



T.C.
TUNCELİ VALİLİĞİ

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
GÖREV, YETKİ VE ÇALIŞMA ESASLARI
YÖNERGESİ

TUNCELİ-2021

T.C.
TUNCELİ 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; Tunceli 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- Tunceli 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 : Tunceli Valiliğini

Vali : Tunceli Valisini

Müdürlük : Tunceli 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, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, Orman İşletme

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 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürün teklifi Vali Yardımcısının onayı ile 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 çağrılarını, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenli 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,

AÇM: Acil Çağrı Merkezi

Operasyon Merkezi: Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,

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.

Giriş Kartı: Tüm hakları Tunceli 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne ait olan ve üzerinde bilginin kaydedilip işlenebildiği çip barındıran manyetik kartı ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

112 Acil Çağrı Merkezi Kuruluş, Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kuruluş :

Madde 5- Valilik bünyesinde Tunceli il mülki sınırlarını kapsayacak şekilde; İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, Belediye Başkanlığı, Orman İşletme Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, İl 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.

Tunceli 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün Görevleri :

Madde 6 – Çağrı merkezi müdürlüğünün görevleri şunlardır:

6.1. İl genelinde; İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, Belediyeler, Orman İşletme Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, İl 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 iletme 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. 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 hizmet alımı işlemlerini Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler bürosuyla koordine içerisinde 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 İşlem 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, buna dair evrak iş ve işlemlerini Muhasebe ve Satın Alma Bürosu ile koordineli olarak yapmak,

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. Teknik personellerin (tekniker ve teknisyen) denetimi ve kontrolü mühendis tarafından yapılacaktır. Tekniker ve teknisyenler mühendisin talimatları doğrultusunda çalışır ve yaptığı iş ve işlemlerde önce mühendise sonra Müdüre karşı sorumludur.

10.10. 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 kullanılabilir 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 kullanılabilir 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 tutanağına yazmak üzere koordinatöre bildirmek, koordinatörün bulunmadığı zamanlarda grup sorumlusuna bildirir.

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 iletmek 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 talimatı ve acil çağrı genel iş akış şemasına 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; İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, İl Belediye Başkanlığı, Orman İşletme Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, İl 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 çağrı 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 yansıtmak, 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.

Çağrı Hizmetlerinin Koordinasyonu ve Değerlendirilmesi

Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu

Madde 16 – (1) Tunceli Valisinin Başkanlığında ilgili Vali Yardımcısı, İl Jandarma Komutanı, İl Emniyet Müdürü, İl Belediye Başkanı, Orman İşletme Müdürü, İl Sağlık Müdürü, İl Afet ve Acil Durum

Müdürü, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü ve çağrı merkezi ile ilişkilendirilen diğer kurum yöneticilerinin katılımı ile Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu oluşturulur. Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu Şubat ve Eylül aylarında olmak üzere yılda iki defa toplanır. Başkan, gerektiğinde Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonunu ayrıca toplantıya çağırabilir.

(2) Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu çağrı merkezinin faaliyetlerini; hizmetin etkin, verimli ve hızlı bir şekilde sunulması, ilgili birimler arasındaki işbirliği ve koordinasyonun sağlıklı bir şekilde sürdürülmesi ve kurumların performansları açısından değerlendirir.

(3) Müdürlükçe hazırlanan yıllık faaliyet raporunu değerlendirerek, il düzeyinde ihtiyaç duyulan gerekli tedbirleri alır ve sorunların giderilmesini sağlar.

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

(5) Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonunun sekretarya görevi Tunceli 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne yürütülür.

Genel Sorumluluklar :

Madde 17-

17.1. Çağrı merkezlerinin genel düzeninden, iş yürütümünden ve ilgili kurumlar arasındaki işbirliği ve koordinasyonun sağlanması bakımından Valiye karşı ilgili Vali Yardımcısı sorumludur.

17.2. 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. Çağrı Merkezinde görevli idari, teknik ve diğer tüm personel, teknik altyapı ve idari bakımdan çağrı merkezinin düzenli ve verimli çalışması ile iş ve işlemlerin aksatılmaksızın yürütülmesinden 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne karşı sorumludur.

17.3. 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 işleymen Çağrı Merkezi Müdürünün gözetiminde ilgili Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

17.4. Her vardiyada görev yapan çağrı yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca bir kişi grup sorumlusu olarak belirlenir. Gerekli görülmesi halinde Çağrı Merkezi Müdürlüğünün teklifiyle ilgili kurum tarafından grup sorumlusu değiştirilir. Çağrı Merkezinde çalışan çağrı yönlendiriciler bu sorumlunun gözetiminde Çağrı Merkezi Müdürüne karşı sorumludur.

17.6. Merkezde çalışan bütün personel çalışma süresi boyunca Çağrı Merkezinin çalışma kurallarına uymakla mükelleftir.

17.7. Müdürlükte görevlendirilen personel, kendi disiplin mevzuatına tabidir.

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

17.9. Çağrı Merkezi bünyesinde hizmet veren kurumlara Müdürlükçe temin edilip tahsis edilen taşınırların hizmet gereklerine uygun olarak kullanılması ve korunmasından tahsis yapılan ilgili kurumlar sorumludur.

17.10. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları açısından Tunceli Valisine karşı sorumludur.

17.11. Çağrı Merkezinde görevli idari ve teknik personel ile çağrı alıcı, çağrı yönlendirici ve koordinatör olarak görev yapan personel, önce Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne ve ilgili Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

17.12. Birim sorumluları Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün gözetiminde Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

17.13. Mesai içinde; 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 grup sorumlusu ile çağrı yönlendirici grup sorumlusu personel hiyerarşik yapıyı dikkate alınarak en hızlı bir şekilde Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ve Vali Yardımcısına iletilerek, Valilik Makamı bilgilendirilir. Mesai harici zamanlarda ise olay 112 AÇM Müdürüne ve Vali Yardımcısına iletilmek üzere koordinatöre bildirilir. Vardiya değişimlerinde devam eden teknik arızalar ve eksiklikler kendinden sonra gelen nöbetçi teknik personele aktarılır. Teknik personel (Mühendis, Tekniker, Teknisyen) her nöbet başlangıcında Vardiya Devir Teslim defterini kontrol eder, yazılan herhangi bir arıza, eksiklik varsa yapabiliyorsa kendisi çözer kendisinin çözemeyeceği bir problem ise ilgili birimlere/servislere bildirerek sorunun en kısa sürede çözülmesini sağlar, işlem tamamlandıktan sonra sorunun çözüldüğüne dair gerekli evrakları doldurarak dosyasına kaldırır.

17.14. 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 her aşamada bizzat bilgilendirir. (Herhangi bir sebeple Müdüre ulaşılamadığı zamanlarda, SMS gönderilir ve aynı zamanda ilgili Vali Yardımcısına doğrudan bilgi verir.)

17.15. 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.

17.16. 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.

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

17.18. Acil yardım hizmeti yürüten kurumlar, Yönetmeliğin 13 ve 18. maddeleri çerçevesinde, kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip edecek, Çağrı Merkezi Müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak birim sorumlusu ve 7/24 Çağrı Merkezinde birimine ait görevleri yürütecek ve diğer personel ile uyum içerisinde çalışabilecek yeterli sayıda çağrı yönlendirici personeli tefrik eder ve vardiya planlarını hazırlar.

