Çağrıların analog hatlara düşmesiyle; Acil Çağrı Alıcılar bölümüne 2 adet Sağlık, 1 adet Emniyet personeli geçer.

24.3 Krizin durumuna göre Müdür veya Nöbetçi Koordinatör farklı çalışma sistemi belirleyebilir.

24.4 Vaka kaydı formları kâğıt ortamında oluşturulur.

24.5 Teknik personelin tamamı müdahale için binaya acilen intikal eder.

Altyapı Çökmesi :

Madde 25 - 112 Acil Çağrı Merkezine iletişim sağlayan hatların kopması, hizmet binasında muhtelif sebeplerden hizmet verme imkanının kalmaması gibi durumlar.

25.1 Teknolojik imkanlar ölçüsünde 112 Acil Çağrı Merkezine iletişim bağlantıları çeşitlendirilerek krize hazır olunur.

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

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

25.4 Teknik personelin tamamı müdahale için binaya acilen intikal eder.

ALTINCI BÖLÜM

Amirlere Silsile Yoluyla Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar

Büyük Vakalar :

Madde 26- Amire silsile yoluyla bildirilmesi gereken büyük vakalar şunlardır:

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

26.2 Basında çıkması muhtemel olaylar,

26.3 Askeri araç kazası, güvenlik güçlerine saldırı,

26.4 Öğrenci servisi, şehirler arası otobüs, tehlikeli madde taşıyan araç ve turistik gezi kazaları,

26.5 En az 5 ölü, 10 yaralı olan vakalar,

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

26.7 Kitleleri etkileyen deprem, sel, toprak kayması, çığ düşmesi,

26.8 Uçak düşmesi, tren kazası,

26.9 Terör olayları,

26.10 KBRN sızıntı, kaza, sabotaj,

26.11 Yerli ve yabancı protokolde olan şahısların geçirdiği kazalar, hem silsile yolu ile kurumlarca ilgili amirlere, hem de mesai saatlerinde Grup Sorumlusu tarafından 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne diğer zamanlarda Koordinatöre iletilir. Koordinatör de konu hakkında 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü bilgilendirir. Müdür de ilgili Vali Yardımcısını bilgilendirir.

YEDİNCİ BÖLÜM
Yürürlük ve Yürütme

Yürürlük _____ :

Madde 27- Bu Yönerge, Sivas Valisinin Onay tarihinden itibaren yürürlüğe girer daha önce yayınlanan yönerge yürürlükten kalkar.

Yürütme _____ :

Madde 28- Bu Yönergeyi, Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü yürütür.

SİVAS 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ

ACİL ÇAĞRI ALMA TALİMATI

- 1.AMAÇ** : Acil Çağrı Merkezine gelen çağrılarının karşılanmasındaki usul ve esasları belirlemek.
- 2.KAPSAM** : Acil Çağrı Merkezinde çağrı ile ilgili yapılan tüm faaliyetleri kapsar.
- 3.TANIMLAR** : Bu talimatta geçen;
- Müdürlük** : 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- İlgili Kuruluş** : Acil Çağrı Merkezinin, çağrı alma hizmeti verdiği kuruluşu,
- Vaka İhbarı** : İlgili kuruluşun hizmet kapsamına giren ve yazılım sisteminde tanımlanmış tüm çağrıları,
- Bir Vaka İçin Tekrar Arama** : Vaka olarak değerlendirilen bir olayla ilgili yapılan tekrar çağrıları,
- Yanlış Kullanım** : Çağrı alıcı telefonu açtığı halde cevaplamadan karşı tarafın kapattığı çağrıları,
- Kötü Amaçlı Arama** : Kötü konuşmayı (hakaret, küfür, yanlış bilgi vb),
- Danışma:** İlgili kuruluşlar dışı kuruluşlarla ilgili bilgi alma (numara sorma vb.) İlgili kuruluşların görev tanımı dışında aramayı (153, hastane randevu sistemi vb.)
- Kurum İçi Görüşme** : İlgili kuruluşlardan gelen ve kendi personeliyle görüşmek istediğini belirten aramaları,
- Görev İptali** : Vaka ihbarı için aramışken görüşme esnasında vatandaşın vazgeçtiği durumları,
- Sessiz Çağrı** : Gelen çağrının açılmasından itibaren, en az 5 sn. beklenmesine rağmen konuşmanın yapılmadığı ve sesin gelmediği çağrıları ifade eder.

