

# KAYSERİ 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ

## ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

##### 1. Amaç

Bu yönergenin amacı, Kayseri ili genelinde tüm acil çağrılarının etkin bir şekilde tek bir merkezden karşılanarak, kamu kurum ve kuruluşlarına ait acil yardım hizmeti veren ekiplerin doğru ve zamanında yönlendirilmesi, gerekli organizasyonun sağlanması, hizmetlerin verimli ve kaliteli bir şekilde sunulması için alınacak tedbirleri ve 112 Acil Çağrı Merkezi'nin işleyişine dair usul ve esasları belirlemektir.

##### 2. Kapsam

İl genelinde, 112 Acil Çağrı Merkezinin, kuruluş, görev ve çalışmalarına ilişkin usul ve esasları, personelin ve ilgili kurumların görev, yetki ve sorumlulukları, acil çağrı hizmeti kapsamında yararlanılan her türlü donanımın temin ve kullanımında uyulacak hususları kapsar.

##### 3. Dayanak

**3.1.** 10.07.2018 tarih ve 30474 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan, Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı 1 Numaralı Kararnamesinin Taşra Teşkilatı başlıklı 271' inci maddesi.

**3.2.** 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği".

**3.3.** İçişleri Bakanlığının 14.10.2005 tarih ve 2005/108 sayılı Genelgesi.

##### 4. Tanım Ve Kısaltmalar

**4.1. 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,

**4.2. Acil çağrı hizmeti:** Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetini,

**4.3. Acil çağrı yazılımı:** Acil çağrı merkezine gelen çağrılarının, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,

**4.4. Acil yardım hizmeti:** İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,

**4.5. Araç takip sistemi:** İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,

**4.6. Bakanlık:** İçişleri Bakanlığını,

- 4.7. Valilik:** Kayseri Valiliğini,
- 4.8. Vali:** Kayseri Valisini,
- 4.9. Müdürlük:** Kayseri 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- 4.10. Çağrı merkezi müdürü:** Kayseri 112 acil çağrı merkezi müdürünü,
- 4.11. Çağrı merkezi:** Acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü Kayseri 112 Acil Çağrı Merkezini,
- 4.12. 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,
- 4.13. Çağrı alıcı:** Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,
- 4.14. Diğer personel:** Acil yardım hizmeti veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,
- 4.15. İlgili birimler:** İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,
- 4.16. İlgili kurumlar:** Çağrı merkezinde görev alan İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, Kayseri Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı ile ilçe itfaiye müdürlükleri veya birimleri, Orman Bölge veya İşletme Müdürlüğü, Doğa Koruma ve Milli Parklar Bölge veya Şube Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ile Valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dâhil edilen veya edilecek diğer kurumları,
- 4.17. Konsol:** Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak ve yönlendirmek için kullandığı yazılım ve donanım setini,
- 4.18. Operasyon merkezi:** Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,
- 4.19. Yönetmelik:** 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğini,
- 4.20. Birim Sorumlusu:** İlgili birimlerin kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak personelini,
- 4.21. Grup Sorumlusu:** Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasında Acil Çağrı Merkezi Müdürünce, çağrı yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,
- 4.22. Koordinatör:** Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak belirlenen personeli,
- 4.23. Acil Durum:** Normal iş akışı dışında anlık gelişen; yazılım/donanım arızaları, ek personel ihtiyacı ve iletişim alt yapısının çalışmaması gibi durumları,
- 4.24. KBRN:** Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleer ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

#### 5. Genel Şartlar

**5.1.** Çağrı Merkezi, resmi ve dini tatil günleri dâhil 7 gün 24 saat çalışma esasına göre hizmet verir. Vardiyalı sistemde çalışan personelin aylık çalışma saati büroda görev yapan personelin aylık çalışma saatine göre değerlendirilir.

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

**5.3.** Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları bakımından Valiye karşı sorumludur.

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

#### 6. Altyapı

**6.1.** Çağrı Merkezinde, hizmetin yürütülmesini sağlayacak bilgi-işlem ve diğer teknik altyapının kurulumu ve faal halde bulundurulması, Çağrı Merkezi Müdürlüğüne sağlanır.