17.19. Çağrı Merkezinin faaliyete geçmesi ile birlikte, kurumlar, 17.18. fıkrası uyarınca hazırlanan vardiya planı çerçevesinde derhal personel görevlendirmesini yapar ve 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bilgi verir. Bu fıkra hükümlerinin uygulanmasından kurum amirleri bizzat sorumludur. Bu personel disiplin, sicil ve özlük hakları açısından bağlı oldukları kurum mevzuatına tabi çalışır.

17.20. İlgili kurumlar, bir sonraki aya ait belirledikleri vardiya nöbet listelerini düzenli olarak her ay sonu 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne gönderecek olup, bu listelerin aslı Çağrı Merkezi Müdürlüğüne dosyalanarak fotokopisi duyuru için panoya asılacaktır.

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

17.22. Personel telefonunu her zaman ulaşılabilir konumda tutar.

17.23. Personel kendine her ihtimale karşı ulaşılabilen ikinci bir telefon numarasını kurumu ile paylaşır ve güncel tutar.

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

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

Genel Şartlar :

Madde 18-

18.1. 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, fazla tutulan nöbetler personel durumuna göre uygun zamanda mahsup edilir.

18.2. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, Çağrı Merkezinde hizmet veren ilgili kurumlara ait çağrının alınabilmesi için yeterli alt yapı, kaynak ve sistemleri sağlar.

18.3. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları bakımından Valiliğe karşı sorumludur.

18.4. Acil Çağrı Merkezinde çalışan tüm personel, “İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği” kapsamında belirtilen çalışma usul ve esaslarına ve 112 Acil Çağrı Merkezi görev, yetki ve çalışma esasları yönergesine göre çalışır.

18.5. Sistem yöneticileri, AÇM Müdürünün bilgisi dahilinde 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 19-

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

19.2. Çağrı Merkezinde hizmet veren kurumlar kendi kullanacakları büro malzemelerini (Bilgisayar, yazıcı, tarayıcı, telefon vb.) kendileri temin eder. Acil Çağrı Merkezinde bulunan kendilerine ait ve Acil Çağrı Merkezince kendilerine tahsis edilmiş demirbaş ve teçhizatlarının onarım, tadilat ve sarf masraflarını kendi ödeneklerinden karşılar.

19.3. 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.

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

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

Düzen ve İşleyiş _____ :

Madde 20-

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

20.2. 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. Kurumlarca resmi kıyafet belirlenmemiş ise Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik hükümlerine göre hareket edeceklerdir.

20.3. 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. Kanunlar gereği silah bulundurması gerekenler silahlarını kendilerine teslim edilen anahtarlı dolaplarda muhafaza edeceklerdir.

20.4. Acil Çağrı Merkezi çağrı alanında hiçbir şekilde kokulu ve/veya sıcak-soğuk 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. Acil Çağrı Merkezi salonunda hiçbir şekilde yiyecek ve içecek bulundurulmayacak (kapalı ambalajlı su hariç) ve tüketilmeyecektir.

20.5. Acil Çağrı Salonu ve dinlenme odalarına 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 kafeterya veya Müdürlükçe tespit edilen yerlerde yapılır.

20.6. 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.

20.7. 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.

20.8. Acil Çağrı Merkezi ortak kullanım alanlarının düzeni ve temizliğinden tüm kullanıcılar birinci derece kendisi sorumlu olup nöbet ve vardiya değişimlerinde ortak kullanım alanları temiz ve kullanıma hazır biçimde devredilmesi grup sorumlularının denetim ve sorumluluğundadır.

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

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

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

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

20.13. Çağrı Merkezi Hizmet Binası acil çağrıları karşılamak amacıyla Çağrı Merkezlerinin ihtiyaçları göz önüne alınarak Tip Proje şeklinde inşa edilmiş olup, binada bulunan tüm katlar ve odalar öncelikle Acil Çağrı Merkezinin ihtiyaçları doğrultusunda kullanılacaktır. Çağrı Merkezinde bulunan GAMER toplantı salonu da gerekli durumlarda 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce kullanılacak, Çağrı Merkezinde bulunan diğer donatıların ilgili kurumlarca kullanılması talebi Çağrı Merkezi Müdürü tarafından değerlendirilip, Merkezin çalışma düzenini engellemeyecek olması halinde izin verilebilir. İhtiyaç fazlası varsa boş oda vb. gibi alan olduğunda talep eden kurum/birimin teklifi ve 112 AÇM Müdürlüğünün yazılı uygun görüşü alınarak tahsis işlemi onay süreci başlatılır. Diğer kurumların birimleri ile birlikte binaya dahil olması halinde ise binanın yüzölçümündeki artıştan kaynaklı bina yapımına veya bina içindeki kullanıma ve ihtiyaçlarına göre giderlerini kendi bütçelerinden karşılayacaktır.

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

20.15. Çağrı Merkezine yoğun müracaat olması halinde; grup sorumlularınca AÇM Müdürüne bilgi verilerek kurum amirleri bilgilendirilip yedek personel çağrılır ve Çağrı Merkezinde ayrılan rezerve alanlarda hizmet verilmesi sağlanır.

20.16. 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 personelin kullanımına bağlı oluşacak arıza ve buna ilişkin yapılacak tamirat giderleri (kişisel kusur tespit edildiğinde) kişinin bağlı bulunduğu kurum aracılığıyla karşılanır. İdarelerin, personel hakkında uygulayacağı disiplin işlemleri ve söz konusu giderlerle ilgili rücu hakkı saklıdır.

20.17. 112 Acil Çağrı Merkezi müdürlüğü, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, Sosyal Etüt Proje Müdürlüğü ile İl Güvenlik ve Acil Durumlar Koordinasyon Merkezi (GAMER) kendi kullandıkları alanların temizliğinden personel imkanları dahilinde kendileri sorumludur.

20.18. Kurum otoparkına, Çağrı Merkezinin faaliyete geçmesi ile birlikte yoğun araç giriş çıkışı olacağından, bina girişi ve çevresinde herhangi bir olumsuz durumla karşılaşmaması için ilgili kurumların resmi araçları sürekli olarak park yapmayacak ve Çağrı Merkezi Müdürlüğüne yapılacak düzenlemeye göre hareket edilecektir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM PERSONEL

Acil Çağrı Merkezi Müdürlük Personeli:

Madde 21-

21.1. 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 (iletişim becerisi yüksek, yabancı dil bilgisi olan vs) dikkate alınır. Bu amaçla görevlendirilen personel, Müdürlüğün talebi üzerine en kısa sürede Çağrı Merkezinde göreve başlaması, bağlı olduğu kurumunca yerine getirilir. Bakanlığın belirlediği kriterleri taşımayan personel görevlendirildiği 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne tespit edilmesi halinde kurumuna geri iadesi için yazı yazılır ivedi olarak ilgili kurum kriterlere uyan personel görevlendirmesini tekrar yapar.

21.2. 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. Uzman eğitici noktasında Üniversite ve ilgili meslek kurum ve kuruluşlarından gerekli yardım ve destek alınabilir.

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

21.4. 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. Çağrının cevaplanmasında ilgili yönetmelik ve kurum çalışma talimatlarına uygun hareket edilir.

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

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

21.7. 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.

21.8. 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 işlerini kendi kurumları tarafından karşılanır. Diğer kurumlar tarafından görevlendirilen personelin, kendi kurumunda sahip olduğu mali ve sosyal hakları herhangi bir kısıtlamaya tabi olmaksızın korunur.

