



**T. C.**  
**ARTVİN VALİLİĞİ**

**T. C.**  
**ARTVİN**  
**VALİLİĞİ**

**ACIL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ**  
**GÖREV TANIMLARI**  
**VE**  
**GÖREV BÖLÜMLERİ**

**ARTVİN-2020**

## **A-GENEL GÖREVLER**

- Tüm personel çalıştığı odanın/alanın tertip, düzen ve temizliğinden sorumludur.
- Evraklar kilitsiz ortamda bulundurulmaz. Evrak güvenliği ve gizliliği gözetilmelidir.
- Kartlı geçişe dahil kapılar sürekli, diğer büro kapıları ise büroda personel bulunmaması halinde kapalı tutulacaktır.
- Acil çağrı yazılımı, e-İçişleri gibi sistemlerin güvenliğine dikkat edilecektir.
- Acil Durum Yönetim Merkezi (Kriz Merkezi), Çağrı alanı ve müşterilerinden normal mesai saatlerinde Kalite Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosu sorumlu, tatil günleri ve mesai saatleri dışında ise vardiyalarda görevli teknik personel sorumludur.
- Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosunun sorumlusu mühendistir, Mühendisin olmadığı durumlarda tekniker, normal mesai dışında ve tatil günlerinde ise vardiyalarda görevli teknik personel sorumludur.
- Tatil günleri ve mesai saatleri dışında çağrı merkezi ile ilgili iş ve işlemler ilgili büro sorumlusu ile irtibat kurarak, ulaşamadığı durumlarda ise çağrı merkezi müdürünün talimatı doğrultusunda vardiya görevindeki teknik personel tarafından yerine getirilecektir.
- Tatil günleri ve mesai saatleri dışında kurum adına gelen kargo ve postayı teslim almak, vardiya değişimlerinde tutanakla teslim-tesellüm yaparak ilgisine zamanında ulaştırmak, vardiya görevindeki danışma personeli yada güvenlik görevlisi tarafından yerine getirilecektir.
- Büro sorumluları depolarının tertip düzen ve temizliğinden ve kritik seviyeye düşen malzemenin temin süreci de hesaplayarak Çağrı Merkezi Müdürüne raporlamak ve takibini yapmaktan sorumludur.
- Günlük ve aylık olarak belirlenen kontrol çizelgesinde belirtilen alanların kontrolünü yapmaktan vardiyalarda görevli teknik personel sorumludur.
- Tüm görevler iş birliği ve koordinasyon içerisinde yapılır. Her verilen emir/talimat/iş için geri bildirim yapılır.
- Yukarıdaki görevlerin başta büro sorumluları olmak üzere hassasiyetle yürütülmesi, iş ve işlemlerin iş birliği içerisinde gerçekleştirilmesi, aksaklıkların geri bildirim ile üst veya alt hiyerarşideki personele zaman geçirmeksizin bildirilmesi yapılacaktır.

## **B-112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRÜNÜN GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

- Çağrı merkezi çalışmalarının düzenli, sürekli ve verimli bir şekilde aksamadan sürdürülmesini sağlamak için gerekli tedbirleri almak,
- Müdürlüğün ödenek ve kadro ihtiyaçlarını tespit ve takip etmek,
- 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,
- Vardiyalarda görevli personelin yetersiz kalması halinde yeterli personelin görevlendirilmesini sağlamak üzere valilik kanalı ile ilgili kurumlara bildirimde bulunmak,
- Çağrı merkezinde hizmet veren kurum ve kuruluşlar ile işbirliği ve koordinasyon içerisinde hizmet içi eğitim çalışmalarını yürütmek ve geliştirmek,
- Her bir vardiyada çalışacak çağrı alıcıların sayısını düzenlemek, gerekli görevlendirmeleri yapmak,