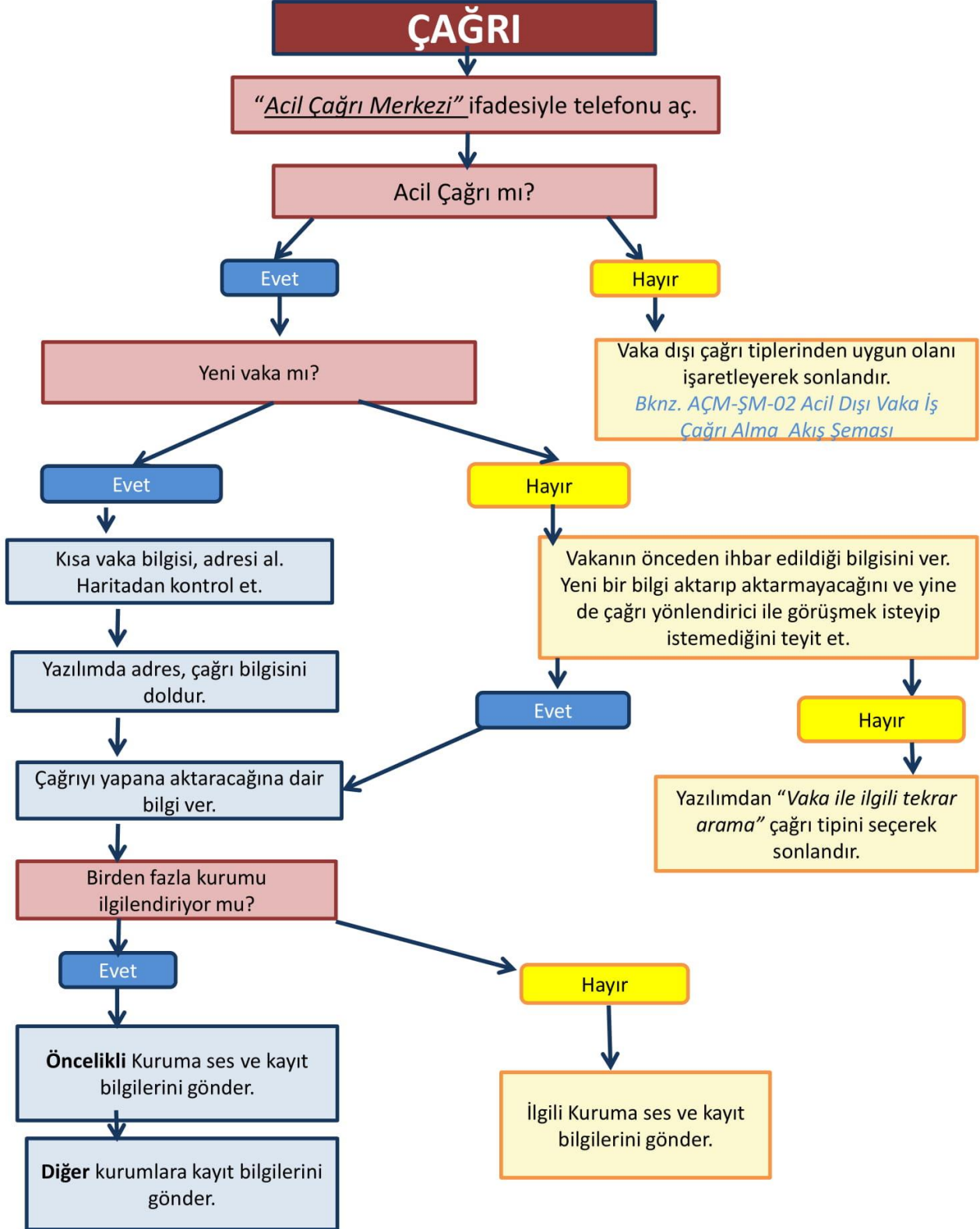
4. UYGULAMA:

- 4.1.** Acil Çağrı Merkezine telefonla, SMS yoluyla gelen tüm çağrılar Çağrı Alıcı Personel tarafından karşılanır.
- 4.2.** Çağrılar “Acil Çağrı Merkezi” açılış cümlesiyle karşılanır.
- 4.3.** Arayanın arama nedeni öğrenildikten sonra çağrının Acil Çağrı Merkezi ile ilgili olup olmadığı kontrol edilir. Bunun için yazılım programında bulunan ilgili kuruluşların acil vaka listelerindeki kriterlere bakılır.
- 4.4.** Acil Çağrı Merkezini ilgilendiren vaka aramalarında; olayın ne olduğu sorgulanır. Aynı anda yazılım programında arayanın harita ekranından görülüp görülmediği kontrol edilir.
- 4.5.** Vaka kaydı oluşturulan kayıt için vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapılır, bu şekilde adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olay öğrenilir ve ilgili kurum yetkilisine veya yetkililerine çağrı aktarılır.
- 4.6.** Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulanır ve kaydedilir.
- 4.7.** Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapılır.
- 4.8.** Çağrı alıcı, yaptığı görüşme esnasında vaka ile ilgili olarak çağrı yönlendiricinin bilgisine ihtiyaç duyduğu takdirde, listeden ilgili çağrı yönlendiriciyi seçerek çağrıya dâhil edip konferans görüşme yapılır.
- 4.9.** Aynı vaka ile ilgili gelen tekrar aramalarda ilgili vaka kayıt numarası verilerek çağrı tipi “bir vaka için tekrar arama” olarak belirlenir ve kuruluşa aktarılır. (Acil Vaka Çağrı Alma İş Akış Şeması)
- 4.10.** Tekrar vaka ihbarlarında ilgili kuruluşa aktarım esastır. Ancak aşağıdaki kriterler tam olarak karşılandığı takdirde çağrı alıcı tarafından sonlandırılabilir.