21.9. 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 yazılı karar alınmadan asli görevinden ayrılamaz.

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

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

21.12. Çağrı alıcı ve yönlendiricinin kendisine düşen çağrıya cevap vermemesi durumunda disiplin işlemi uygulanır.

21.13. Vardiyalı sistemde görev yapan personel yıllık izin taleplerini sene başında tahmini olarak ilgili büroya bildirir. İzin dönemi geldiğinde personellerin izin talepleri göz önüne alınıp, mevcut personelin %10'u baz alınarak izin verilir. İzin kullanmak isteyen personel vardiya çizelgesi hazırlanmadan en az bir hafta önceden ilgili büroya bildirir.

21.14. Acil Çağrı Merkezinde göreve yeni başlayan çağrı alıcılara Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosunun denetiminde grup sorumluları, çağrı yönlendiricilere ise Birim Sorumlusu tarafından gerekli eğitim verilir.

İlgili Kurum ve Kuruluş Personeli :

Madde 22-

22.1 İlgili kurum, hizmetin gerekliliklerine uygun (kendi kurumunda görev süresi dolmuş, farklı sebeplerle yer değiştirmesi uygun görülen, kurumunca istenmeyen kişilerden DEĞİL; genç, dinamik, teknolojik yeniliklere açık, hızlı düşünebilme ve karar verebilme yeteneğine sahip, çağrı merkezine gelen tüm çağrıları hızlı şekilde sevk ve koordine edebilecek kapasiteye sahip ayrıca hızlı klavye kullanabilen) 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.

22.2. Çağrı yönlendiriciler, çağrı değerlendirmede Yönetmelikte belirlenen çağrı yönlendiricilerin görev ve sorumluluklarını yerine getirmekle yükümlüdür. Diğer hususlarda 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği ile 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü Görev, Yetki ve Çalışma Esasları Yönergesine uymakla yükümlüdür.

22.3. 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 yaptırım olan konularda sorumluluk ilgili kurumlara aittir.

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

22.5. İlgili kurumlar ile hizmet binasında faaliyet gösteren diğer birimler (AFAD, Sosyal Etüt ve Proje Müdürlüğü, İl Güvenlik ve Acil Durumlar Koordinasyon Merkezi (GAMER) vs), Müdürlüğün izni ve onayı olmadan çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanımını, düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahalede bulunamaz ve değişiklik yapamaz.

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

22.7. Çağrı Merkezi Müdürlüğü, ilgili kurum çalışanlarının talep, görüş ve beklentilerini almak üzere kurum yetkilileri veya çağrı yönlendirici temsilcileri ile gerektiğinde periyodik toplantılar düzenler.

22.8. Çağrı Merkezi hizmet binasında 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.

22.9. 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.

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

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

22.12. İlgili kurumlar Müdürlük tarafından iletilen "Çağrı Yönlendirici Cevaplanmamış Çağrı Listeleri" konusunda gerekli tedbiri alır.

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

22.14. İlgili kurumlar 112 Acil Çağrı Merkezine gelen ihbar yada vakalar ile alakalı kendi kurumlarının yada diğer kurumların istediği bilgi, belge ve kayıtları Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün bilgisi ve izni olmadan kurumları yada 3. Kişilerle paylaşamaz.

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;

- Mevcut vardiyada dinlenmede olanlar,
- Mesai saatleri içerisinde idari personel (acil idari işleri olmaması halinde),
- 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,
- 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 ulaşır görev başı yapılır.

23.4. Kriz bitmeden, Müdür veya koordinatörün yazılı izni olmadan vardiya devredilemez.

23.5.Müdür veya nöbetçi koordinatörün yazılı 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. Kriz durumunda Bilgi Teknolojileri Kurumu, Türk Telekom ve diğer ilgili kurumlarla acil iletişime geçilir.

25.2. Krizin kısa sürede çözümü mümkün olmayacaksa, acil çağrılarının en uygun 112 Acil Çağrı Merkezine yönlendirilmesi, ilgili kurumların eski altyapılarının kullanıma alınması ihtimaline hazırlıklı olunur. 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, şehirlerarası 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 girişimi 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
Nöbet/Vardiya Değişikliği
Yürürlük ve Yürütme

Nöbet/ Vardiya Değişikliği:

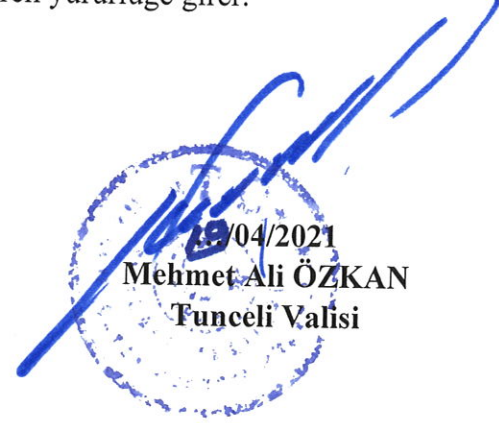
Madde 27- Nöbet/vardiya değişikliğine ilişkin iş ve işlemler, **Ek:9'** da yer alan kurallar çerçevesinde yerine getirilecektir.

Yürürlük :

Madde 28- Bu Yönerge, Tunceli Valisinin onay tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

Yürütme :

Madde 29- Bu Yönerge hükümlerini Tunceli Valisi yürütür.


25/04/2021
Mehmet Ali ÖZKAN
Tunceli Valisi

EKLER:

- Ek-1 Acil Çağrı Alma Talimatı
- Ek-2 Vaka Dışı Çağrı İş Akış
- Ek-3 Acil Vaka, Çağrı Alma İş Akış
- Ek-4 Acil Çağrı Karşılama Süreci
- Ek-5 Acil Çağrı Merkezinden Temel Beklentiler
- Ek-6 Telefonda Etkili İletişim
- Ek-7 Telefonda Etkili Dinleme İçin Dikkat edilecek Hususlar
- Ek-8 Acil Çağrıyı Değerlendirmede Dikkat edilecek Hususlar
- Ek-9 Çağrı Alıcı Personelin Uyması Gereken Kurallar
- Ek-10 Çağrı Yönlendirici Personelin Uyması Gereken Kurallar
- Ek-11 Nöbet ve Vardiya Değişim Formu

TUNCELİ 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ

ACİL ÇAĞRI ALMA TALİMATI

Bu talimat Yönergenin 12.17. maddesi gereği hazırlanmış olup,

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 harici kuruluşlarla ilgili bilgi alma (numara sorma vb.) İlgili kuruluşların görev tanımı dışındaki 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. beklenerek 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 konuysa 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 ÇAĞRI GENEL İŞ AKIŞ ŞEMASI

Çağrının Alınması



İlk Sorgulama
(Çağrı Acil Olayla İlgili mi?)



HAYIR



Arama Acil olay dışında olduğunu doğrula, bilgilendir, yönlendir veya sonlandır.



EVET



Acil olayın niteliğini sorgula, adres ve konum bilgisini doğrula ve ilgili operatörlere yönlendir.

VAKA DIŞI ÇAĞRI İŞ AKIŞ ŞEMASI

Çağrının Alınması

İlk Sorgulama
(Çağrı Acil Olayla İlgili mi?)

EVET

Acil Vaka, Çağrı Alma İŞ
Akış Şemasına GÖre

HAYIR

VAKA DIŞI ÇAĞRI TIPLERİNE GÖRE

Yanlış
Arama

Kişi yanlış
aradığını
beyan ediyor
sende eminsen
çağrını
sonlandır.