- Her vardiyada görev yapan çağrı alıcıları arasından bir kişiyi grup sorumlusu olarak belirlemek,
- İl acil çağrı hizmetleri ile ilgili faaliyet ve verileri yıllık olarak derleyip, değerlendirilmek üzere rapor halinde valiliğe sunmak,
- Yeni ve iyi uygulama örneklerini takip etmek ve çağrı merkezi teknolojisinin güncel tutulmasını sağlamak için rapor ve projeler hazırlayıp valilik aracılığıyla Genel Müdürlüğe sunmak,
- Çağrı merkezinin tanıtımını sağlayacak faaliyetler düzenleyerek kamuoyunu 112 Acil Çağrı Merkezi hakkında bilgilendirmek,
- 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,
- Çağrı merkezinde görev yapan müdürlük personelinin görev, yetki ve sorumluluklarını valilik onayı ile belirlemek,
- Kurumların haberleşme sistemlerinin çalışır halde olmasını gözetmek, aksaklıkların giderilmesine yardımcı olmak,
- İlgili kurumların acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri ile telli, telsiz ve yazılım bağlantılarının sağlanması için ilgili kurumlarla koordinasyonu sağlamak,
- Çağrı merkezinin fiziki imkânları ölçüsünde ilgili kurumların komuta ve kontrol merkezi ihtiyaçları için çağrı merkezinde ve diğer mahallerde valilik onayına istinaden yer tahsisi yapmak,
- Valinin veya sorumlu vali yardımcısının vereceği benzeri diğer görevleri yapmak.

## **C-BÜROLARIN GÖREV VE SORUMLULUKLARI**

### **1. İdari Büronun Görev ve Sorumlulukları**

112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinin 8. Maddesinde belirtilen görevleri saklı olacak şekilde aşağıda belirtilen görevleri yaparlar.

- Acil çağrı merkezinde çalışan tüm personelin özlük dosyalarını hazırlamak, mevcut ve gelen personelin kişisel kayıtlarını oluşturmak, düzenli olarak güncellemek, gerektiğinde bu bilgilere zamanında ulaşılmasını sağlamak ve tüm kayıtların gizliliğini korumak,
- Evrak ve dokümanları standart dosya planına göre dosyalamak ve arşiv hizmetlerini yürütmek,
- Personel görevlendirilmesi ile ilgili yazışmaları yapmak,
- Nöbet devir-teslim formlarını takip etmek, eksik veya bitmiş formları tamamlamak suretiyle dosyalamak ve formlarda önemli görülen hususlarla çağrı merkezi müdürüne bildirmek,
- Personelin eksik/fazla çalışmalarını takip etmek,
- Her ayın son haftası çağrı alıcıların ve teknik personelin yeni nöbet listesini hazırlamak,
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Bilgi Edinme, Açık Kapı ve Kurumsal e-posta aracılığıyla gelen başvuru, dilekçe ve benzeri yazıları takip etmek, çağrı merkezi müdürünü bilgilendirmek ve konu ile ilgili yazışmaları yapmak,
- Acil çağrı merkezi müdürlüğünün günlük-haftalık-aylık toplantı ve randevu programlarının takibini yaparak, çağrı merkezi müdürünü bilgilendirmek,
- Resmi günlerde hizmet binasına Türk Bayrağı ve Atatürk posterlerinin asılmasını takip etmek,

- Makam ve müdür odası ile diğer büroların sorumluluğuna girmeyen (ortak alanlar dahil) tüm alanların tertip, düzenli ve temiz bulundurulmasını sağlamak,
- Artvin 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü Nöbet ve Nöbet Değişikliği Yönergesi ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek,
- Artvin 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü Staj Yönergesi ile ilgili iş ve işlemleri yapmak,
- Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

## **2.Kalite Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosunun Görev ve Sorumlulukları**

112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinin 11. maddesinde belirtilen görevleri saklı olacak şekilde aşağıda belirtilen görevleri yaparlar.