- 4.10.1.** Aynı vaka olup olmadığından kesinlikle emin olunur.
- 4.10.2.** Arayana vakanın daha önce ihbar edildiği bilgisi verilir ve vakayla ilgili yeni bir bilgi aktarıp aktarmayacağı sorgulanır.
- 4.10.3.** Arayan kişi yeni bilgi aktarmayacağını belirtse bile ilgili kurumla görüşmek isteyip istemediği sorularak teyit alınır. Kişi görüşmek isterse vaka ile ilişkilendirilerek aktarılır.
- 4.10.4.** Kişi görüşmek istemezse uygun şekilde sonlandırılır.
- 4.10.5.** Yukarıdaki kriterler tamamlanmadıkça ve kesinlikle emin olunmadıkça vakanın ilgili kuruluşa aktarılması esastır.
- 4.11.** Gelen çağrı vaka ile ilgili değilse çağrı tiplerinden uygun olan seçilerek sonlandırılır. (Acil Dışı Vaka Çağrı Alma İş Akış Şeması):
- 4.11.1.** Çağrı tiplerinden yanlış kullanım ise ve sessiz çağrı ise en az 5 saniye dinlenir, sorgulanır; vaka olmadığından emin olduktan sonra kapatılır.
- 4.11.2.** Kötü amaçlı arama; kötü karşılık vermeden, gerekli uyarıda bulunularak (hattı meşgul ettiğiniz için şu an ihtiyacı olanlar arayamıyor vb.) kapatılır.
- 4.11.3.** Danışma: Konu ilgili kuruluş görev kapsamındaysa ilgili kuruluşa aktarılır. Başka bir kurum/kuruluşu ilgilendiriyorsa (su kesintisi, elektrik arızası vb. aramalar) o kurum/kuruluşu aramaları hakkında bilgi verilerek kapatılır.
- 4.11.4.** Kurum içi görüşme ilgili kuruluş görevlisine aktarılır.
- 4.11.5.** Görev iptali olarak sonlandırılacak görüşmelerde mutlaka vaka olmadığı, ilgili kuruluş ile görüşmek istemediği teyit edilir ve telefonu vatandaşın kapatması beklenir.
- 4.11.6.** Sessiz çağrı: Gelen çağrının açılmasından itibaren, en az 5 sn. beklenecek Acil Çağrı Merkezi olarak açılış cümlesi tekrarlanır. Buna rağmen konuşmanın yapılmadığı ve sesin gelmediği durumlarda teknik problem olup olmadığı kontrol edilir ve çağrı sonlandırılır, yeni çağrıya hazırlanır.
- 4.12.** Çağrı alıcı personel çağrı alma ve aktarmada “Acil Çağrı Alıcı Görev Tanımına göre görevini yapar.
- 4.13.** Şikayet amaçlı aramalarda şikayetin hangi kuruluşu ilgilendirdiği sorgulanır;
- 4.13.1.** Şikayet konusu Acil Çağrı Merkezini ilgilendiriyorsa; çağrı alıcının yetkileri dahilinde bir konuya arayan bilgilendirilir, şikayet Kalite Yönetim Birimine bildirilir. Şikayet konusu çağrı alıcının yetki ve bilgisi dışındaysa arayanın iletişim bilgileri alınır, yetkililere bilgi verileceği yönünde bilgilendirme yapılır ve şikayet Kalite Yönetim Birimine bildirilir.
- 4.13.2.** Şikayet konusu ilgili kuruluşlarla ilgiliyse, ilgili kuruluş çağrı yönlendiricisine yönlendirilir, Kalite Yönetim Birimine bildirilir.
- 4.13.3.** Şikayet konusu diğer kurum/kuruluşları ilgilendiriyorsa arayan kişiye bu kurum/kuruluşları araması konusunda bilgi verilerek görüşme sonlandırılır.
- 4.14.** Acil Çağrı Merkezine gelen her çağrı ses kaydına alınmaktadır. Çağrı alıcı vakayla ilgili gerektiğinde sadece kendi ses kaydını dinleyebilir. Çağrı esnasında ve diğer zamanlarda başkalarının duyacağı şekilde çağrı sesini ortama veremez.
- 4.15.** Çağrılarla ilgili standardı aşan durumlar, şikayetler Kalite Yönetim Birimine tarafından izlenir, gerektiğinde “Çağrı İnceleme Formu” ile incelenerek Müdürlüğe sunulur.
- 4.16.** Adli soruşturma gerektirecek, haber değeri olan olağandışı durumlarda veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği veya edeceği vakalar Çağrı Merkezi Müdürüne iletilir.
- 4.17.** Asılsız ihbar ve kötü amaçlı aramalarda çağrının tarih, saat, ses kayıt nosu, arayanın numarası ve açıklama bilgileri not edilerek Kalite Yönetim Birimine sunulur. Acil çağrılar mutlaka Müdürlüğün uygun gördüğü donanım (kulaklık ve mikrofon) aracılığı ile cevaplanır. Mevcut donanıma ek veya eksiltme yapılamaz.



ACİL VAKA, ÇAĞRI ALMA İŞ AKIŞ ŞEMASI





SİVAS 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ

112

VAKA DIŞI ÇAĞRI İŞ AKIŞ ŞEMASI