Kötü
Amaçlı
Arama

Kötü sözlere
(küfür hakaret
vb.) karşılık
vermeden
uyarılarda
bulunarak
çağrını
sonlandır.

Danışma
Amaçlı
Arama

Konu ilgili
Kurumları
ilgilendiriyorsa
ilgili kuruma
aktar. Başka bir
kurumu
ilgilendiriyorsa
bilgilendirerek
çağrını
sonlandır.

Kurum
İçi
Görüşme

Arama nedeninin
vaka
olmadığından
emin olduktan
sonra çağrını
kurum
personeline
kayıt
oluşturmadan
aktar.

Görev
İptali

Vaka ihbarı
yapıp görüşme
esnasında
vazgeçtiğini
beyan
edenlerdir.
Vaka
olmadığından
emin isen
çağrını
sonlandır.

Sessiz
çağrı

Sessiz
çağrılarda en
az beŐ saniye
bekle. Çağrını
vaka
olmadığından
emin isen
çağrını
sonlandır.

ACIL ÇAĞRI KARŞILAMA SÜRECİ

- 1) Acil bir durumda bir kişinin Acil ağrı Merkezine kadar ulaşır olayı aktarması, kaybedilmemesi gereken bir fırsat olarak değerlendirilmelidir. Çünkü arayanla tekrar iletişim kurma imkânı olmayabilir. Bundan dolayı bu süreç iyi yönetilmelidir. Acil yardım gereken olay bildirimlerinde Acil ağrı Alıcı, öncelikle olayın boyutları ve niteliği hakkında bilgi almaya çalışır. Bu acil müdahale ekiplerinin hangilerinin ve ne ölçüde olay yerine seferber edileceğinin belirlenmesi için gereklidir. İlk sorgulamadan sonra birleşik acil ağrı merkezlerinde hiç vakit kaybetmeden ilgili kurum operatörüne veya operatörlerine ağrı yönlendirilir. Spesifik ağrı merkezlerinde ise müdahale ekipleri doğrudan ağrı alıcı tarafından olay yerine sevk edilir veya aynı merkezde bulunan sorumlu/uzman kişiye aktarılır.
- 2) Acil ağrı Merkezine gelen tüm çağrılar, acil olaylarla ilgili ihbarlar değildir. Bunların dışında yanlışlıkla aramalar, asılsız aramalar, suistimal amaçlı aramalar, bilgi alma amacıyla aramalar söz konusudur. Acil ağrı Alıcının öncelikli görevi, ağrı yapan kişinin ne amaçlı aradığını belirlemektir. Bu, arayan kişiyle daha iyi iletişim kurması ve talebini yerine getirmesini sağlayabileceği gibi zamanı da daha iyi kullanabilmesini sağlar.
- 3) Asılsız aramalar, gerçekte olmayan bir olay hakkında Acil ağrı Merkezine ihbarda bulunmaktır.
- 4) Suistimal amaçlı aramalar ise, Acil ağrı Merkezi görevlilerini rahatsız etmek, sözlü tacizde bulunmak veya şaka amaçlı aramalardır.
- 5) Asılsız aramalar ve suistimal amaçlı aramalar, Acil ağrı Sistemini olumsuz etkileyen toplumsal sorunlardır. Bu aramalar, acil ağrı ve müdahale kaynaklarının etkin kullanımını engellediği gibi o anda başka bir acil yardıma ihtiyacı olan bir kişiye ulaşmada gecikmeye de yol açabilir.
- 6) Asılsız aramalar ve suistimal amaçlı aramalarda ağrı Alıcı, öncelikle çağrının amaç dışı olduğundan emin olmak için doğrulama yapmalıdır. Bu tür arama yapanlara karşı, aynı tarz ve üslupla cevap verilmemeli, en uygun şekilde görüşme sonlandırılmalıdır. ağrı Alıcı, bu tür görüşmelerde sarf edilen cümleleri kişiselleştirmemelidir. Aksi halde amacı dışında yapılan görüşmeler, ağrı alma performans sürelerini olumsuz yönde etkileyeceği gibi ağrı alıcının stres düzeyini de artıracaktır.

**ACİL ÇAĞRI MERKEZİNDEN BEKLENEN
TEMEL BEKLENTİLER**

- 1) Kolaylıkla ulaşılabilir olmalı,
- 2) Hizmetler, basit, pratik işlemlerle sunulmalı,
- 3) Nazik davranılmalı, değer verildiği gösterilmeli,
- 4) Çağrı alan konuya hâkim, bilgili ve becerikli olmalı,
- 5) Olanlar ve olmayanlar hakkında bilgilendirmeli,
- 6) Anlamaya çalışmalı, empati yapmalı,
- 7) Kısa zamanda sorununa çözüm bulmalı.

TELEFONDA ETKİLİ İLETİŞİM

- 1) Acil Çağrı Merkezlerinde çağrıyı yapanla o çağrıya cevap verecek olan kişiler arasındaki en önemli bağlantı, telefondur. Ancak telefonla iletişim kurmak yüz yüze iletişim kurmaktan daha zordur. Çünkü çağrıyı yapanla çağrıyı alan birbirlerini göremezler ve iletişimin önemli unsurlarından biri olan beden dilini kullanamazlar. Üstelik kısıtlı süre içinde birbirlerini anlamak zorundadırlar. Bundan dolayı sözcüklerin ve ses kullanımının önemi daha da ön plana çıkar.
- 2) Telefon görüşmelerinin etkili olması, kelimelerin etkili kullanılmasını gerektirir. Acil çağrıda bulunan kişinin içinde bulunduğu **ruh halini** de düşünerek konuşurken kelimeler dikkatlice seçilmelidir. Arayan kişiye uygun bir konuşma dili kullanılmadığı takdirde o kişiyle iletişim ve işbirliği şansı yitirilebilir.
- 3) Telefonla görüşmelerde iki çeşit iletişim söz konusudur:
 - a) Mesaj odaklı iletişimde; konuşan birey dinleyiciyi dikkate almaz, kendince ifade eder, konuyu istediği şekilde aktarır. Dinleyicinin anlayıp anlamadığını anlamak için soru sormaz, mesaj tekrarı yapmaz, dinleyicinin soru sormasına izin vermez. Bu tarz iletişimde, iletişim **tek** yönlü olarak gerçekleşir. Konuşan taraf mesajı aktarır, dinleyen taraf mesajı anlar ya da anlamaz, belki de kendince farklı şekilde anlar. Ancak çift yönlü bir iletişim olmadığı için soru soramaz.
 - b) Alıcı odaklı iletişimde; konuşmanın içeriği, konuşma hızı, verilen örnekler, içeriğin zorluk ya da kolaylık derecesi alıcıya göre belirlenir. Alıcı anlamadığı konuları sorarak netleştirebilir. İki tarafın da içinde olduğu **çift** yönlü bir iletişim süreci yaşanır, iki taraf da birbirinden etkilenir ve birbirini etkiler.
- 4) Acil Çağrı Alıcı, alıcı odaklı iletişim kurmaya çalışmalıdır. Bunun için mesajın karşı tarafta doğru anlaşılıp anlaşılmadığını değerlendirmelidir. Örneğin Acil Çağrı Merkezini arayıp acil bir hastası için ambulans talep eden bir vatandaş, başka bir bilgi vermeden ambulans sevk edileceğini düşünerek, telefonu hemen kapatmak isteyebilir. Böyle bir durumda hastaya daha fazla yardımcı olmak için **birkaç soru daha sormak gerektiği ve sağlık yetkilisine aktarmak gerektiği** vurgulanmalıdır.
- 5) Acil durumlarda arayan genellikle olayla ilgili nedenlerden dolayı kendini çok rahat hissetmez. Olayı bildirmek için yaptığı telefon görüşmesi, çağrı alıcının yaklaşımına göre bu rahatsızlığı artırabilir veya azaltabilir. Telefonda bazı olumsuz kelimelerin kullanımının karşı tarafta negatif etki oluşturduğu tespit edilmiştir. Bundan dolayı "**Hayır**" ile başlayan cümleler, "**Bilmiyorum**", "**Onu yapamayız**" veya "**Yapmak zorundasınız**" şeklindeki sert cümlelerin kullanımından kaçınılmalıdır. Oysa bu cümlelerle verilmek istenen mesajlar, olumlu kelimeler kullanılarak farklı şekillerde verilebilir.
- 6) Acil Çağrı Alıcı, iyi bir iletişim kurmak için **iyi bir dinleyici** olmalıdır. Muhatabının kendisini dinlediğini bilen kişi, kendini değerli hisseder. Bu da daha rahat konuşarak sorunu aktarabilmesini sağlar. Dinlemeden anlamak ve çözüm üretmek mümkün değildir.
- 7) Telefonda dinleme, etkin bir biçimde ve amaca yönelik yapılmalıdır. Kayıtsız, ilgisiz bir şekilde dinlemek ve dinliyormuş gibi yapmak arayan kişide güvensizlik oluşturabilir veya tepkiye yol açabilir. Bunun yerine **dikkatle ve empati kurarak** dinleme, daha sağlıklı bir iletişim sağlayabilir.
- 8) Telefonla acil çağrıyı alırken etkili dinlemeyi engelleyen bazı faktörler söz konusu olabilir. Bu faktörlerin fark edilmesi ve ortadan kaldırılması iletişim sorunlarının daha az oluşmasını sağlar. Bu faktörler; **Fiziksel engeller, kullanılan dille ilgili sorunlar, önyargılı olmak, asıl olayın dışına odaklanma, işine hazır olmama** gibi durumlardır.