- Çağrı merkezinin işleyişiyle ilgili brifing, toplantı ve benzeri organizasyonlar için gerekli bilgi notu, sunum ve benzeri hazırlıkları yapmak, organizasyonların düzenli şekilde gerçekleştirmesini sağlamak,
- İdari veya adli soruşturmaya konu olan vakalarla ilgili sesli ve yazılı kayıtların örneklerini yetkili idari veya adli mercilere teslim etmek üzere çıkartmak,
- Öneri ve şikâyetleri takip etmek ve bu konuda gerekli çalışmalar ile memnuniyet, istek, öneri vb. anketlerin hazırlanması, uygulanmasını ve değerlendirilmesini yapmak,
- Düzenlenecek olan hizmet içi eğitim, seminer ve sosyal faaliyetlere ilişkin iş ve işlemleri yapmak,
- Çağrı Merkezinin reklam ve tanıtımı ile ilgili gerekli hazırlıkları yaparak tanıtım faaliyetlerini düzenlemek,
- Yeni göreve başlayan personele kurum tanıtımı yapmak,
- Yeni göreve başlayan personele çağrı alıcı temel eğitimi ile ilgili dokümanları (slayt, bilgi notu vb.) hazırlamak,
- Çalışanların acil çağrı merkezi çalışma sisteminin işleyişi ile ilgili ilettiği görüş ve önerilerini raporlamak, raporları acil çağrı merkezi müdürüne sunmak,
- Çağrı alıcı personelin istatistiklerini değerlendirerek, aylık performans değerlendirme formu hazırlamak ve Çağrı Merkezi Müdürüne sunmak,
- Eksik çalışma, kaçan çağrılar ve ses kayıtlarındaki olumsuz durumları raporlamak, Çağrı Merkezi Müdürüne sunmak,
- Çağrı merkezi personeline yapılacak toplantılar ile uygulanacak talimatlarla ilgili bilgilendirme mesajları atmak,
- Yayınlanacak dokümanların hazırlanması ve kontrolünü yapmak,
- Çağrı merkezi web sitesi ile ilgili iş ve işlemleri Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosu ile koordineli şekilde yürütmek,
- Çağrı merkezi web sitesine yayınlanmak üzere kurumun tanıtımı ile ilgili video, resim ve grafikler hazırlayarak, yüklenmesini sağlamak,
- Çağrı alıcı grup sorumluları tarafından bildirilen gereksiz çağrı numaraları istatistiklerinin hazırlanmasını sağlamak,

- Çağrı merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettiği tespit edilen kişilere yönelik gerekli çalışmaları yaparak, bunları aylık olarak derleyip kimlik tespiti için ilgili kurumlarla gerekli yazışmaları yapmak ve kimliği tespit edilenlere gerekli yaptırımın uygulanması için gereken iş ve işlemleri yürütmek,
- Acil çağrı merkezinde iş sağlığı ve güvenliği için tehdit edici teknik unsurları tespit etmek ve raporlamak, raporları Çağrı Merkezi Müdürüne ulaştırmak.
- Çağrı merkezi hizmetinin geliştirilmesi ve kalitenin artırılması yönünde çalışmalar yapmak,
- Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

### **3.Muhasebe ve Satın Alma Bürosunun Görev ve Sorumlulukları**

112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinin 9. Maddesinde belirtilen görevleri saklı olacak şekilde aşağıda belirtilen görevleri yaparlar.

- Acil çağrı merkezi faturalarının (elektrik, su, telefon, adsl, doğalgaz vb.) takibini yapmak ve zamanında ödemelerini gerçekleştirmek,
- Taşınır kayıt ve yönetim sistemine ilişkin iş ve işlemleri yapmak,
- Depodaki tüketim malzemelerinin periyodik olarak kontrolünün yapıp taşınır kayıt sistemden çıkışını sağlamak,
- Taşınıruları teslim almak, yerlerine teslim etmek, zimmet kayıtlarını tutarak kullanımlarını takip etmek,
- Ödeme emri belgesi ve eki kanıtlayıcı belgeler üzerinde ön mali kontrolü yapmak,
- Çağrı merkezinin tüketim ve taşınır malzeme ihtiyaçlarını tespit etmek, bina bakım-onarım, elektronik donanım ve teknolojik malzemeleri, makine, teçhizat alım ve bakımları ile vb. satın alım işlemlerinin kanun ve yönetmeliklere uygun bir şekilde yapılmasını sağlamak,
- Ödeme işlemleri için gerekli (harcama talimatı, yaklaşık maliyet, piyasa fiyat araştırma, muayene ve kabul hizmet işleri ile tekliflerin alınması ve ödeme emri belgesinin hazırlanması) iş ve işlemlerini yapmak,
- Gelir, gider ve varlıklara ilişkin mali karar ve işlemlerin mevzuat hükümlerine uygunluğu yönünden kontrolünü yapmak,
- İhtiyaç duyulan mal-malzemelerin tespitini yaparak, alımları için çağrı merkezi müdürünün onayına müteakip satın alma işlemlerini yapmak,
- Bütçe ile ilgili tespit, talep ve takip yazışmalarını yapmak,
- Müdürlükte kullanılan makinalar ile yangın söndürme sistemleri ve fotokopi, yazıcı vb. makinelerin tamiri ve bakımı ile ilgili evrakları hazırlamak,
- Kuruma tahsis edilen ve/veya hizmet alımı ile kiralanan araçların periyodik bakım, sigorta, muayene, yakıt vb. takibini yapmak,
- Çağrı merkezinde bulunan asansörler, jeneratörler, ısıtma ve soğutma, havalandırma sistemleri gibi bakım sözleşmesi yapılması gereken her türlü makina ve teçhizat ile ilgili bakım sözleşmelerini hazırlamak ve bunlarla ilgili iş ve işlemleri yapmak,
- Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