**6.2.** Çağrı Merkezinin elektrik, su, ısıtma vb. giderleri ile bakım, onarım teçhizat ve demirbaş vb. giderleri Müdürlükçe karşılanır. Çağrı Merkezinde hizmet veren kurumlar Çağrı Merkezinde bulunan kendilerine ait demirbaş ve teçhizatlarının onarım, tadilat ve sarf masraflarını kendi ödeneklerinden karşılar.

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

**6.4.** Çağrı Merkezinde, Bakanlıkça belirlenen/sağlanan (tüm çağrılarının ve görüşmelerin kayıt altına alındığı, verilerin saklandığı, yedeklendiği ve raporlandığı) acil çağrı yazılımı kullanılır.

#### 7. Düzen ve İşleyiş

**7.1.** Çağrı Merkezinde düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulamaz.

**7.2.** Çağrı Merkezinde görev yapan çağrı alıcı personel Bakanlık veya Çağrı Merkezinin belirlemiş olduğu resmi kıyafetle, belirlenmemiş ise Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik esaslarına uygun şekilde, çağrı yönlendirici personel ise görevi boyunca kurumlarınca belirlenmiş resmi kıyafet ile çalışacaklardır.

**7.3.** Çağrı Merkezine 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.

**7.4.** Çağrı Merkezi salonunda hiçbir şekilde yiyecek ve içecek bulundurulmayacak ve tüketilmeyecektir. Bu amaçla Çağrı Merkezinin dinlenme salonları ve sosyal alanları kullanılacaktır.

**7.5.** 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 kesinlikle fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacaktır. Ziyaretçiler ile görüşmeler bina dışında veya Müdürlükçe tespit edilen ziyaretçi salonlarında yapılacaktır.

**7.6.** Personel kendisine teslim edilen malzemenin korunması, faal halde bulundurulması ve etkin kullanılmasından sorumludur. Görevden ayrılma durumunda ya da Müdürlük tarafından istendiği takdirde malzemeler sağlam ve çalışır durumda iade edilecektir. Bina, cihaz, malzeme ve donanım ile ilgili herhangi bir teknik sorun ve aksaklığın tespit edilmesi durumunda, Müdürlük teknik personeline hemen haber verilecektir. Müdürlükçe temin edilen malzeme, donanım vb. 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 getirilecektir.

**7.7.** Çağrı Merkezinde görev yapan kurumlar arasında anlaşmazlık durumunda, Çağrı Merkezi Müdürü aracılığıyla ilgili Vali Yardımcısı konu hakkında bilgilendirilecek ve talimatları doğrultusunda hareket edilecektir.

**7.8.** Çağrı Merkezi ortak kullanım alanlarının düzeni ve temizliğinden tüm kullanıcılar sorumludur, nöbet ve vardiya değişimlerinde ortak kullanım alanları temiz ve kullanıma hazır biçimde devredilecektir.

**7.9.** Çağrı Merkezi salonunda hiçbir şekilde açıkta ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulunmayacaktır. Kanunlar gereği silah bulundurması gerekenler silahlarını kendilerine teslim edilen anahtarlı dolaplarda muhafaza edeceklerdir.

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

**7.11.** Çağrı Merkezinde görev alacak tüm personel, bilgilerin ve kayıtların sisteme girilmesine ilişkin hizmetleri kendilerine verilen yetki ve sorumluluk doğrultusunda yerine getireceklerdir.

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

**7.13.** Çağrı Merkezinde bulunan toplantı salonlarının ve diğer donatıların ilgili kurumlarca kullanılması talebi, Müdürlükçe değerlendirilecek, Çağrı Merkezinin çalışma düzenini engellemeyecek olması halinde izin verilebilecektir.

**7.14.** Çağrı Merkezi hizmet binası genelinde, yazılım, donanım ve elektrik vb. arızalarda görevli teknik personel dışında hiç kimse müdahale etmeyecektir.

**7.15.** Çağrı Merkezinde çağruların yoğunlaşması halinde grup sorumlularınca birim sorumluları bilgilendirilerek takviye personel çağrılacak, Çağrı Merkezinde ayrılan rezerve alanlarda hizmet verilmesi sağlanacaktır.

**7.16.** Çağrı Merkezinde görevli olan tüm personel, Çağrı Merkezi içerisinde işleyişi engelleyecek düzeyde gürültü oluşturacak tüm unsurlara (yüksek telsiz sesi, yüksek sesle vaka görüşmesi, nöbet değişiminde oluşan gürültü vb.) karşı gerekli önlemleri alacaktır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Personel

### 8. Çağrı Merkezi Personeli

**8.1.** Çağrı Merkezinde görevlendirilecek personel, kadrolu personel sağlanıncaya kadar ilgili kurumlar ve gerektiğinde diğer kurumlardan Valilik Onayı ile geçici olarak görevlendirilir. Personel seçiminde Bakanlığın belirlediği kriterler dikkate alınacaktır.

**8.2.** 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, görev alanı ve kapsamı değiştiğinde eğitim almaları Müdürlükçe sağlanacaktır.

**8.3.** Çağrı alıcılara uzman kişiler tarafından mesleki rehberlik ve bireysel yönlendirme yapılarak kişisel gelişimlerine destek verilecektir.

**8.4.** Çağrı Merkezine gelen her türlü çağrı, çağrı alıcılar tarafından “Acil Çağrı Merkezi” ifadesi ile cevaplanacaktır. Acil bir durum veya olayla ilgili olan veya acil yardım hizmeti veren 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 edilecektir.

**8.5.** Çağrı karşılama hizmeti sunulurken uygun iletişim yöntemleri kullanılacaktır. Arayanlara karşı gereken saygı, nezaket ve anlayış gösterilerek, hızlı ve etkin bir şekilde yeterli bilgilendirme yapılarak yönlendirme yapılacaktır.

**8.6.** Çağrı alıcı personel, hattın düşmesi, sessiz çağrı gibi iletişim sağlanamayan çağrılara söz konusu numaraya geri dönüş yapacaktır.

- 8.7.** Kara listeye alma, çağrı engelleme gibi sistemin verdiği yetkileri kullanma sonucu oluşabilecek can ve mal kayıpları çağrı alıcının şahsi sorumluluğunda olacaktır.
- 8.8.** Çağrı alıcı ve çağrı yönlendiricinin kendisine düşen çağrıya cevap vermemesi durumunda disiplin mevzuatı işlemleri uygulanacaktır.
- 8.9.** Çağrı alıcılar görevleri esnasında Müdürlükçe belirlenen (etkin hizmet sağlamak amaçlı) performans kriterlerinin yanı sıra toplantı, duyuru ekranı vb. kanallarla iletilen kurallara uymakla yükümlü olacak, Müdürlük ise önceden belirlenmiş ve açıklanmış kriterler doğrultusunda çağrı alıcı personelin performansını ölçmek ve değerlendirmekle yükümlü olacaktır.
- 8.10.** Acil ihbarda bulunmak amacıyla çağrı merkezini arayan vatandaşların, ilgili kuruluşların ve Çağrı Merkezinde görev yapan personelin özel ve gizli bilgileri ile ilgili kuruluşlara ait her türlü kayıt, veri, rapor gibi bilgi ve belgeler üçüncü şahıslarla paylaşılmayacaktır.
- 8.11.** Çağrı Merkezinde çağrı alıcı olarak ya da idari veya teknik birimlerde geçici görevlendirilen personelin görevlendirilme sürelerine bakılmaksızın görev yaptıkları sürece aylık, ödenek, her türlü zam ve tazminatları, 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 her hangi bir kısıtlamaya tabi olmaksızın korunacaktır.
- 8.12.** Her vardiyadaki grup sorumlusu, bir sonraki vardiyadaki grup sorumlusu ile vardiyadaki çağrı alıcının devir teslimini yapana kadar konsolların terk edilmemesini sağlayacak, gecikmenin 30 dakikadan fazla olması halinde, grup sorumlusu gerekli tedbirleri alıp, Müdürlüğe bilgi verildikten sonra görev yerinden ayrılacaktır.
- 8.13.** Vardiya değişimi sırasında, görevi devreden grup sorumlusu önemli olayları mutlaka görevi devralan grup sorumlusuna bildirecektir.
- 8.14.** Vardiya ve vardiya değişimleri sırasında çağrı alıcı konsolda, vardiyadaki çağrı alıcı personelin en az yarısı konsol başında bulunacaktır.
- 8.15.** Grup sorumluları kendi gruplarının Müdürlükçe belirlenen kurallara uymasını sağlamakla yükümlüdür.
- 8.16.** Müdürlük tarafından belirlenen vardiya listesine göre tüm personel vardiyasında görev yapacak, diğer personel ise acil durum haricinde çağrılmadığı sürece çağrı merkezinde bulunmayacaktır.
- 8.17.** Çağrı merkezi personeli, çağrıları Acil Vaka Çağrı Alma İş Akış Şeması (Ek-1), Vaka Dışı Çağrı İş Akış Şemasına (Ek-2) göre hızlı ve etkin bir şekilde yapacaktır.

## 9. İlgili Kurum / Kuruluş Personeli

**9.1.** İlgili kurum, hizmetin gerekliliklerine uygun ve yeterli sayıda personeli, çağrı yönlendirici olarak Çağrı Merkezinde görevlendirmekle yükümlü olacaktır. Bu personel disiplin, sicil ve özlük hakları açısından bağlı oldukları kuruma tabi olarak çalışacaktır.

**9.2.** Çağrı Merkezinde görevli ilgili kurum personeli, vakalar ile ilgili operasyon merkezine ilettikleri vakalar ile araç takip vb. sistemlerini acil çağrı yazılımı/mevcut yazılımları üzerinden takip edecek ve acil çağrı yazılımı üzerindeki gerekli alanları eksiksiz dolduracaktır.

**9.3.** Çağrı yönlendiriciler, Çağrı Merkezindeki görevleri süresince “112 Acil Çağrı Merkezi Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğine göre çalışacaktır. Yönetmelikte belirlenmeyen durumlarda ise Müdürlükçe belirlenen ve duyurulan çalışma usul ve esaslarına uyacaklardır.

**9.4.** Çağrı Merkezinde görev yapan personelin maaş ve ek ödemeleri, yemek, servis, kıyafet vb. giderleri bağlı olduğu kurum tarafından karşılanacaktır. Kurumların Çağrı Merkezi bünyesinde çalıştığı, 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 idari veya adli yaptırım olan tüm konularda sorumluluk ilgili kurumlara ait olacaktır.

**9.5.** İlgili kurum, Müdürlüğün izni ve onayı olmadan çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanımını, düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahalede bulunmayacak ve değişiklik yapmayacaktır.

**9.6.** Çağrı yönlendiriciler ve diğer kurum çalışanları, Çağrı Merkezince belirlenen güvenlik ve diğer işleyiş kurallarına uyacaklardır. İlgili kurum/kuruluşlar, Çağrı Merkezinde görev yapan personelinin Çağrı Merkezdeki ortak çalışma sistemine ve kurallarına uymalarını sağlayacaklardır.

**9.7.** Müdürlük, ilgili kurum çalışanlarının talep ve görüşlerini almak üzere kurum yetkilileri veya çağrı yönlendirici temsilcileri (grup sorumlusu) ile periyodik toplantılar düzenleyecektir.

**9.8.** Çağrı yönlendiriciler ve diğer kurum personeli, çalışma sistemi, çalışma verileri, bina düzeni vb. konularla ilgili şikayet, görüş, talep ve önerilerini sadece Müdürlüğe ileteceklerdir.

**9.9.** Çağrı yönlendiricilerin mesleki eğitimleri ilgili kurumları tarafından gerçekleştirilecektir. Çağrı Merkezinde kullanılan yazılım ve donanıma ait konularda talep edildiği takdirde Müdürlük eğitim düzenleyecektir. İhtiyaç duyulması halinde Müdürlük ilgili kuruluşun çağrı yönlendiricilere yönelik yapacağı eğitimler için gerekli ortamı sağlayacaktır.

**9.10.** Çağrı yönlendirici personel ve diğer kurum çalışanları, hizmetin yürütülmesi için kendilerine tahsis edilen kaynak ve imkânları özel amaçla veya hizmet amacı dışında kullanmayacaklardır.

**9.11.** Çağrı yönlendirme ile 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 ve disiplinsizliğinin tespiti halinde işlem yapılması amacıyla personelin bağlı olduğu kuruma bildirim yapılacaktır.

**9.12.** Çağrı merkezi personeli çağrılarını Acil Vaka Çağrı Alma İş Akış Şeması (Ek-1), Vaka Dışı Çağrı İş Akış Şemasına (Ek-2) göre hızlı ve etkin bir şekilde yapacaktır.

## 10. Sorumluluk

**10.1.** Çağrı Merkezinde görevli koordinatör, grup sorumlusu, çağrı yönlendirici, çağrı alıcı, idari ve teknik birimlerde görevli personel Çağrı Merkezi Müdürüne ve ilgili Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

**10.2.** Olağanüstü bir olay ile kamuoyunda geniş bir kitleyi etkileyen herhangi bir olayın ihbar edilmesi halinde, vaka konusunda çağrı alıcı ve yönlendirici personel grup sorumlusunu bilgilendirir, grup sorumlusu Çağrı Merkezi Müdürüne vaka hakkında bilgi verir. Çağrı Merkezi Müdürü ise olağanüstü durumu Vali Yardımcısına ileterek, Valilik Makamının bilgi edinmesi sağlanır.

**10.3.** Mesai saatleri dışında ve tatil günlerinde, koordinatör olarak belirlenen personel vakanın özelliğine göre öncelikle kurumlar arası koordinasyonu sağlayarak bu faaliyetler ile ilgili Çağrı Merkezi Müdürünü bizzat bilgilendirmekle sorumludur.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM Acil Durumlara Göre Yapılması Gerekenler

### 11. Acil Çağrılarda Olağanüstü Yoğunlaşma

Toplumun genelini etkileyen deprem, sel, büyük yangın, terör olayları vb. nedenlerden çağrı sayılarının artması ve normal kapasitenin üzerinde olması durumunda;

**11.1.** Mesai saatlerinde Çağrı Merkezi Müdürünün, diğer zamanlarda Koordinatörün vereceği talimatla, 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, İl Emniyet Müdürlüğünden en az 2 personel, İl Jandarma Komutanlığından en az 2 personel ve İl Sağlık Müdürlüğünden en az 3 personel çağrı alıcı rolüyle,

ç) Teknik personel (teknik müdahale ihtiyacı olmaması halinde) konsol başına derhal geçerler.

**11.2.** Çağrı alanındaki konsollar yeterli gelmemesi halinde rezerv alanlar kullanılır.



**11.3.** Tüm personel kendisine ulaşılabilir şekilde telefonunu açık tutar. Vardiyasına son 12 saat kalan personel ile idari ve teknik birim personeli bulunduğu adresin yanı sıra ek iletişim bilgilerini de Müdürlüğe iletir.

**11.4.** Çağrı Merkezinde acil durum olduğu öğrenildiğinde Müdürlükten iş başı talimatı beklenmeden en kısa zamanda Çağrı Merkezine ulaşıp görev başı yapılır.

**11.5.** Acil durum bitmeden Çağrı Merkezi Müdürü veya Koordinatörün izni olmadan vardiya devredilemez.

**11.6.** Çağrı Merkezi Müdürü veya Koordinatörün Acil Durumun bittiği kararını bildirmesiyle normal çalışma düzenine geçilir.

## **12. Sistem Çökmesi**

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

**12.1.** Sistemi yeniden çalıştırmak için usulüne uygun teknik girişimler yapılır.

**12.2.** Çağrıların analog hatlara düşmesiyle; çağrı alıcılar bölümüne İl Sağlık Müdürlüğünden 3 personel, İl Emniyet Müdürlüğünden 3 personel, İl Jandarma Komutanlığından 2 personel, İtfaiye Daire Başkanlığından 1 personel geçer.

**12.3.** Acil duruma göre Koordinatör, Çağrı Merkezi Müdürüne bilgi vererek farklı çalışma sistemi uygulanmasını isteyebilir, talep Çağrı Merkezi Müdürü tarafından ilgili vali yardımcısının talimatlarına göre uygulanır.

**12.4.** Vaka kaydı (Ek-3)' e göre kâğıt ortamında daha sonra acil çağrı yazılımına işlenmek üzere oluşturulur.

## **13. Altyapı Çökmesi**

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

**13.1.** Teknolojik imkânlar dahilinde Çağrı Merkezinde iletişim bağlantıları çeşitlendirilerek acil duruma hazır olunur.

**13.2.** Acil durumda Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK), Türk Telekom ve diğer ilgili kurumlarla acil iletişime geçilir.

**13.3.** Acil durumun kısa sürede çözümü mümkün olmayacaksa, acil çağrılarının en uygun Çağrı Merkezine yönlendirilmesi sağlanır.

**BEŞİNCİ BÖLÜM**  
Amirlere Silsile Yoluyla Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar

**14. Büyük Vakalar**

**14.1.** Kitleleri etkileyen deprem, sel, toprak kayması, çığ düşmesi,

**14.2.** Terör olayları,

**14.3.** Askeri araç kazası, güvenlik güçlerine saldırı,

**14.4.** KBRN sızıntı, kaza, sabotaj,

**14.5.** Uçak düşmesi, tren kazası,

**14.6.** Yerli ve yabancı protokolde olan şahısların geçirdiği kazalar,

**14.7.** Toplumsal olaylar (gösteri, yürüyüş, linç girişimi vb.),

**14.8.** Çok sayıda ölü ve yaralı olan vakalar,

**14.9.** Öğrenci servisi, şehirlerarası otobüs, tehlikeli madde taşıyan araç ve turistik gezi kazaları,

**14.10.** Benzinlik, ofis, bitişik nizam sıralı ev yangınları, ahır ve samanlık yangınlarında hayvan telefi,

**14.11.** Basında çıkması muhtemel olaylar,

Hem silsile yolu ile kurumlarca ilgili amirlere, hem de mesai saatlerinde vakayı alan Grup Sorumlusu tarafından Çağrı Merkezi Müdürüne diğer zamanlarda koordinatöre iletilir. Koordinatör konu hakkında Çağrı Merkezi Müdürünü, Çağrı Merkezi Müdürü ise ilgili Vali Yardımcısını bilgilendirmekle yükümlüdür.

**ALTINCI BÖLÜM**  
Onay ve Yürürlük

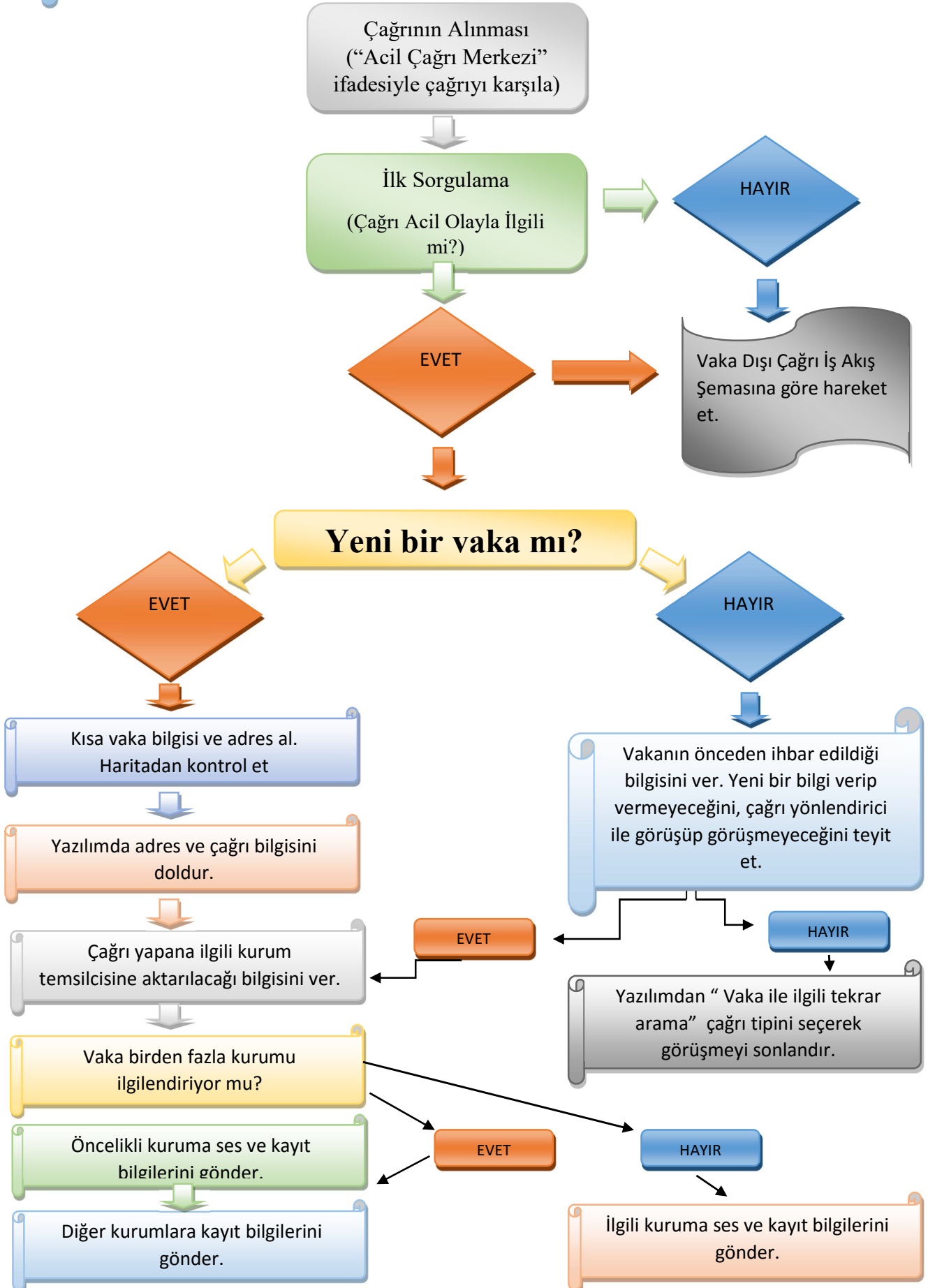
**15.1.** Bu Yönerge Kayseri Valisinin onay tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

**15.2.** Bu Yönerge hükümlerini Kayseri Valisi yürütür.

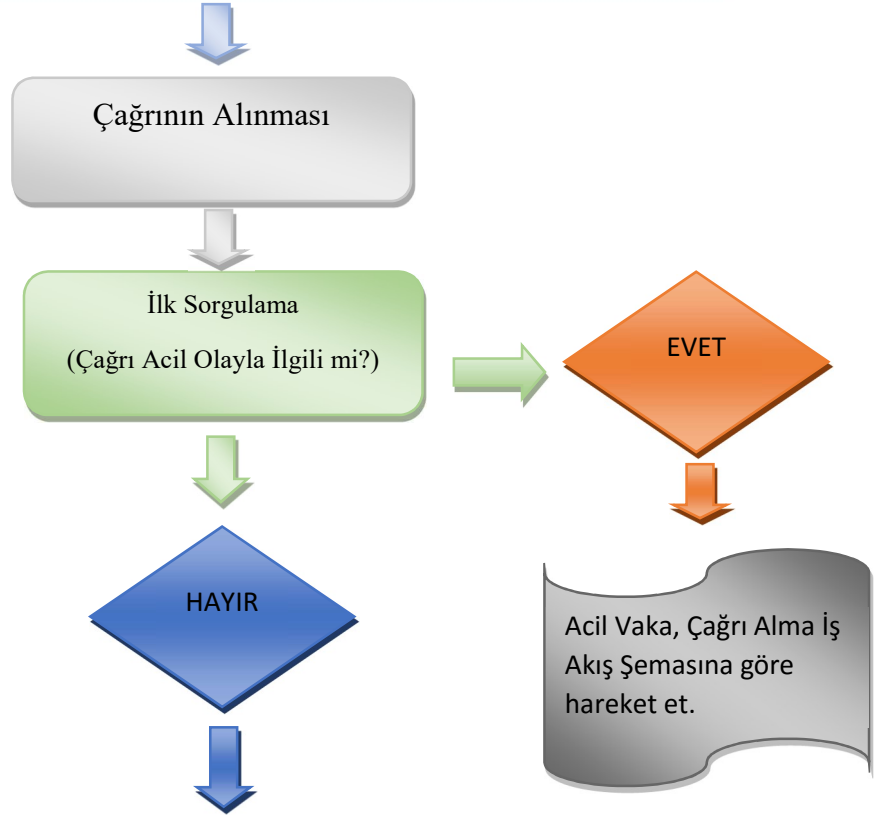
.../05/2019

Şehmus GÜNAYDIN  
Vali

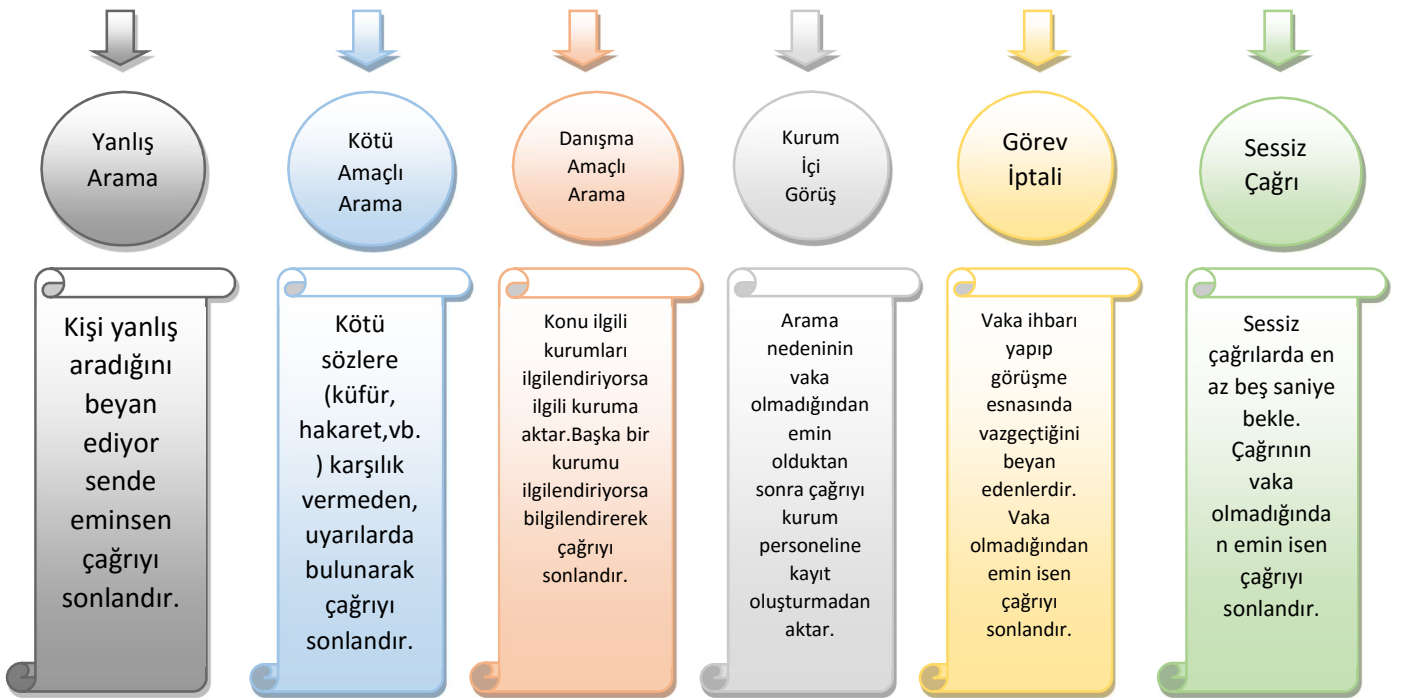
# ACİL VAKA, ÇAĞRI ALMA İŞ AKIŞ ŞEMASI



## VAKA DIŞI ÇAĞRI İŐ AKIŞ ŞEMASI



## VAKA DIŞI ÇAĞRI TIPLERİNE GÖRE SONLANDIRMA



## SİSTEM ÇÖKMESİ DURUMANDA DOLDURULACAK OLAN KAYIT FORMU

VAKA İLE İLGİLİ ÇAĞRI BİLGİLERİ																	
* VAKA NO	TARİH	SAAT	TELEFON NUMARASI														
VAKA TANIMI		VAKA İLE İLGİLİ KURUMLAR															
		<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>EMNİYET</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>SAGLIK</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>İTFAİYE</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>AFAD</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>ORMAN</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>JANDARMA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/>	EMNİYET	<input type="checkbox"/>	SAGLIK	<input type="checkbox"/>	İTFAİYE	<input type="checkbox"/>	AFAD	<input type="checkbox"/>	ORMAN	<input type="checkbox"/>	JANDARMA	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	EMNİYET																
<input type="checkbox"/>	SAGLIK																
<input type="checkbox"/>	İTFAİYE																
<input type="checkbox"/>	AFAD																
<input type="checkbox"/>	ORMAN																
<input type="checkbox"/>	JANDARMA																
<input type="checkbox"/>																	
VAKA İLE İLGİLİ ADRES BİLGİLERİ																	
İLÇE																	
MAHALLE																	
CADDE veya SOKAK																	
KAPI NO																	
ADRES AÇIKLAMASI																	
Çağrıyı Karşıllayan Personel Adı Soyadı: İmza :																	

(\*) Acil Çağrı Yazılımının normale dönmesi sonrasında, sistemin vereceği vaka numarası işlenecektir.