- 9) Duraklamalar (boşluklar), telefonla görüşmeler arasında bekleme ve sessizlik dönemleridir. **Nedeni bilinmeyen veya anlaşılamayan duraklamalar, arayan kişide belirsizliği ve gerginliği artırır.**
- 10) Acil çağrı almada boşlukların olması, ne kadar Acil Çağrı Alıcı tarafından çağrısı yapılan olayla ilgili gayret içinde olursa da, arayan kişi tarafından yanlış algılanabilir. Arayan bu duraklamaları, **çağrı alan görevlinin ihmali, isteksizliği veya ilgisizliği olarak yorumlayabilir.** Bu da güvensizliği artırır ve tepkisel davranışları tetikleyebilir. Bundan dolayı telefon görüşmeleri sırasında duraklamalar en aza indirilmeye çalışılmalıdır. Bu amaçla duraklama nedenleri hakkında arayan bilgilendirilmeli, standart protokoller takip edilmeli, çağrı aktarma ve yönlendirme sistemi gözden geçirilmeli ve iyileştirilmelidir.
- 11) Kaliteli iletişimin unsurlarından bir tanesi de **güçlü sorular** sorabilmektir. Güçlü ve etkili sorular sorarak arayanın ihtiyacını ve problemini doğru tespit edebilmek ve bunu yaparken de zamanı etkin kullanabilmek mümkündür. Arayandan etkili yanıtlar alabilmek için duruma göre üç farklı soru türünden yararlanılabilir.
- a) **Açık uçlu sorular:** Açık uçlu sorular, karşıdaki bireyi konuşurmak, daha çok bilgi almak için sorulan sorulardır. Açık uçlu sorular anlamaya ve öğrenmeye odaklanan, karşıdaki bireyin konuşmasına ve açıklama yapmasına imkân veren sorulardır. Acil çağrı karşılamada başlangıçta **"Acil olay nedir?", "Orada ne oldu", "Adresiniz nedir?"** gibi sorular açık uçlu sorulardır. Bu sorularla konuşma avantajı karşı tarafa verilir. Beklenenden az yanıt gelmesi durumunda başka sorularla desteklenerek çözümlenebilir; ancak yanıtın gereğinden uzun olması, konunun dağılması, zamanın boşa harcanması, işlemlerin aksaması açısından sakıncalar yaratması durumunda çağrı alıcının müdahalesi gerekebilir.
- b) **Kapalı uçlu sorular:** Cevabı **"evet" ya da "hayır" ya da "tek kelime"** olan sorulardır. **"Trafik kazası mı oldu?" , "İki yaralı mı var?"** veya **"Gülşehir' den mi arıyorsunuz?"** soruları buna birer örnektir. Belli bir sorunun cevabını netleştirmek ve teyid etmek amacıyla bu sorular kullanılabilir. Duygusal İçerik ve İşbirliği Düzeyi yüksek olan arayanlarla (aşırı tepkili, gergin, heyecanlı v.s.) açık, net görüşebilmek ve anlaşıldığının teyidi için bu sorular kullanılabilir. Hızlı bilgi almak ve görüşmeyi, konudan fazla sapmadan sonuçlandırmak istendiğinde kapalı soru sorma en iyi tekniktir.
- c) **Yönlendirici sorular:** Yanıtları belli bir doğrultuya yönlendiren soru tipidir. Soru yöneltilen birey belli bir amaca doğru yönlendirilmek istendiğinde kullanılır. Örneğin, olayla ilgili yeterli bilgi edinemeyen çağrı alıcı, **"Aracın içinde kaç yaralı var, bakıp bana söyleyebilir misiniz"** diye sorabilir. Soru soran, görüşmenin kontrolünü eline geçirir. Kontrolü elde tutmanın yolu, arayanın ilk sorusuna cevap verip ardından bir soruyla açıklama istemek ve bunu sürdürmektir. Çağrı alıcı, **soru sormakta tereddüt ederse veya gecikirse** arayan sorularına devam ederek görüşmeyi yönlendirebilir. Bu da gereksiz görüşmelere ve zaman kaybına yol açabilir.
- 12) Telefonla görüşmede ilk izlenim, görüşmenin devamını olumlu veya olumsuz etkiler. Yapılan çalışmalar telefonda karşı taraf ile ilgili algının % 70'inin ses tonundan % 30'unun kullanılan kelimelerden etkilendiğini göstermiştir. Acil bir durumu yaşamış ve tanıklık etmiş bir arayan, **normalden daha fazla hassaslaşmış ve sıcak bir ilgiye** ihtiyacı olan kişidir. Üstelik arayan, acil olayı bildirmenin sorumluluğunu hissetmekte ve acil yardımın zamanında yetişip yetişmeyeceğinin tedirginliğini yaşıyor olabilir. Acil Çağrı Alıcı, daha ilk konuşmasında uygun ses tonu ve yaklaşımları ile arayana doğru yeri aradığını hissettirebilir. Aksi bir konuşma şekli, arayanın **tedirginliğini artırıp** acil çağrı sistemine olan güveni azaltabilir.
- 13) Acil çağrıyı almada, karşılama cümlesi de arayan üzerinde oldukça etki eden bir faktördür. Acil bir durumda arayanın bir çare ümidiyle aradığı Acil Çağrı Merkezi görevlisi, herhangi bir telefon görüşmesiymiş gibi **"Alo" ya da "Efendim"** şeklinde arayanı karşıladığı takdirde güçlü bir etki oluşturmaz. Telefonun **"Acil Çağrı Merkezi"** cümlesi ile açılması arayanda daha başlangıçta bir güven duygusu ve devletin acil durumdaki vatandaşa uzattığı elin sıcaklığını hissettirir.