#### **4.Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosunun Görev ve Sorumlulukları**

- Çağrı merkezinin bilişim hizmetlerini yürütmek, altyapı sisteminin çalışır durumda olduğunun takibini yapmak, ihtiyaç ve aksaklıkları tespit ederek, giderilmesini sağlamak,
- Bilgisayar ve sistemlerin montaj, yazılım kurulumu, güncelleme, periyodik bakım ve arızalarının giderilmesine ilişkin iş ve işlemleri yapmak,  
Bakanlık bilgi güvenliği politikalarına ilişkin düzenlemeler çerçevesinde çağrı merkezi bilişim sistemine dışarıdan gelecek müdahaleleri engellemek için gerekli tedbirleri almak,
- 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,
- Enerji, ısıtma-soğutma, haberleşme, yangın algılama ve söndürme gibi sistemlerin periyodik bakımlarını yapmak ve arızalarını gidermek,
- Kurum alet-edevatlarının yerinde kontrolünü yapmak, yapılmasını sağlamak.
- Her türlü cihaz ve donanımın güncelleme, bakım ve onarımı için gelen görevlilere nezaret etmek,
- Araç takip sistemi ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirmek, iletişim kurulamayan araçlarla ilgili kurumların ivedi tedbir alması için gerekli uyarı olanaklarını sağlamak,
- Kurumların kapsamlı analiz yapabilmeleri için çağrı merkezi sistemleri üzerinde geliştirilecek web servisleri üzerinde yapılacak sorgularla veri paylaşımı sağlamak,
- Çağrı merkezi web sitesi ile ilgili iş ve işlemleri Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosu ile koordineli şekilde yürütmek,
- Sistem odası, UPS odası, ısı merkezi, güvenlik kamera izleme odası, elektrik odası, bilgi işlem odası gibi bölümlerin tertipli, düzenli ve temiz bulundurulmasını sağlamak,
- Jeneratörlerin yakıt seviyelerini kontrol ederek temin sürecini de hesaplayarak Çağrı Merkezi Müdürüne raporlamak ve takibini yapmak,
- Artvin 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü Giriş Kartı Yönergesi ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek,
- Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

## Ç- PERSONELİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

### 1-Çağrı Alıcıların Görev ve Sorumlulukları

- Konsollarına düşen her türlü aramayı cevaplandırmak, 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,
- Çağrıyı sadece “**Acil Çağrı Merkezi**” ifadesiyle cevaplandırmak,
- Çağrının, çağrı merkezinin işletme kurallarına uygun bir çağrı olup olmadığını tespit etmek,
- Acil çağrı ise vaka kaydı oluşturmak, acil çağrı değil ise vaka kaydı oluşturmadan çağrıyı uygun ve hızlı bir şekilde sonlandırmak,
- 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,
- 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,
- Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak,
- Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak,
- Yaptığı görüşme esnasında vaka ile ilgili olarak çağrı yönlendiricinin bilgisine ihtiyaç duyduğu takdirde, listeden ilgili çağrı yönlendiriciyi seçerek çağrıya dâhil edip konferans görüşme yaptırmak,
- Yabancı dilde bir çağrı alındığında ilgili tercümanı konferansa dahil edip, görüşmeyi takip etmek ve akabinde tercüman tarafından verilen bilgiye göre gerekli işlemleri yapmak,
- Vardiya değişiminde çağrı merkezi müdürü tarafından belirlenen bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelip, oturum açınca kadar görevini sürdürmek,
- 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,
- Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırları, kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde müdürlüğe teslim etmek,
- Kabahatler Kanununun 42/A maddesinde belirtilen çağrı merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul edenlerle ilgili gerekli tutanakları hazırlayarak, grup sorumlusu vasıtası ile Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosuna bildirmek,
- Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

## 2-Mühendisin Görevleri

112 acil çağrı merkezi müdürü koordinesinde çalışır. Tekniker ve teknisyenlerin verimli, planlı, programlı ve koordineli olarak çalışmasını sağlar. Tekniker ve teknisyenin görevlerini yapıp yapmadığını kontrol ederek çağrı merkezi müdürüne bilgi verir. Teknikerin izinli olduğu zamanlarda, teknikerin görevlerini de yürütür.

- Acil Çağrı Merkezi, Acil Çağrı Yazılımı ve sistemin geneliyle ilgili kurumsal kapasitenin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için ilgili kurumlardan gelen talepleri Çağrı Merkezi Müdürü ile değerlendirerek, bu konuyla ilgili yazışmaların yapılmasını sağlamak ve sonucunu takip etmek.
- Bakanlığımız, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK), Türk Telekom, Aselsan, Gsm operatörleri vb. kurumlarla gerektiğinde teknik konularla ilgili görüşmeler yapmak ve konuyla ilgili çağrı merkezi müdürüne bilgi vermek,
- Tekniker ve teknisyenlerin görevlerini yapıp yapmadıklarını kontrol etmek, takibi yapılması istenilen işlemlerle ilgili günlük, haftalık ve aylık kontrol çizelgesi oluşturmak, ihtiyaçlar dâhilinde revize etmek,
- Müdürün ve taşınır kayıt yetkilisinin bilgisi dâhilinde servise gidecek bilgisayar, monitör, klavye, telefon vb. servis işlemlerini yapmak veya yapılmasını sağlamak,
- Her türlü cihaz ve donanımın güncelleme, bakım ve onarımı için gelen görevlilere nezaret edilmesini sağlamak veya gerektiğinde nezaret etmek,
- Kurum İnternet Sitesi ile ilgili iş ve işlemleri (İçerik eklemek, dosya yüklemek, menü eklemek vb.) yapmak,
- İnternet güvenliği ile ilgili iş ve işlemleri yaparak, konuyla ilgili yapılması gerekenler hakkında çağrı merkezi müdürüne bilgi sunmak, gerektiğinde site uzantılarını engellemek ve kaldırmak,
- Kurumların yazılım, donanım ve teknik talepleriyle ilgili işlem yapmak ve Acil Çağrı Yazılımı admin yetkisini kullanmak, gerektiğinde admin kullanıcısı tanımlamak,
- Acil çağrı yazılımı ve donanımı ile ilgili arızaları takip etmek, gerektiğinde bunlarla ilgili olarak arıza kaydı oluşturmak veya oluşturulmasını sağlamak,
- Karlı geçiş sisteminde kullanıcı tanımlama, kapı isimlerini değiştirme, giriş-çıkış raporunu alma vb. işlemleri yapmak,
- Sistem yönetim yazılımında yetkisi dahilindeki işlemler yapmak (Kullanıcı tanımlama ve yetkilerini değiştirmek, yeni kaynak tanımlama ve değişiklikler yapmak, mobil birim terminal tanımlama ve işlemleri yapmak, rehber işlemlerini yapmak, kurumların vaka tiplerini belirlemek ve istekleri doğrultusunda değiştirmek, kurumlardan gelen talepleri yapmak, aralıklarla konum bilgisini takip etmek, adli ve idari soruşturmalara konu olabilecek olaylar ile ilgili kamera sisteminden kayıt izleme ve kayıt alma işlerini yapmak vb.)
- 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü teknik ihtiyaçları için hazırlanması gereken teknik şartnameyi hazırlamak veya hazırlanmasını sağlamak,
- Hizmet binası enerji odası, elektrik ve kompanzasyon panolarının kontrol ve takibini yapmak veya yapılmasını sağlamak,
- Kurum alet-edevatlarının yerinde kontrolünü yapmak,
- Sistemin uğrayabileceği risklere karşı önlem almak ve uygulanmasını sağlamak,
- Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.