- 14) Acil Çağrı Alıcı, arayanın uzak ve mesafeli hissetmeyeceği bir hitap dili belirlemelidir. Genelde karşısındaki saygı ifadesi olarak "**Siz**" şeklinde hitap edilebilir. **Ancak arayan "Oğlum, kızım"** şeklinde hitap ediyorsa buna karşılık "**Beyefendi**" demek araya mesafe koyabilir ve arayan kendini rahat hissedemez.
- 15) Acil Çağrı Alıcı, konuşurken ses tonunu ve yüksekliğini de iyi ayarlamalıdır. Daha iyi duyurabilmek amacıyla **yüksek sesle** konuşmak karşıda azarlanmak veya baskılanmak olarak algılanabilir. **Tane tane**, anlaşılır ve **net** konuşmak genellikle yüksek sesle konuşmaktan daha etkilidir. Aynı zamanda mekanik, yorgun ve duygusuz bir konuşma şekli de arayan kişide değer verilmemek algısı oluşturabilir.
- 16) Telefon görüşmelerinin etkili olması, kelimelerin dikkatlice seçilip kullanılması ile mümkündür. Arayan kişiye uygun bir konuşma dili kullanılmadığı takdirde karşıdaki kişinin konuşmaya katılımı ve konuşulanları anlaması zorlaşır. Telefonla konuşurken mümkün olduğu kadar **basit, anlaşılır** kelimeler ve **kısa** cümleler kullanılmalıdır. **Mesleki jargon** içeren kelimelerden kaçınılmalıdır. Acil Çağrı Alıcının ve acil yardım ekiplerinin kendi aralarında rahatlıkla kullandığı kelimeler, başkaları için anlaşılmaz olabilir. Örneğin "**Hastanız eks mi oldu yani?**" (Hastanız öldü mü yani?) "**Lokasyon verin.**" (Adresinizi verin) gibi.
- 17) Acil Çağrı Alıcılar, toplumun tüm kesimleriyle iletişim ve etkileşim halindedir. Acil yardıma ihtiyaç duyan kişi yabancı bir dilde konuşabilir, hatta hiç konuşmayabilir. Küçük bir çocuk bir olay için arayabileceği gibi konuşmakta zorluk çeken bir yaşlı kişi de yardım çağrısında bulunabilir. Bu özel arayan gruplarıyla iletişim kurmak için öncelikle **önyargılı** olmamak ve daha fazla **dikkatli, sabırlı ve anlayışlı** olmak gerekir.
- 18) Yaşlı arayanlarla tecrübeleri ve soğukkanlılıkları ile gayet iyi iletişim kurulabilir. Ancak bazen yaşlılık fizyolojisine bağlı olarak gelişen durumlardan dolayı iletişim ve işbirliği zorlaşabilir. Örneğin; **işitme kaybı, unutkanlık ve konuşma güçlüğü** gibi nedenler, yaşlıların iletişimde sorun yaşamasına yol açabilir.
- 19) **Yaşlılarla** telefonda konuşurken **kısa ve net** cümleler kurulmalıdır. Mesajların anlaşıldığı tekrarlar yapılarak teyit edilmelidir. Yüksek sesle bağırarak konuşmak yaşlıları daha da tedirgin edebilir. Bunun yerine yavaş hızda, **tane tane ve vurgulu** konuşmak daha etkilidir.
- 20) Ülkemizde çocukların Acil Çağrı Merkezlerini suistimal amacıyla veya yanlışlıkla çok sayıda aramalarından dolayı acil çağrı alıcı çocuk arayanlara **önyargı** ile bakabilir. Ancak başka yetişkin bir kişinin olmadığı acil bir durumda **çocuk arayan**, acil yardımın zamanında olay yerine ulaşmasını sağlayacak **en önemli kişi** olabilir. Bundan dolayı, çocuk arayanlardan gelen her çağrı, öncelikle **gerçek bir acil çağrı** olarak değerlendirilmeli, amaç dışı olduğu **kesin** olarak doğrulanmadıkça telefon aceleyle kapatılmamalıdır.
- 21) Çocuk arayanlar, olaylardan daha fazla **etkilendikleri ve korktukları** için bazen onlarla iletişim kurmak güç olabilir. Ancak bazen de çocuk arayan acil olaydaki tehlikenin tam farkında olmadığı için gereğinden fazla **sakin** de olabilir. Bundan dolayı çocuklarla konuşurken daha çok **kapalı uçlu** ve gerektiğinde **yönlendirici** sorularla olayın boyutları anlaşılmaya çalışılmalıdır. Etkili iletişim kurulabildiği takdirde çocuklarla işbirliği kurmak ve onları istenildiği şekilde yönlendirmek kolaylaşabilir.
- 22) Çocukların kelime dağarcıkları fazla gelişmemiş olabileceğinden onlarla konuşurken **karmaşık** cümleler kurmaktan ve **zor** kelimeler kullanmaktan kaçınılmalıdır. Mümkünse onun seviyesinde, **basit** sorularla net bilgi alınmaya çalışılmalıdır. Aynı zamanda acil bir olay için arayan çocukla konuşurken **sakinleştirici ve cesaretlendirici** cümleler kurmakta gerekebilir.
- 23) Çocukla iletişimde güçlük yaşıyorsa kısa, net ve pratik talimatlarla bilgi alınabilir. Örneğin, çocuk adresi vermekte zorlanıyorsa evin yakınlarındaki bir **okul** veya **alışveriş** merkezi gibi bilinen bir nokta sorulabilir. Olayın ne olduğunu anlatamıyorsa varsa yakınlarda bir yetişkine telefonu

vermesi istenebilir. Olayla ilgili yeterli bilgi alınana kadar çocuğa **hatta kalması**, söylenene kadar telefonu **kapatmaması** istenmelidir. Çünkü çocuk bunun gerekli olduğunu bilmeyebilir.

24) Acil Çağrı Merkezine yabancı bir dilde yapılan çağrı, hem arayan için hem çağrıyı alan için zorluk oluşturabilir. Bu zorlukları aşabilmek için şu tedbirler alınabilir:

- a) Acil Çağrı Merkezlerinde görev yapan çağrı alıcıların öncelikli ihtiyaç duyulan yabancı dilde konuşma becerileri geliştirilmelidir. Özellikle turistlerin yoğun bulunduğu yerlerde mümkünse her vardiyada en az bir yabancı dil bilen personel bulundurulmalıdır.
- b) Mevcut Acil Çağrı Merkezi yabancı dil desteği modülü tüm çalışanlarca bilinmeli ve uygulanmalıdır.
- c) Acil Çağrı Merkezlerine sık gelen çağrılara ait soru ve cevap şeklinde konuşma kalıpları, yabancı dillerde tercümesiyle birlikte basılı halde veya bilgisayar ortamında bulundurulabilir.
- ç) Yabancı dille arayanla iletişim kurarken yüksek sesle konuşmak arayanın gerginliğini artırır. Bunun yerine bilinen kısa ve basit kelimeler kullanılmalıdır.

25) Konuşma ve işitme engellilerin acil çağrı hizmetine ulaşması için bazı özel sistemler kullanılabilir. Teleks sistemi, telefonla kısa mesaj sistemi (SMS), alarm butonu sistemi, görüntülü telekonferans sistemi v.s. Bu sistemlerin pratikte kullanılabilmesi için konuşma engelli arayan kişide ve Acil Çağrı Merkezinde gerekli donanımın olması gerekir. Örneğin yazıyı sese çeviren teleks cihazı, SMS kısa mesajları çağrı alma ekranında gösteren yazılım, telekonferans hattı gibi. Ayrıca Acil Çağrı Alıcının da bu sistemleri kullanacak bilgi ve beceriye sahip olması gerekir. Bu amaçla ilgili cihazların kullanımı ve işaret dili kullanımı gibi konularda çalışanlara eğitimler verilmelidir.

26) Alkollü arayanlar da genellikle suistimal için arayabileceği düşüncesiyle **önyargı** ile yaklaşılan bir arayan grubudur. Daha önce amaç dışı aramış olsa da alkollü halde arayan herkesin öncelikle kendisiyle veya bir başkasıyla ilgili acil ihbarda bulunduğu düşünülmalıdır. **Alkol** alanların **acil bir olayla karşılaşma ve zarar görme ihtimali** daha fazladır. Alkole bağlı sorunların dışında başka bir olay da yaşamış olabilirler. Sadece alkolle ilgili sorgulama yapmak, bazı acil olayların üstünü örtebilir. Bunun yanında alkollü arayanlar, alkol almasından dolayı **suçlanmamalı, eleştirilmemeli**, asıl **olaya odaklanarak** açık ve net sorular sorulmalıdır.

TELEFONDA ETKİLİ DİNLEME İÇİN

DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

- 1) Karşınızdaki konuşurken siz konuşmayın ve dinleyin.
- 2) Konuşmacıya kolaylık sağlayın, onun rahatlamasını sağlayın.
- 3) Dinlediğinizi belli edin, başka şeylerle meşgul olmayın.
- 4) Dikkatinizi dağıtan şeyleri ortadan kaldırın.
- 5) Konuşmacıyı empatiyle dinleyin, onu anlamaya çalışın.
- 6) Sabırlı, sakin ve soğukkanlı olun.

ACİL ÇAĞRIYI DEĞERLENDİRMEDE DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

- 1) Asıl ihtiyacı anlamaya yönelik öncelikli sorular sorulmalıdır.
- 2) Arayan kişiye dinlendiği hissettirilmeli, gerekmedikçe sözü kesilmemelidir.
- 3) Konuşma hızı ve ses değişimleri iyi ayarlanmalıdır. Çok hızlı ya da monotonluk derecesinde yavaş konuşmaktan sakınılmalıdır.
- 4) Acil çağrı yapan kişinin hissettiklerini anlamaya çalışmalı, empati duymalı, en azından saygı göstermelidir.
- 5) Telefonda bekletme ve aktarma yapılacaksa, mümkünse gerekçesi ile birlikte bilgilendirilmelidir.
- 6) Tekrar sorular sormaktan kaçınılmalıdır, sorulacaksa nedeni açıklanmalıdır.
- 7) Konuşma sonlandırılmadan önce aktarılan bilginin açık ve net anlaşıldığını göstermek için özetlenerek tekrar edilmelidir.

ACİL ÇAĞRI MERKEZİNDE ÇAĞRI ALICI PERSONELİN UYMASI GEREKEN KURALLAR

- 1) Personel giriş ve çıkışlarda kartlı geçiş sistemini kullanmakla yükümlüdür.
- 2) Çağrı alıcılar, binada elektrik/elektronik sistemlerden ya da tesisatlar dan kaynaklı konsollarında yaşanacak donanım ya da yazılım ile ilgili sorunu derhal teknik personele bildirmekle sorumludur.
- 3) Arayan kişilere çağrı merkezinde görev yapan personelin ve yöneticilerin adı, soyadı ve iletişim bilgileri verilmeyecektir.
- 4) Nöbet/vardiya devir-teslimi yapılmadan, görev mahalli (Çağrı Merkezi) terk edilemez. Nöbetçi personel, göreve geç gelen (30 dakikadan fazla) veya gelmeyen personel hakkında tutanak düzenleyerek Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bildirilmek üzere Grup Sorumlusu ve/veya İdari Büroya teslim eder. Durumun yazılı olarak idareye beyanı esastır. Aksi takdirde durumun idareye bildirilmemesinde müşterek sorumluluk göreve geç gelen ve nöbet/vardiyada bulunan personele aittir.
- 5) Özel eşyalar kilitli personel dolaplarında ve çekmecelerde muhafaza edilir, konsollarda ve dinlenme odalarında çağrı Merkezinin işlevsel ve görsel düzenini bozacak hiçbir eşya bulundurulmayacaktır.
- 6) Çağrı merkezinde personelin dikkatini dağıtacak ve çalışmasını engelleyecek düzeyde yüksek ses tonu ile konuşulmayacaktır.
- 7) Hijyenin sağlanması için personel sadece kendisine zimmetle teslim edilecek kulaklığı kullanacaktır.
- 8) Nöbet devri sırasında, görevi devreden grup sorumlusu önemli olayları mutlaka görevi devralan grup sorumlusuna bildirecektir.
- 9) Gündüz, gece ve vardiya değişimlerinde, kesinlikle 1 (bir) çağrı karşılayıcı yalnız olarak görev yapmayacaktır. Her vardiyada görev yapan personelin en az yarısı kadarının çağrı karşılayıcı konsolda bulunması zorunludur. Çağrı alıcı personel oturumu aktif halde iken (mola ve muafiyet durumları hariç) konsol başından kesinlikle ayrılmayacaktır. Grup sorumlularının kontrolünde ve işlerin aksatılmadan yürütülmesi kaydıyla gündüz ve gece vardiyalarında kısa/uzun süreli ihtiyaç/dinlenme molası verilir. Mevcut vardiyada kullanılmayan mola süreleri, bir başka vardiyaya devredilemez.
- 10) Çağrı alıcı personele planlı ve plansız ek vardiya görevi verilebilir.
- 11) Bir çağrı alıcı başka bir çağrı alıcının açık oturumunda çağrı karşılayamaz veya arama yapamaz. Çağrı alıcı personel, konsoluna düşen çağrıyı en geç 2 (iki) saniye içinde cevaplar.
- 12) Çalışma saatleri içerisinde Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmeliğe (Müdürlükçe bir kıyafet belirlenmemiş ise) uymakla yükümlüdür.
- 13) Grup sorumluları kendi gruplarının kurallara uymasını sağlamakla yükümlüdür.
- 14) Personel, Kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde personel giriş kartını, kulaklığını ve varsa müdürlük tarafından, görevi nedeniyle kendisine teslim edilen demirbaşları, aynı gün içinde müdürlüğe teslim etmek zorundadır.
- 15) Çağrı karşılayıcı personel, kesinlikle konsolların üzerinde her türlü yiyecek ve içecek bulundurmaz. İçecekler, donanıma zarar vermeyecek şekilde konsollardan uzak ve kapalı ambalaj içerisinde olacaktır.
- 16) İstirahat esnasında dinlenme odasında sessiz olunacak, TV vb. cihazların sesi en az seviyede olacak ve istirahat eden diğer personele saygılı davranılacak, birbirlerine rahatsızlık verilmeyecektir. Her an konsola geçecek şekilde tedbirli olunacaktır.
- 17) Hiçbir şekilde görevli ve nöbetçi olmayan personel ile misafirler çağrı merkezine girmeyecektir. Ziyaretler müdürlükçe belirlenen alanda kabul edilecek ve görüşmeler 30 dakikayı geçmeyecektir.