### 3-Teknikerin Görevleri

- Teknisyenleri koordine eder. Mühendisin olmadığı zamanlarda, mühendisin görevlerini de yürütür. Ortak yapılması gereken işlerde teknisyenle birlikte çalışır. Mühendisin koordinesi altında aşağıdaki görevleri yapar. Teknisyenin bulunmadığı zamanlarda teknisyenin görevini de yapar.
- Mal-malzeme, araç-gereç, cihaz ve donanımın bozulduğu durumlarda gerekeni yapmak ve yaptırmak.
- Çağrı merkezi için gerekli araç, gereç ve malzemenin kullanımıyla ilgili talimatlar hazırlamak.
- Yılda en az bir kere veri kurtarma ve yangın tatbikatı planlarını hazırlamak ve uygulanmasında görev almak.
- Klimaları kontrol etmek ve çalışır halde tutmak, hassas klimanın ayda en az bir defa bakımlarını yapmak veya yapılmasını sağlamak,
- Sorumluluk alanıyla ilgili mühendis kontrolünde teknik rapor hazırlamak ve Çağrı Merkezi Müdürüne sunmak.
- Personel kartlı geçiş sistemini kontrol etmek, çalışır halde tutmak, bina içi ve dışı kameraları kontrol etmek, ayarlamak veya ayarlanmasını sağlamak,
- Hizmet binası enerji odası, elektrik ve kompanzasyon panolarının kontrol ve takibini yapmak veya yapılmasını sağlamak,
- 112 Acil Çağrı Merkezi tabelası, bahçe lambaları ve gece aydınlatmasının otomatik çalışmasını sağlamak, çalışmayan ampulleri yenisiyle değiştirmek veya değiştirilmesini sağlamak,
- Kurum alet-edevatlarının yerinde kontrolünü yapmak, yapılmasını sağlamak.
- Tüm araç gereçlerin garanti ve bakım süreleri ile ilgililerin iletişim bilgilerini bilgisayar ortamında güncel tutmak, tüm teknik büro elemanları ile bu bilgileri paylaşmak.
- Çağrı alanının belirlenecek standartlara uygun olarak iklimlendirme ayarlarını yapmak, kontrol altında tutmak veya tutulmasını sağlamak,
- Doğalgaz kombisi, hidrofor, su tankı, bahçe sulama sistemi, yangın dolapları ve sıhhi tesisatın kontrolünü, bakım ve onarımını yapmak veya yapılmasını sağlamak,
- Sistem odasında (Hassas klima ayarlarını kontrol etmek, odanın ısı ve nemini kontrol etmek, sunucuların çalışıp çalışmadığını, ekranda uyarı olup olmadığını kontrol etmek, internet güvenliği ile alakalı kullanılan cihazların/yazılımların kablo bağlantıları ile ekranda uyarı olup olmadığını kontrol etmek vb.) gerekli kontrolleri yapmak ve yapılmasını sağlamak,
- UPS odasında (Isı ve nem kontrolünü yapmak, klimaların çalışıp çalışmadığını kontrol etmek, UPS uyarısı olup olmadığını kontrol etmek vb.) gerekli kontrolleri yapmak ve yapılmasını sağlamak,
- Acil çağrı yazılımı ve donanımı ile ilgili arızaları takip etmek, gerektiğinde bunlarla ilgili olarak arıza kaydı oluşturmak veya oluşturulmasını sağlamak,
- Yemekhane, mutfak diğer alanlarda bulunan buzdolabı, bulaşık makinası, su sebili, tost makinası, çay ocağı, fırın ve set üstü ocak vb. eşyaların çalışır durumda olmasını sağlamak, ayarlarının ekonomik olup olmadığı kontrol etmek, gereken ayarları yapmak veya yapılmasını sağlamak,
- Asansörlerin periyodik bakımlarının yapılmasını sağlayarak, düzgün çalışıp çalışmadığını kontrol altında tutmak veya tutulmasını sağlamak,
- Otomatik kapıları kontrol etmek, çalışır halde tutmak veya tutulmasını sağlamak,
- Yazıcı, tarayıcı, faks gibi cihazlar ve bu cihazların sarf malzemelerini takip ve kontrol etmek veya edilmesini sağlamak,

- Sistem ve Ups odasında bulunan yangın söndürme sistemi, binada bulunan yangın ihbar sistemi ve jeneratörlerin (Dizel motor akü kontrolünü yapmak ve haftanın ilk günü 5 dakika çalıştırmak, yakıt ve yağ kontrolü yapmak gerekli ise yakıt-yağ ikmali yapmak) kontrolünü yapmak veya yapılmasını sağlamak,
- Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

#### 4- Teknisyenin Görevleri

- Mühendis ve tekniker ile koordineli çalışır. Vardiyası içerisinde yetişmeyen iş ve işlemleri diğer teknisyene tutanakla teslim-tesellüm eder. Mühendis ve teknikerin olmadığı zamanlarda müdürün bilgisi dâhilinde mühendis veya teknikerin görevlerini de yürütür.
- Bilgisayar ve sistemlerin montaj, yazılım, kurulum, güncelleme, periyodik bakım ve arızalarının giderilmesine ilişkin iş ve işlemleri yapmak,
- Haftada en az bir defa sistem odası, ups odası ve kamera odasının temizliğinin yapılmasını sağlamak ve yapılacak temizliğe nezaret etmek,
- Enerji ısıtma-soğutma, haberleşme, yangın algılama ve söndürme gibi sistemlerin kontrollerini yapmak ve bu sistemlerin faal durumda bulunmasını sağlamak,
- Her türlü cihaz ve donanımın güncelleme, bakım ve onarımı için gelen görevlilere nezaret etmek. Teknik servisleriyle görüşmek, (Teknikerin koordinesinde)
- Araç takip sisteminde iletişim kurulamayan araçlarla ilgili kurumların ivedi tedbir alması için gerekli uyarıları yapmak. (Mühendis ve teknikerin koordinesinde)
- Kurumların haberleşme sistemlerinin çalışır halde olmasını gözlemek varsa aksaklıkların giderilmesine yardımcı olmak.
- Haberleşme sisteminde ve yazılım ile ilgili eksiklik ve aksaklıkları belirlemek ve raporlamak.
- Acil çağrı merkezinde kullanılan her türlü teçhizat ve donanımın rutin bakımlarının yapılması ve arızalarının giderilmesi için kendisine verilen görevi yerine getirmek,
- Jeneratörlerin yakıt ve yağ seviyelerini kontrol etmek, gerekliyse ikmal yapılmasını sağlamak suretiyle devamlı olarak faal durumda bulunmasını sağlamak,
- Resmi bayramlarda hizmet binasının Türk Bayrağı ve Atatürk posterlerini asmak,
- Sistem odası, UPS odası, kamera odasını kontrol etmek,
- Acil çağrı yazılımı ve donanımı ile ilgili arızaları takip etmek, gerektiğinde bunlarla ilgili olarak arıza kaydı oluşturmak,
- Bakım, onarım talep formlarını oluşturmak. Müdür, mühendis ve teknikerin konu hakkındaki talimatlarını uygulamak,
- Hizmet binası ve eklerinin dış cephe genel kontrolünü yapmak,
- Bina iç ve dış aydınlatmalarını kontrol etmek ve arızaları gidermek,
- Yangın tüpleri ve yangın hortumlarının kontrolünü yapmak,
- Televizyonlar ve telefon hatlarını kontrol etmek, çalışır halde tutmak,
- Hassas klimalar ile merkezi soğutma sistemlerini ve bahçe sulama sistemlerini kontrol etmek, çalışır halde tutmak,
- Asansörlerin düzgün çalışıp çalışmadığını kontrol etme
- Hafta sonları ve mesai saatleri dışında kurum adına gelen kargo ve postayı teslim almak, vardiya değişimlerinde tutanakla teslim-tesellüm yaparak ilgisine zamanında ulaştırmak,
- Her türlü montajı yapmak,
- Pano içi malzeme değişimini yapmak,

- Çağrı alanı içindeki bilgisayarların program kontrolünü yapmak ve gerektiğinde ilgili kurum ve kuruluşlar ile irtibat kurmak.
- Yazıcıların toner değişimini yapmak,
- Kurum alet-edevatlarının kullanım sonrasında temizliğini ve bakımını yaparak malzeme odası olarak kullanılan alanda bulundurulmasını sağlamak,
- Yapılacak veri kurtarma ve yangın tatbikatı uygulanmasında görev almak,
- Hizmet binası enerji odası, elektrik ve kompanzasyon panolarının kontrol ve takibini yapmak,
- Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

##### **5. Çağrı Alıcı Grup Sorumlusunun Görev ve Sorumlulukları**

- Adli soruşturma gerektirecek, haber değeri olan olağandışı durumlarda veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği veya edeceği vakaları çağrı merkezi müdürüne bildirmek,
- Kabahatler Kanununun 42/A maddesinde belirtilen çağrı merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul edenlerle ilgili olarak hazırlanan tutanakları Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosuna bildirmek,
- Gruptaki çağrı alıcıların vardiya değişimlerini takip etmek, vardiya eş görevlilerinin gelmemesi durumunda mesai saatlerinde çağrı merkezi müdürüne, diğer zamanlarda koordinatöre iletmek,
- Gruptaki çağrı alıcıların kendi adlarıyla oturum açmalarını sağlamak ve takip etmek,
- Kendisi ve grubunda bulunan çağrı alıcıların belirlenmiş emir ve talimatlar doğrultusunda iş ve işlemler yapmasını sağlamak. 6. Koordinatörün Görev ve Sorumlulukları
- Normal mesai saatleri dışında Çağrı Merkezinin düzen ve işleyişinden sorumlu olacak,
- Grup sorumluları tarafından kendisine bildirilen büyük ölçüdeki olayları, gecikmeksizin çağrı merkezi müdürüne ulaşılamaması halinde ise ilgili vali yardımcısına bildirmek ve verilen talimatlar doğrultusunda işlem yapmak,

## **D. GÜNLÜK YAPILMASI GEREKEN KONTROLLER**

- 112 Acil Çağrı Yazılım Sistemi ve Donanımının kontrolü
- Sistem Odasının kontrolü (Klima, Switch, İnternet, VPN vb.)
- UPS Odasının kontrolü (Klima, güç kaynakları, akü ve benzeri diğer cihazlar)
- Jeneratörlerin kontrolü (Her iki jeneratörün kontrolü de yapılacak)
- Yangın Algılama ve söndürme sisteminin kontrolü
- İklimlendirme Sisteminin kontrolü (Cihaz ve diğer ekipmanlar dâhil)
- Kalorifer Sisteminin kontrolü (Kombi ve Tesisat dâhil)
- Güvenlik Kamera Sistemlerinin kontrolü (İki sistemin de kontrolü yapılacak)
- Görüntü Duvarları Sisteminin kontrolü (Wideowall)
- Telefon Hatlarının kontrolü (PRI ve Analog)
- Elektrik Tesisatının kontrolü (Bina geneli elektrikli cihazlar, pano, ups, klima)
- Sıhhi Tesisatın kontrolü (hidrofor dâhil)
- Asansörlerin kontrolü (Engelli lifti dâhil)
- Kartlı Geçiş Sisteminin kontrolü
- Bilişim Ürünlerinin kontrolü (Bilgisayar, fotokopi, faks, yazıcı, kulaklık gibi)
- Bayrak direklerini ve kullanılan bayrakları kontrol etmek

Ahmet Salih POÇANOĞLU  
Vali a.  
Vali Yardımcısı V.

26/11/2020 Tekniker:Süha Yavuz ÖNALAN

26/11/2020 Teknisyen: Fatih ARSLAN

26/11/2020 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü: Şenol ÇİFTÇİOĞLU