- 18) Çağrı Merkezi İşlemleri ile ilgili kanunlarla yetkilendirilen veya görevlendirilen kişi veya kurum dışında hiçbir bilgi paylaşılmayacak, açıklama yapılmayacak ve üçüncü şahıs ile kurumlara bilgi verilmeyecektir.
- 19) Nöbet/vardiya değişiklikleri için (çok zaruri hal olmadıkça değişiklik talebinde bulunulmayacaktır.) en az 3 (üç) gün öncesinden idari büroya bilgi verilecektir. Bir takvim ayı içerisinde ikinci bir nöbet değişikliği (zaruri haller hariç) tekrar dan yapılmayacaktır.
- 20) Grup sorumlusunun bilgisi dahilinde (değişiklik talebine ilişkin gerekçesi grup sorumlusunca formda belirtilecektir.), Nöbet/Vardiya Değişim Formu (**EK-11**), nöbet/vardiya değişimi yapacak olan personeller arasında 2 nüsha olarak düzenlenip imzalanır ve idari büroya teslim edilir. Müdür onayı ile nöbet/vardiya değişimi gerçekleşir. 2 nüsha olarak düzenlenen formun 1 nüshası ilgili personel tarafından idari bürodan teslim alınır.
- 21) Nöbet/vardiya değişikliği, nöbet tutan kişinin bir öncesi ve bir sonraki kişi ile olacak şekilde yapılamaz. Yıllık, sağlık ve mazeret izni kullanan personel, izinleri öncesinde ve sonrasında vardiya değişimi yapamaz. İzin dönüşü göreve başlayan personel, kendi vardiyasına denk gelmediği takdirde, izin bitimini takip eden gün 08:00 - 17:00 saatleri arasında mesai yapar.
- 22) Nöbet/vardiya esnasında gelişen olağan dışı durumlarda, nöbetçi personel (çağrı alıcı, teknik, güvenlik ve yardımcı hizmetler personeli) nöbete devam edemeyecek durumla karşılaşırsa;
- a) Grup sorumlusu; istirahatın ikinci gününde olan grubun sorumlusuna durumu derhal bildirir, bildirim alan grup sorumlusu da gerekli görevlendirmeyi yaparak vardiyadaki grup sorumlusuna bilgi verir.
- b) İlgili grup sorumlusu tarafından yaşanan süreç, nöbet/vardiya değişim formuna raporlanır ve Müdüre bilgi verilir.

ACIL ÇAĞRI MERKEZİNDE ÇAĞRI YÖNLENDİRİCİ PERSONELİN UYMASI GEREKEN KURALLAR

- 1) Personel giriş ve çıkışlarda kartlı geçiş sistemini kullanmakla yükümlüdür.
- 2) Çağrı yönlendiriciler konsollarına düşen her türlü aramayı cevaplandırmak zorundadır.
- 3) Arayan kişilere çağrı merkezinde görev yapan personelin ve yöneticilerin adı, soyadı ve iletişim bilgileri verilmeyecektir.
- 4) Adli soruşturma gerektirecek, haber değeri olan ve/veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği vakalar grup sorumlusu tarafından ivedilikle Müdürlüğe bildirilecektir.
- 5) Özel eşyalar kilitli personel dolaplarında ve çekmecelerde muhafaza edilip, konsollarda ve dinlenme odalarında çağrı Merkezinin işlevsel ve görsel düzenini bozacak hiçbir eşya bulundurulmayacaktır.
- 6) Çağrı merkezinde personelin dikkatini dağıtacak ve çalışmasını engelleyecek düzeyde yüksek ses tonu ile konuşulmayacaktır.
- 7) Hijyenin sağlanması için personel sadece kendisine zimmetle teslim edilecek kulaklığı kullanacaktır.
- 8) Nöbet devri sırasında, görevi devreden grup sorumlusu önemli olayları mutlaka görevi devralan grup sorumlusuna bildirecektir.
- 9) Çalışma saatleri içerisinde Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmeliğe (Kurumlarınca belirli bir kıyafet belirlenmemiş ise) uymakla yükümlüdürler.
- 10) Her grup vardiya değişimlerinde personel devir teslimi yapınca kadar konsolu terk etmeyecektir. Gecikmenin 30 dakikadan fazla uzaması halinde, grup sorumlusu tarafından tedbir alınıp, Müdürlüğe haber verildikten sonra görev yerinden ayrılacaktır.
- 11) Grup sorumluları kendi gruplarının kurallara uymasını sağlamakla yükümlüdür.
- 12) Personel, Kurumdaki görevlendirmesi sona erdiği takdirde personel giriş kartını, kulaklığını ve varsa müdürlük tarafından, görevi nedeniyle kendisine teslim edilen demirbaşları, aynı gün içinde Müdürlüğe teslim etmek zorundadır.
- 13) Çağrı karşılayıcı personel, kesinlikle konsolların üzerinde her türlü yiyecek ve içecek bulundurmaz. İçecekler, donanıma zarar vermeyecek şekilde konsollardan uzak ve kapalı ambalaj içerisinde olacaktır.
- 14) İstirahat esnasında dinlenme odasında sessiz olunacak, TV vb. cihazların sesi en az seviyede olacak ve istirahat eden diğer personele saygılı davranılacak, birbirlerine rahatsızlık verilmeyecektir. Her an konsola geçecek şekilde tedbirli olunacaktır.
- 15) Hiçbir şekilde görevli ve nöbetçi olmayan personel ile misafirler çağrı merkezine girmeyecektir. Ziyaretler müdürlükçe belirlenen alanda kabul edilecek ve görüşmeler 30 dakikayı geçmeyecektir.
- 16) Binada elektronik sistemlerden ya da tesisatlar dan kaynaklanan herhangi bir sorun derhal binada görev yapan nöbetçi teknik personele bildirilecektir.
- 17) Her kurumun çağrı yönlendirici personeli çağrıyı aldıktan sonra kendi kurum mevzuatlarına göre görev yapacak, basın ve üçüncü şahıs bilgilendirmesi Valilik ve Kurumunun izniyle olacaktır.

NÖBET VE VARDIYA DEĞİŞİM FORMU
(Çağrı Merkezi Müdürlüğü Personeli)

...../...../.... Tarihli ve/..... Saatleri arasındaki nöbetimi/vardiyamı mazeretim nedeniyle devretmek/değişmek istiyorum.

Gereğini arz ederim.

DEVREDEN

Adı Soyadı :
Birimi :
Unvanı :

İmza :

DEVRALAN

Adı Soyadı :
Birimi :
Unvanı :

İmza :

Nöbet Değişimi Gerekçesi :

.....
.....

Ek: (Varsa)

Yukarıda adı geçen personeller arasında gerçekleşen/gerçekleşecek nöbet/ vardiya değişimi bilgim dahilinde yapılmıştır/yapılmaktadır.

Grup Sorumlusu:

Adı Soyadı :
Tarih :

İmza :

Onay

...../...../202...

.....

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü