



T.C.
UŞAK VALİLİĞİ



112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü

ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ



BİRİNCİ BÖLÜM**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

MADDE 1-Amaç	2
MADDE 2-Kapsam	2
MADDE 3-Dayanak	2
MADDE 4-Tanımlar	3

İKİNCİ BÖLÜM**Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş**

MADDE 5-Genel Şartlar	5
MADDE 6-Altyapı	5
MADDE 7-Düzen ve İşleyiş	6

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**Personelin, İlgili Kurumların Görev, Yetki ve Sorumlulukları**

MADDE 8-Çağrı Alıcı Personelin Görev ve Sorumlulukları	10
MADDE 9-Çağrı Alıcı Grup Sorumlusu Personelin Görev ve Sorumlulukları	12
MADDE 10-Çağrı Yönlendirici Personelin ve İlgili Kurumların Görev ve Sorumlulukları	13
MADDE 11-Genel Sorumluluklar	16

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler**

MADDE 12-Acil Çağrılarda Olağanüstü Yoğunlaşma	19
MADDE 13 Amirlere Silsile Yoluyla Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar-Olaylar	19
MADDE 14-Sistem Çökmesi	20
MADDE 15-Altyapı Çökmesi	20

BEŞİNCİ BÖLÜM**Diğer Hususlar**

MADDE 16-Yönerge Değişikliği	21
MADDE 17-Hüküm Bulunmayan Haller	21
MADDE 18-Yürürlülük	21
MADDE 19-Yürütme	21

EKLER

EK-1) Vaka Dışı Çağrı Akış Şeması	22
EK-2)Acil Vaka Çağrı Alma Akış Şeması	23
EK-3) Bilgi Notu Formu	24



T.C.
UŞAK VALİLİĞİ
112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼Đ¼
ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM
Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

AMAÇ

Madde 1- Bu Yönergenin amacı, UŞak İli genelinde tüm acil çağrılarının eşit, ulaşılabilir, hızlı, kaliteli, verimli ve etkin bir şekilde tek bir merkezden karşılanarak kurum/kuruluşlara ait acil müdahale ekiplerinin doğru ve zamanında yönlendirilmesi için gerekli organizasyonun sağlanması amacıyla UŞak 112 Acil Çağrı Merkezi'nin işleyişine dair usul ve esaslar ile acil çağrıları karşılayan 112 Acil Çağrı merkezi M¼d¼rl¼Đ¼ personeli ve farklı kurumlardan M¼d¼rl¼Đ¼ emrinde görevlendirilen personelin nöbet/vardiya sırasında uymakla yükümlü oldukları kuralları belirler.

KAPSAM

Madde 2- Bu Yönerge UŞak 112 Acil Çağrı Merkezinde hizmet sunan kamu kurum ve kuruluşları ile görevli personelin çalışma, düzen ve işleyişi, görev, yetki ve sorumluluklarını ve acil çağrı kapsamında kullanılan her türlü donanımın, temin ve kullanımında uyulacak esasları kapsar.

DAYANAK

Madde 3- Bu Yönerge

- a) 657 sayılı Devlet Memurlar Kanunu,
- b) 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu,
- c) 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Cumhurbaşkanlığı TeŐkilatı Hakkında yayımlanan 1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 271/6. Maddesi,
- ç) 16 Mayıs 2014 tarihli ve 29002 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği
- d) İçişleri Bakanlığı'nın 14.10.2005 tarih ve 2005/108 sayılı Genelgesine dayanılarak hazırlanmıştır.



TANIMLAR

Madde 4- Bu Yönergede Geçen;

- a) **Bakanlık:** İçişleri Bakanlığı'nı,
- b) **Genel Müdürlük:** İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,
- c) **Valilik:** Uşak Valiliği'ni,
- ç) **Vali:** Uşak Valisini,
- d) **Vali Yardımcısı :**Yönetmeliğe göre Vali tarafından belirlenen Vali Yardımcısını,
- e) **Müdürlük:** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü'nü,
- f) **Müdür:**112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü'nü
- g) **Çağrı Merkezi:**112 Acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü Uşak 112 Acil Çağrı Merkezini,
- ğ) **Çağrı Alıcı:** 112 Acil Çağrı Merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,
- h) **Çağrı Yönlendirici:** Çağrı alıcıların sistem üzerinden göndermiş olduğu acil yardım taleplerini diğer birimlerle koordinasyon içerisinde kendi kurumunun imkanlarını kullanarak sevk ve idare eden ve 112 Acil Çağrı Merkezinde kurumunu temsil için görevlendirilen uzman personeli,
- ı) **Diğer personel:** Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,
- i) **İlgili Kurumlar:** 112 Acil Çağrı Merkezinde görev alan;
İl ve İlçe Belediye İtfaiye Müdürlüğünü
İl Jandarma Komutanlığını
İl Emniyet Müdürlüğünü
İl Orman İşletme Müdürlüğünü
İl Sağlık Müdürlüğünü
İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ile Bakanlık Talimatı ve Valilik Oluru ile 112 Acil çağrı sistemine dâhil edilecek diğer kurumları,
- j) **İlgili Birimler:** 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan ilgili kurumların ilgili birimlerini,
- k) **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 (yangın, doğal afet vb.) durumlara ilişkin her türlü çağrıyı,
- l) **Acil Çağrı Hizmeti:** Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kurumların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetini,



(Handwritten signature)

- m) Acil Çağrı Yazılımı:** Acil Çağrı Merkezi'ne gelen çağrılarının istatistiklerini acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,
- n) Acil Yardım Hizmeti:** İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,
- o) Araç Takip Sistemi:** İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,
- ö) Operasyon Merkezi:** Projeye dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan sistem veya harekât merkezlerini,
- p) Birim Sorumlusu:** İlgili birimlerin kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve Acil Çağrı Merkezi Müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak personelini,
- r) Grup Sorumlusu:** Acil Çağrı Merkezi Müdürünce her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından belirlenen personeli, çağrı yönlendiriciler arasından ise birim sorumlularınca grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,
- s) Koordinatör:** Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde her kurumun grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak belirlenen personeli,
- ş) KBRN:** Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleeri,
- t) Konsol:** Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,
- u) Kriz :** Normal iş akışı dışında anlık gelişen; yazılım/donanım arızaları, ek personel ihtiyacı ve iletişim alt yapısının çalışmaması gibi durumları,
- ü) Yönetmelik:** 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği'ni,
- v) Ziyaretçi:** 112 Acil Çağrı Merkezi alanlarında hizmet veren kurum personeli ile kamu kurum kuruluşlarının personelini ziyaret amacıyla, belirli bir süreyle 112 Acil Çağrı Merkezi hizmet binasına giriş-çıkış yapan kişileri, ifade eder.



4

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

GENEL ŞARTLAR

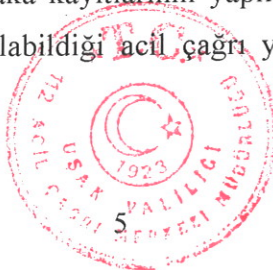
Madde 5 -

- a) Acil Çağrı Merkezi, resmi ve dini tatil günleri dâhil 7 gün 24 saat çalışma esasına göre hizmet verir. Vardiyalı sistemde çalışan çağrı alıcı ve teknik personelin aylık çalışma saati, büroda görev yapan personelin aylık çalışma saatine göre değerlendirilir.
- b) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, Acil Çağrı Merkezinde hizmet veren ilgili kurumlara ait çağrının alınabilmesi için yeterli altyapı, kaynak ve sistemlerin kurulum ve çalışmasını sağlar.
- c) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları bakımından Valiliğe karşı sorumludur.
- ç) 112 Acil Çağrı Merkezinde çalışan tüm personel 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren "112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği”nde belirtilen çalışma usul ve esasları ile Müdürlükçe belirlenen ve Vali Onayı ile yürürlüğe giren Çalışma Yönergesi ile hizmet binasında uyulması gereken kurallara göre çalışırlar.

ALTYAPI

Madde 6 -

- a) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde (çağrı salonu) hizmetin yürütülmesini sağlayacak bilgi-işlem ve diğer teknik altyapının kurulumu ve faal halde bulundurulması Müdürlükçe sağlanır.
- b) Müdürlüğün elektrik, su, ısıtma vb. giderleri ile bakım, onarım, teçhizat ve demirbaş giderleri Bakanlık tarafından sağlanan ödenekten veya Valilik bütçesinden karşılanır. Zaruri hallerde ihtiyaç duyulan ödenek acil çağrı hizmetinin ve kurumların acil yardım hizmetinin aksamadan yürütülebilmesi için Uşak İl Özel İdaresi tarafından veya Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığının (YİKOB) kurulması halinde YİKOB bütçesinden Valinin Onayı ile karşılanabilir. 112 Acil Çağrı Merkezinde hizmet veren ilgili kurumlar 112 Acil Çağrı Merkezinde bulunan kendilerine ait demirbaş ve teçhizatların bakım-onarımını, tadilat masraflarını ve benzeri ihtiyaçlarını kendi ödeneklerinden karşılar.
- c) Acil Çağrı Merkezi, gelen ve giden telefon görüşmelerinin yönetildiği, gerektiğinde arayana geri dönülebildiği tüm vaka kayıtlarının yapılabildiği, arayanın konum bilgisine ulaşılabildiği, araç takibinin yapılabildiği acil çağrı yazılımının aktif halde çalışmasını sağlar.



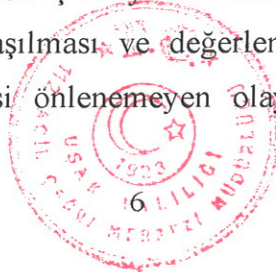
(Handwritten signature)

- ç) 112 Acil Çağrı Merkezinde; tüm çağruların ve görüşmelerin kayıt altına alındığı, verilerin saklandığı, yedeklendiği ve raporlandığı acil çağrı yazılımı kullanılır.
- d) 112 Acil Çağrı Merkezinde ayrılan alan hariç 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binasının diğer kısımları öncelikle 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü ihtiyaçlarında kullanılacaktır. İlgili kurumların ilgili birimleri ile birlikte binaya dâhil olması halinde ise; binanın yüzölçümündeki artıştan kaynaklı bina yapımına ve/veya bina içindeki kullanıma ve ihtiyaçlarına göre giderlerini kendi bütçelerinden karşılayacaktır.
- e) 112 Acil Çağrı Merkezinde hizmet vermeye başlayan ilgili kurumlar, çağrı merkezinin herhangi bir nedenle hizmet verememe ihtimaline karşın daha önce kullandıkları çağrı birimlerini, altyapı ve teçhizatlarını hazır bir şekilde tutacaktır.

DÜZEN VE İŞLEYİŞ

Madde 7 –

- a) 112 Acil Çağrı Merkezinde görevlendirilecek personel, ilgili kurumlar ve gerektiğinde diğer kurumlardan Valilik Onayı ile geçici olarak görevlendirilir. Personel seçiminde Yönetmelik'te belirtilen kriterler dikkate alınır.
- b) 112 Acil 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.
- c) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binasına giriş ve çıkışlar, turnikelerden ve gerektiğinde diğer güvenlik sistemlerinden, kartlı geçiş sistemi kullanılarak gerçekleştirilecektir. Bu amaçla her görevliye (112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binasında çalışan tüm personel) ayrı olarak tahsis edilen kartlar, başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullanılmayacak ve Müdürlüğümüzdeki görevleri sona erdiğinde Müdürlüğe iade edilecektir.
- ç) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binasında görevli tüm personelin Müdürlük tarafından verilen personel kimlik kartını görülecek şekilde üzerinde taşıması zorunludur. Kaybolması halinde ivedilikle Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosuna haber verilerek kart yetkilerinin iptal edilmesi sağlanacaktır.
- d) 112 Acil Çağrı Merkezinde düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulmayacaktır.
- e) Gelen ihbarların tam anlaşılması ve değerlendirilmesinde yanlışlık veya hata yapılmaması ve ileride telafisi önlenemeyen olaylara sebebiyet verilmemesi için



(Handwritten signature)

konsol başında dikkat dağıtıcı işlerle uğraşılmayacaktır. (Telefonda oyun oynamak, film izlemek vb..)

f) Kişisel bilgisayar, kişisel tablet vb. cihazlar görev esnasında Çağrı Salonunda bulundurulmayacaktır.

g) Çağrıların alındığı salona, her türlü taşınır bellek, CD, USB, ses veya görüntü kaydedici, vb. cihazların sokulması, kullanılması ve verilerle ilgili bilgilerin alınması yasaktır. (Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosu personeli iş ve işlemleri hariç)

ğ) Müdürlükçe verilen kulaklık vb. cihazlar haricinde, konsol girişlerine herhangi bir cihaz takılmayacaktır.

h) 112 Acil Çağrı Merkezi içerisinde işleyişi engelleyecek düzeyde gürültü oluşturacak tüm unsurlara (yüksek telsiz sesi, yüksek sesle vaka görüşmesi, yüksek sesle konuşma, nöbet değişiminde oluşan gürültü vb.) karşı 112 Acil Çağrı Merkezinde görevli olan tüm personel gerekli önlemleri alacaktır.

ı) 112 Acil Çağrı Merkezi ortak kullanım alanlarının düzeni ve temizliğinden tüm kullanıcılar sorumlu olup, vardiya nöbet değişimlerinde ortak kullanım alanları temiz ve kullanıma hazır biçimde devredilecektir.

i) Vardiya nöbeti bitiminde, görev yapılan konsol temiz ve düzenli bırakılacaktır. Ayrıca sistemin işlevinin engellenmemesi ve cihazların zarar görmemesi için konsol üzerinde sıcak ve soğuk içecekler dahil olmak üzere hiçbir malzeme bulundurulmayacaktır.

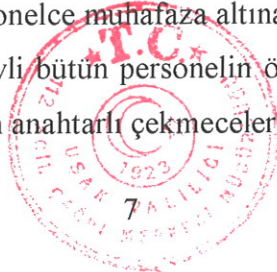
j) Personel; yatakhane ve dinlenme odalarını vardiyası bitiminde boş ve düzenli durumda bırakacak, işi olmayan personel kurumda bulunmayacaktır.

k) Çağrı Salonu ve ilgili kurumlara ait birim sorumlusu odaları ile soyunma ve giyinme odalarında hiçbir şekilde yiyecek-içecek bulundurulmayacak ve tüketilmeyecektir. Bu gibi durumlar için yemekhane, mutfak vb. yerler kullanılacaktır.

l) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binasında, Müdürlüğün bilgisi ve izni dışında herhangi elektrikli bir cihaz (ısıtma cihazı, su ısıtma cihazı, çay-kahve makinesi, elektrikli ocak vb.) kullanılmayacaktır. Söz konusu cihazlar Müdürlüğün bilgisi ve izni dahilinde, yalnızca uygun görülen alanlarda kullanılabilir.

m) Çağrıların alındığı salonda hiçbir şekilde ateşli silah, kesici delici alet ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulundurulmayacaktır. Çağrı salonunda görevli personelin kendine ait ruhsatlı ve görevi için verilen silahlar; 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü tarafından belirlenen yerdeki kilitli bölümde, nöbet süresi boyunca anahtarı yanında bulundurmak suretiyle, ilgili personelce muhafaza altına alınacaktır.

n) Acil Çağrı Merkezinde görevli bütün personelin özel eşyalarını muhafaza edebilmesi için Çağrı Merkezi içinde bulunan anahtarlı çekmeceler kullanılacaktır.



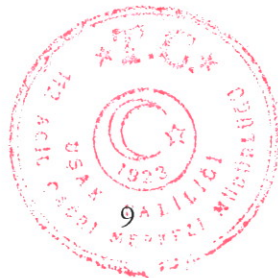
(Handwritten signature)

- o) Personel kendisine teslim edilen taşınırların korunması, faal halde bulundurulması ve etkin kullanılmasından sorumludur. Görevden ayrılma durumunda ya da Müdürlük tarafından istendiği takdirde malzemeler aynen iade edilecektir. Bina, cihaz, malzeme, yazılım 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 kişinin kasıt, kusur, ihmal veya tedbirsizlik ya da dikkatsizlikleri nedeniyle kamu zararı olduğu tespit edildiğinde, ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak gerekli işlemler yapılacak olup; kişinin ilgili kurumu aracılığıyla, bakım, onarım ve temini sağlanacaktır. İlgililer hakkında mahiyetine göre idari ve adli incelemelerin kurumlarınca yerine getirilmesi sağlanacak ve idarelerin rücu hakkı saklı olacaktır.
- ö) Müdürlüğe ait taşınırlarda yer değişikliği, Müdürlüğün bilgisi ve izni olmadan yapılmayacaktır.
- p) Çağrı salonunda ve hizmet binasına ait diğer mahallerde oluşan yazılım, donanım ya da elektrik arızalarına görevli teknik personel dışında hiç kimse müdahale etmeyecektir.
- r) 112 Acil Çağrı Merkezinde bulunan ısıtma, soğutma, havalandırma, yangın söndürme sistemleri, otomatik kapılar, jeneratörler, elektrik panoları, UPS ve benzeri diğer teknik cihazların komuta ve kontrolü, teknik personel ve özel görevlisinin uhdesindedir. Bu cihazların teknik personel ve özel görevlisi dışında kullanılması yasak olup aksi halde kullananlar hakkında gerekli işlemler yapılacaktır.
- s) Bina içinde ve dışında izinsiz fotoğraf ve video çekimi yapılmayacaktır. Gerek duyulması halinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünden izin alarak Müdürlükçe görevlendirilecek personel refakatinde, izin verilen alanlarda fotoğraf ve video çekimi yapılabilecektir.
- ş) Müdürlüğün bilgisi ve izni olmadan, ilgili kurumların personeli de olsa, çağrı merkezinde görevli olmayan personel ve diğer şahıslar Çağrı Salonuna alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecektir. Ziyaretçiler ile görüşmeler Müdürlükçe belirlenen alanda yapılacaktır.
- t) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binasında görev yapan personel, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binasına vereceği siparişleri bina dışında teslim alacaktır. Siparişi getiren kişinin binaya girişi yasak olup, konu ile ilgili siparişi getirecek kişiye bilgilendirme yapılarak, kişinin binaya girişine kesinlikle müsaade edilmeyecektir.
- u) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü ve binayı kullanan diğer kurumların/birimlerin tüm çalışanları araçlarını park etmek için bina arka tarafındaki otopark alanını kullanacaktır.



(Handwritten signature)

- ii) Personel, dilek ve şikayetlerini Birim Sorumluları ve/veya Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosu aracılığıyla Müdürlüğe bildirecektir.
- v) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde bulunan toplantı salonlarının ve cihazların ilgili kurumlarca kullanılması talebi 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından değerlendirilecek olup, yapılan talebin gerçekleşmesinin Çağrı Merkezinin çalışma düzenini engellemeyecek olması halinde sorumlu Vali Yardımcısı da bilgilendirilerek talimatları doğrultusunda kullanıma izin verilebilecektir.
- y) 112 Acil Çağrı Merkezi ve ilgili kurumlar arasında oluşabilecek anlaşmazlıklar durumunda 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü aracılığıyla ilgili Vali Yardımcısı konu hakkında bilgilendirilecek ve talimatları doğrultusunda hareket edilecektir.



[Handwritten signature]

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Personelin Görev, Yetki ve Sorumlulukları
Acil Çağrı Merkezi Personeli Görev ve Sorumlulukları

Madde 8 – Çağrı Alıcıların Görev ve Sorumlulukları;

- a) Çağrı Merkezinde konsollarına düşen her türlü çağrıyı cevaplandırmak.
- b) 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.
- c) Çağrıyı sadece "Acil Çağrı Merkezi" ifadesiyle cevaplandırmak.
- ç) Çağrının, Çağrı Merkezinin işletme kurallarına uygun bir çağrı olup olmadığını tespit etmek.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak.
- g) Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeni ile konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak.
- ğ) Çağrı alıcı, yaptığı görüşme esnasında vaka ile ilgili olarak çağrı yönlendiricinin bilgisine ihtiyaç duyduğu veya yönlendireceği kurum hakkında karar veremediği takdirde, listeden ilgili çağrı yönlendiriciyi seçerek çağrıya dahil edip konferans görüşmesi yaptırmak.
- h) Vardiya değişiminde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından belirlenen bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelinceye kadar görevini sürdürmek.
- ı) Adli soruşturma gerektirecek, haber değeri olan olağandışı durumlarda veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği veya edeceği vakaları 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne iletmek üzere grup sorumlusuna bildirmek. Grup sorumlusu mesai saatleri içerisinde (EK-3'te yer alan Bilgi Notu Formunu doldurarak) 112 Acil Çağrı Merkezi

Müdürüne diğer zamanlarda Koordinatöre ivedi olarak bildirecektir.

- i)** Çağrı alıcının öncelikle görevi acil durumda yardıma ihtiyacı olan vatandaşa hizmet vermek olduğundan, gelen çağrılarda ihtiyaç olunan konuya yardımcı olmaya çalışmak, her ne şart altında olunursa olunsun görüşme esnasında vatandaşlara karşı kibâr, nazik ve görgü kuralları çerçevesinde cevap vermek.
- j)** Gelen ihbarlarda vatandaşlara gereksiz sorular sormamak, gereksiz konuşmalar ve alakasız ikili diyaloglara girmemek.
- k)** Hattın düşmesi, sessiz çağrı gibi iletişim sağlanamayan çağrılara, söz konusu numarayı aramak suretiyle ivedi olarak geri dönüş yapmak.
- l)** Gelen çağrının herhangi bir sebeple kesilmesi durumunda söz konusu numarayı aramak suretiyle geri dönüş yapmak. Şayet gelen ihbarda dikkat çekici veya şüpheli bir durum var ise lokasyon (konum) bilgisi dâhilinde ilgili kurum çağrı yönlendiricisine değerlendirmesi amacıyla ses kaydının dinlenmesini sağlamak.
- m)** Kurum kuyruğunda kapanan çağrılara ivedi olarak geri dönüş yapmak.
- n)** İlgili kurumlar tarafından olaylara hızlı bir şekilde müdahale edilebilmesinin sağlanması amacıyla; ihbarcı tarafından verilen bilgiye istinaden acil çağrı yazılımı üzerinden uygun olay tanımını (Trafik Kazası, Ev Yangını, Orman Yangını, Hırsızlık vb.) seçip, ivedi olarak ilgili kurum veya kurumlara ses kaydı ve vaka formunu yönlendirmek.
- o)** 112 Acil Çağrı Merkezine gelen vaka ihbarları için vaka formu açmak. Şayet gelen ihbarlar, aynı adresten veya aynı noktadan geliyorsa, birebir aynı olayı içeriyorsa ve olay ile ilgili yeni bilgi içermiyorsa, çağrıyı ilgili kurum çağrı yönlendiricilerine aktarmadan uygun bir şekilde sonlandırarak, söz konusu aramayı daha önceden açılan ilgili vaka formu ile ilişkilendirmek.
- ö)** Danışma, bilgi paylaşımı, sevk, nakil ile ilgili görüşmelerde vaka formu açılmadan, sesi ilgili kurum çağrı yönlendiricilerine aktarmak.
- p)** Her türlü resmi ve özel bina, araç, trafo yangınlarında ilgili kurumların olaya yönlendirilmesi amacıyla içeride canlı birinin olup olmadığını sormak, canlı biri var ise ilgili kurum çağrı yönlendiricilerine vaka formu yayımlamak.
- r)** Trafik kazası ihbarlarında; yaralanma, sıkışma veya yangın ihtimalinin olup olmadığını sormak ve konu ile ilgili, ilgili kurum çağrı yönlendiricilerine bilgi vermek.
- s)** Vardiya nöbet değişimi esnasında görevli olduğu konsolda hazır halde bulunmak ve acil çağrı sisteminin sırayla kapatılarak acil çağrı hizmetinin sürekliliğini sağlamak.
- ş)** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün günün şartlarına ve personel sayısına göre belirleyeceği çalışma saatleri içerisinde kullanılacak olan kısa süreli mola ve uzun süreli

dinlenme ile ihtiyaç molaları grup sorumlusunun gözetiminde gruptaki tüm çağrı alıcılar tarafından eşit şekilde kullanılacaktır.

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

u) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Madde 9 —Çağrı Alıcı Grup Sorumlusunun Görev ve Sorumlulukları;

a) Grup Sorumlusu nöbet listesindeki grupların birinci sırasındaki kişi olacaktır. Grup Sorumlusunun raporlu/izinli olması halinde nöbet listesinde bulunduğu grupta yer alan ikinci sıradaki kişi, onunda bulunmaması durumunda üçüncü sıradaki kişi grup sorumluluğunu üstlenecektir.

b) Vardiya nöbeti devir-teslim işleminde, kullanılacak konsolların (kulaklık, klavye, fare, ekran, vb.) çalışıp çalışmadığının kontrol edilmesini sağlamak,

c) Varsa devam eden olayları vardiya nöbeti devir-teslim işlemi sırasında bir sonraki grup sorumlusuna bildirmek,

ç) Sorumlu olduğu grupta görev yapan personelin istirahat, mola, çalışma düzenini sağlamak.

d) Çağrı yoğunluğunun olmaması halinde grup sorumlusunun bilgisi ve izni dâhilinde, çağrı karşılamayı aksatmamak kaydıyla, 4 kişi ve üzeri gruplarda aynı anda en fazla 2 kişi, 4 kişi altındaki gruplarda ise en fazla 1 kişi mola kullanabilecektir.

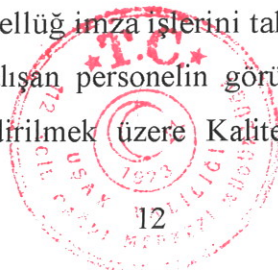
e) Grup Sorumlusu dâhil tüm çağrı alıcılar, vardiya saatlerinin ilk ve son yarım saatinde mola kullanamayacaktır.

f) Müdürlükçe yapılan toplantılara katılmak. Mazereti halinde yedek grup sorumlusunun katılmasını sağlamak.

g) Toplantı kararlarını ve Müdürlükçe yapılan bilgilendirmeleri grup üyelerine iletme, izah etmek ve uygulanmasını takip etmek.

ğ) Grup Sorumlusu kendi grubunda görev yapan personelin günlük devam izlenim formunu ve her türlü tebliğ tebellüğ imza işlerini takip etmek,

h) Sorumlu olduğu grupta çalışan personelin görüş, öneri ve problemlerini 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne bildirmek üzere Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme



[Handwritten signature]

Bürosuna bildirmek,

- ı) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

112 Acil Çağrı Merkezinde Acil Yardım Hizmeti Veren Çağrı Yönlendiricilerin ve İlgili Kurumların Görev ve Sorumlulukları

Madde 10—Çağrı Yönlendiricilerin ve İlgili Kurumların Görev ve Sorumlulukları;

- a) Çağrı yönlendiriciler Yönetmelikte belirlenen çağrı yönlendiricilerin görev ve sorumluluklarını yerine getirmekle yükümlüdür. Diğer hususlarda Yönetmelik ve Müdürlük çalışma usul ve esasları ile ilgili kurum mevzuatlarına uymakla yükümlüdür.
- b) İlgili birimler, kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak birim sorumlusu belirler. Birim sorumluları 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün gözetiminde Vali Yardımcısına karşı sorumludur. Belirlenen birim sorumlularında değişiklik olması durumunda ilgili kurumlar 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne en kısa sürede yazılı olarak bildireceklerdir.
- c) İlgili kurum, hizmetin gerekliliklerine uygun ve yeterli sayıda personeli Acil Çağrı Merkezinde görevlendirmekle yükümlüdür. Bu personel disiplin sicil ve özlük hakları açısından bağlı oldukları kuruma tabi olarak çalışırlar.
- ç) İlgili kurumlar, bir sonraki aya ait belirledikleri çağrı yönlendirici nöbet listelerini düzenli olarak, vardiya nöbetinin geçerli olacağı aydan bir önceki ayın en geç 25'ine kadar, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne resmi yazı ile gönderecektir.
- d) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin maaş ve ek ödemeleri, yemek, servis, kıyafet vs. giderleri bağlı olduğu kurum tarafından karşılanacaktır. Kurumların çağrı merkezi bünyesinde çalıştırdığı 4857 Sayılı İş Kanunu ve bağlı mevzuatına tabi çağrı yönlendirici personelinin çalışma süreleri ile diğer hakları mezkûr kanun kapsamında yerine getirmeleri gerekmektedir. Bu uygulamalardan kaynaklanabilecek tüm idari, adli yaptırımını olan konularda sorumluluk ilgili kuruma aittir.
- e) İlgili kurumlar Çağrı Merkezinde çalışan personelinin mola, yemek vb. gibi aralar ile herhangi bir nedenle çağrıya yanıt vermeme durumunu dikkate alarak yedek personelini yeteri kadar belirler ve gerekmesi halinde ilgili kurum grup sorumlusunun talebiyle kurum temsilcisi/grup sorumlusu/ilgili kurumun amirleri vasıtasıyla mesaiye çağrılır. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bilgilendirme, ilgili kurum birim sorumlusu tarafından yapılır.
- f) Reaksiyon ve görüşme sürelerinin düşürülmesi amacıyla Çağrı Yönlendirici



personelin performanslarının kurum ve/veya birim sorumlularınca bizzat takip edilerek iyileştirmeye yönelik (personel planlaması, dinlenme süreleri, eğitim vb.) gerekli tedbirlerin alınması ilgili kurumlarca sağlanacaktır.

g) Müdürlük ilgili kurumların çalışma sistemine nöbet düzenine ve kurumun görev kapsamına giren konulardaki uygulamalara ve işleyişine müdahale etmeyecektir. Ancak hizmetlerin aksamadan yürütülebilmesi için meydana gelen aksaklıkların ve sıkıntıların giderilmesi konusunda Vali Yardımcısının talimatı ile ilgili kurumların sorunu gidermeleri istenecektir.

ğ) Çağrı Yönlendiricilerin mesleki eğitimleri ilgili kurumları tarafından gerçekleştirilecektir. 112 Acil Çağrı Merkezinde kullanılan yazılım ve donanıma ait konularda talep edildiği takdirde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü eğitim düzenleyecektir.

h) Çağrı yönlendirmeye ilgili görevin usulüne uygun yapılmaması durumunda her personel kendi kurumunun bağlı olduğu mevzuat ve kurallara tabi olacaktır. İlgili kurum çalışanlarının bina kurallarına uymaması veya göreviyle ilgili usulsüzlük, aksaklık tespiti halinde ilgili personele işlem yapılması amacıyla bağlı olduğu kuruma Valilik kanalıyla bildirim yapılacaktır.

ı) 112 Acil Çağrı Merkezinde hizmetin daha etkin ve verimli yürütülmesini sağlamak amacıyla; gerekli eğitimlerini tamamlamış ve Çağrı Yönlendirici olarak 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin, kurumlarınca sadece bu görevle mesailerini yürütecek şekilde görevlendirilmeleri, bu personele hiçbir suretle birimlerince/kurumlarınca ikinci/ek görevlerin verilmemesi, zorunlu hallerdeki değişikliklerin ivedi olarak resmi yazı ile 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bildirilmesi ilgili kurumlarca sağlanacaktır. İlgili kurumlarca 112 Acil Çağrı Merkezinde görevlendirilen personelin acil hizmetin gerektirdiği her türlü niteliğe haiz, mesleki yeterliliğe sahip, kurumunu temsil yetkinliğinde, uyumlu, öfke kontrolü yapabilen, iletişim becerisi yüksek, diksiyonu düzgün, teknik cihazları kullanabilen ve vardiyalı sisteme uyumlu personel arasından seçilmesine özen gösterilecektir.

i) Acil yardım hizmeti yürüten ilgili birimlerin yeterince personel ve araç-gereç bulundurması gerekir. Personel araç-gereç eksikliği olan ilgili birimler, eksikliklerini giderecek ve herhangi bir aksaklığa meydan vermeyecektir.

j) Çağrı yönlendiricilerin görevlerini aksatması, herhangi bir nedenle hizmet vermemesi, çağrı yönlendiricinin görevini yerine getirmemesi vb. durumlarda sorumluluk, ilgili kurumların o gün görevli çağrı yönlendirici grup sorumlusunda olacaktır. Hizmetin



MA

personel eksikliği, vardiya sistemi, izin, rapor vb. nedenlerle aksaması halinde sorumluluk, ilgili kurumlara aittir.

k) Acil yardım hizmetinin tek numara 112 üzerinden verileceğinin vatandaşlarımıza duyurulması ve kurumsal bilinirliğin artırılabilmesi için, acil yardım hizmetinde kullanılan tüm araçların 112.gov.tr web adresinde yayımlanmış olan “Tasarım İlke ve Kuralları”na uygun olarak giydirilmesi ilgili kurumlarca sağlanacaktır.

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

m) Çağrı yönlendirici personel, öncelikli olarak acil durumda yardıma ihtiyacı olan vatandaşa hizmet verecek olup, konsoluna düşen her türlü çağrıda arayan vatandaşa yardımcı olmaya çalışacak, şayet gelen çağrı bağlı olduğu kurum görev alanına girmeyen bir konuyla ilgili ise ve konu 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan ilgili kurumların görev alanına giriyorsa; çağrıyı çağrı alıcıya değil, ilgili kurum çağrı yönlendiricisine yazılım sistemi üzerinden aktararak görüşmesini sağlayacak ve çağrının cevaplanıp cevaplanmadığını takip edecektir. Konunun 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan ilgili kurumların görev alanına girmediği durumlarda ise arayan vatandaşa kibar, nazik ve görgü kuralları çerçevesinde bilgi verip, çağrıyı uygun bir şekilde sonlandıracaktır. Gelen çağrının, aktarılan ilgili kurum ile ilgisi olmasa bile aktaran personelle kesinlikle tartışma ve münakaşaya girilmeyecektir.

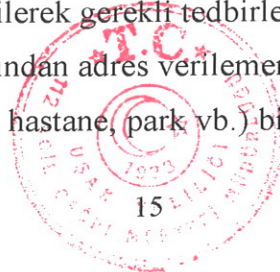
n) Çağrı Merkezinde kullanılan sistem yazılımlarında personel kendi adına tanımlanan çağrı yönlendirici kullanıcı adıyla işlem yapacaktır. Başka bir kullanıcı adı ile işlem yapması halinde oluşabilecek adli ve idari soruşturmalarda sorumluluk her personelin kendisine aittir.

o) Çağrı alıcı tarafından, kurum çağrı kuyruğuna aktarılan ses kaydı, ilgili kurum çağrı yönlendirici personeli tarafından görev yaptığı kurumu belirterek (Polis, Jandarma, Sağlık, AFAD, İtfaiye, Orman şeklinde) ivedilikle cevaplandıracaktır.

ö) Herhangi bir sebeple ilgili kuruma aktarılan çağrının kurum kuyruğunda kapanması durumunda çağrı yönlendirici personel ivedi şekilde çağrıya geri dönüş yapacaktır.

p) Gelen ihbarda dikkat çekici veya şüpheli bir durum varsa ilgili kurum çağrı yönlendiricisi tarafından ses kaydının dinlenmesi ve lokasyon (konum) bilgisi dâhilinde konunun değerlendirilerek gerekli tedbirlerin alınması sağlanacaktır.

r) Çağrı alıcıya, ihbarcı tarafından adres verilememesi, adres vermek istemeyen veya sadece bilinen yer (okul, cami, hastane, park vb.) bilgilerinin verilmesi halinde verilen



AAI

ihbara işlem yaparak, adres bilgileri vaka formuna doldurulacaktır.

s) Çağrı yönlendiriciler tarafından vaka raporlarında yer alan (numara ilişkilendirme, kaynak atama, kaynak hareket saati, olay yeri varış, olay yeri ayrılış, olayla ilgili açıklama vb.) bilgiler eksiksiz doldurulacaktır.

ş) İlçeden gelen ihbarlarda Çağrı alıcı tarafından ilgili kuruma aktarılan çağrılarda ve/veya vakalarda; ilgili kurum çağrı yönlendirici personeli, ilgili İlçeye yazılım üzerinden, şayet yazılım kullanılmıyorsa telefon veya telsizle ivedilikle bilgi vererek, konunun takibi ve vaka formlarının sonlandırılmasının yapılıp yapılmadığını kontrol edecektir. Gerekli hallerde iletişim araçlarıyla ivedi şekilde uyarmak zorundadır.

t) Sistem dışından gelen ihbarlar ve haberdar oldukları vakalarla ilgili olarak vaka formu açarak, diğer ilgili kurum çağrı yönlendiricileri bilgilendirilecektir.

u) İlgili kurumların sahip olduğu hava ve diğer müdahale kurtarma araçlarının gerektiği değerlendirilen vakalarda; görev ve sorumluluk alanları ve sahip oldukları kabiliyetleri göz önünde bulundurularak uygun vasıfta hava aracı bulunan kurumların çağrı yönlendiricileri ile koordine kuracak ve hava aracını göndermeye yetkili makama ve 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü aracılığı ile ilgili Vali Yardımcısına durumu bildireceklerdir.

ü) Çağrı yönlendirici personel, özellikle vardiya değişim saatlerinde gelen çağrılar için çağrılarının aktarılmasında sıkıntı yaşanmaması ve telafisi önlenemeyen sonuçlara sebebiyet vermemesi adına, kullanılan yazılım sisteminin aynı anda kapatılmayarak sırasıyla görevli personele devredilmesine dikkat edecektir. Nöbet devri sırasında, görevi devreden grup önemli olayları mutlaka görevi devralan gruba aktaracaktır.

v) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü ilgili kurum çağrı yönlendirici personelin görüş, öneri ve problemlerini almak üzere birim sorumluları veya çağrı yönlendirici grup sorumluları ile gerektiğinde toplantılar düzenleyecektir.

y) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Madde 11 — GENEL SORUMLULUKLAR

a) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde görevli tüm personel 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ve ilgili Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

b) Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları (Çağrı alıcı veya çağrı yönlendirici) arasından dönüşümlü olarak Müdürlükçe Koordinatör belirlenir. Aylık olarak hazırlanan ve Vali yardımcısı tarafından onaylanan koordinatör nöbet listesi ilgililere 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından tebliğ edilir. Çağrı alıcı ve çağrı yönlendirici personel mesai saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde Koordinatöre karşı

sorumludur. Koordinatör, vakanın özelliğine göre öncelikle kurumlar arası koordinasyonu sağlamakla ve bu faaliyetleri ile ilgili 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne (EK-3'te yer alan Bilgi Notu Formunu doldurarak) vermekle bizzat sorumludur.

c) Olağanüstü bir olay ile kamuoyunda geniş bir kitleyi etkileyen ve/veya Madde 13'te büyük vakalar tanımı içerisinde yer alan herhangi bir olayın ihbar edilmesi halinde; çağrı yönlendirici grup sorumluları tarafından mesai saatleri içerisinde çağrı alıcı grup sorumlusuna, çağrı alıcı grup sorumlusu da (EK-3'te yer alan Bilgi Notu Formunu doldurarak) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne; diğer zamanlarda ise çağrı alıcı ve çağrı yönlendirici grup sorumluları tarafından Koordinatöre, Koordinatör de (EK-3'te yer alan Bilgi Notu Formunu doldurarak) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ivedilikle bilgi verir. Müdür de sorumlu Vali Yardımcısına bildirir.

ç) Personel, hizmetin yürütülmesi için kendilerine tahsis edilen kaynak ve imkânları özel amaçla veya hizmet amacı dışında kullanmayacaktır.

d) 112 Acil Çağrı Merkezinde görevli personelin, nöbete zinde ve dinlenmiş olarak başlaması esastır.

e) 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personel Müdürlüğün belirlemiş olduğu resmi kıyafetle veya "Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik"te belirtilen esaslara göre çalışacaktır. İlgili kurumların çağrı yönlendirici personeli ise görevi boyunca kurumlarınca belirlenen resmi kıyafetle veya "Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik"te belirtilen esaslara göre çalışacaktır.

f) 112 Acil Çağrı Merkezinde çalışan tüm personel (ilgili kurumların çağrı merkezinde görevli her statüdeki personeli dahil) çalışma süresi boyunca Acil Çağrı Merkezinin çalışma kurallarına uymakla mükelleftir. İlgili kurumlar, 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelinin 112 Acil Çağrı Merkezindeki ortak çalışma sistemi ve kurallara uymalarını sağlar.

g) Müdürlükte görevlendirilen personel, kendi disiplin mevzuatına tabidir.

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

h) 112 Acil Çağrı Merkezinde görevli tüm personel, bilgilerin ve kayıtların sisteme girilmesine ilişkin hizmetleri, kendilerine verilen yetki ve sorumluluk doğrultusunda yerine getireceklerdir.

ı) Hiçbir ilgili kurum veya personel Müdürlüğün izni ve onayı olmadan, çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanım düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahalede



bulunmayacak ve değişiklik yapmayacaktır.

i) Çağrı Merkezinde kullanılan sistem yazılımlarında her personel kendi adına tanımlanan kullanıcı adıyla işlem yapacaktır. Başka bir kullanıcı adı ile işlem yapması halinde oluşabilecek adli ve idari soruşturmalarda sorumluluk her personelin kendisine aittir.

j) 112 Acil Çağrı Merkezinde görevli her personel, ihtiyaçları için konsol başından ayrılması gerektiği durumlarda kendisine gelen çağrının belli bir süre içerisinde cevaplanmadan kapanmaması adına; kullanıcı sistemini kesinlikle mola durumuna almak zorundadır.

k) Kara listeye alma, çağrı engelleme gibi sistem yetkilerini kullanma sonucu oluşabilecek can ve mal kayıpları ilgili personelin sorumluluğunda olacaktır.

l) Görevlendirildiği konsolda çağrıyı karşılayarak, konsollarında yaşanacak donanım ve yazılım ile ilgili her türlü sorunu mesai saati içinde Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosuna mesai saati dışında nöbetçi teknik personele ivedilikle bildirmek.

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

n) Arayan kişilere Çağrı Merkezinde görev yapan personelin ve yöneticilerin adı, soyadı ve iletişim bilgileri verilmeyecek, ihtiyaç halinde gerekli iletişim bilgileri alınarak geri dönüşler sağlanacaktır.

o) Görüşme kayıtlarını izinsiz alan, açıklayan veya başka kişi kurum ve kuruluşlara verenler, izinsiz açıklama yapanlar, bilgi ve belgelerin yetkisiz kişilerin eline geçmesinde ihmali, kusuru ve kastı bulunanlar, yerine getirmekle yükümlü olduğu görevlerini aksatan veya yerine getirmeyenler hakkında gerekli adli ve idari işlemler derhal başlatılır.

ö) Her türlü kayıt, veri, rapor gibi bilgi ve belgeler kesinlikle üçüncü şahıslarla (sosyal medya hesapları vb.) paylaşılmayacaktır.

p) Acil Çağrı Merkezinde çalışan tüm personel etkin hizmet sağlamak amaçlı Uşak 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce toplantı, duyuru ekranı vb. kanallarla iletilen duyuruları dikkate almakla yükümlüdür.

r) Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırları, personel kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde Müdürlüğe teslim edecektir.



AMT

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler

Acil Çağrılarda Olağanüstü Yoğunlaşma

Madde 12 –

a) Normal iş akışı dışında anlık gelişen; yazılım/donanım arızaları, ek personel ihtiyacı ve iletişim altyapısının çalışmaması durumlarında ve toplumun ekseriyetini etkileyen deprem, sel, büyük yangın, terör olayları vb. nedenlerden çağrı sayısının normal kapasitenin üzerinde artması durumunda:

Mesai saatlerinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün, diğer zamanlarda koordinatörün vereceği talimatla, öncelik sırasına göre:

1. Mevcut vardiyada dinlenmede olanlar,
 2. Yedek personel (Vardiyada olmayan diğer çağrı alıcı personel),
 3. Mesai saatleri içerisinde idari ve teknik personel (acil idari ve teknik işleri olmaması halinde),
 4. İhtiyaç halinde 112 Acil Çağrı Merkezinde görevli çağrı yönlendirici personel, Sistemde çağrı alıcı rolüyle çalıştırılır.
- b) Çağrı salonundaki konsolların yeterli gelmemesi halinde rezerv alanlar kullanılır.
- c) Tüm personel kendisine ulaşılabilir konumda telefonunu açık tutar. Bulunduğu adres, ek iletişim bilgilerini Müdürlüğe iletir.
- ç) 112 Acil Çağrı Merkezinde kriz durumu olduğu öğrenildiğinde Müdürlükten işbaşı talimatı beklenmeden en kısa zamanda 112 Acil Çağrı Merkezine ulaşım görev başı yapılır.
- d) Kriz süresince Müdür veya Koordinatörün izni olmadan vardiya devredilmez.
- e) Müdür veya Koordinatörün krizin bittiği kararıyla normal çalışma düzenine geçilir.

Amirlere Silsile Yoluyla Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar-Olaylar

Madde 13 –

- a) Benzinlik, ofis, bitişik nizam sıralı ev yangınları, ahır ve samanlık yangınlarında hayvan telefı,
- b) Basında çıkması muhtemel olaylar,
- c) Askeri araç kazası, güvenlik güçlerine saldırı,
- ç) Öğrenci ve çalışan servisi, şehirlerarası otobüs, tehlikeli madde taşıyan araç ve turistik gezi kazaları,
- d) En az 2 ölü ve/veya en az 4 yaralı olan vakalar,
- e) Toplumsal olaylar (gösteri, yürüyüş, linç girişimi vb.),
- f) Kitleleri etkileyen deprem, sel, toprak kayması, çığ düşmesi,

- g) Uçak düşmesi, tren kazası,
- ğ) Terör olayları,
- h) KBRN sızıntı, kaza, sabotaj,
- ı) Yerli ve yabancı protokolde olan şahısların geçirdiği kazalar,
- i) Bazı sebeplerle (kaza, yangın, tır devrilmesi vb.) anayolların uzun süreli trafiğe kapandığı durumlar,

Sistem Çökmesi

Madde 14 - Yazılım arızası, UPS, jeneratör, trafo arızası, elektrik arızası vb. nedenlerden sistemin kapanması, tekrar sistemin çalışabilir hale gelmesi sürecinde çağrıların analog hatlara düşmesi durumunda;

- a) Yetkili kişilerce, sistemi yeniden çalıştırmak için usulüne uygun teknik girişimler yapılır.
- b) Çağrıların analog hatlara düşmesiyle, acil yardım hizmeti veren kurumlardan Müdürlükçe belirlenen sayıda personel takviyesi sağlanır.
- c) Krizin durumuna göre 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü veya Koordinatör farklı çalışma sistemi belirleyebilir.
- ç) Vaka kaydı formları kâğıt ortamında oluşturulur.
- d) İhtiyaç duyulan teknik personel müdahale için binaya acilen intikal eder.

Altyapı Çökmesi

Madde 15 - 112 Acil Çağrı Merkezine iletişim sağlayan hatların kopması, hizmet binasında muhtelif sebeplerden hizmet verme imkânı kalmaması gibi durumlarda;

- a) Teknolojik imkânlar ölçüsünde 112 Acil Çağrı Merkezinde iletişim bağlantıları çeşitlendirilerek krize hazır olunur.
- b) Kriz durumunda Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Türk Telekom ve diğer kurum/kuruluşlarla acil iletişime geçilir.
- c) Krizin çözümü kısa sürede mümkün olmayacaksa, acil çağrılarının en uygun 112 Acil Çağrı Merkezine yönlendirilmesi veya ilgili kurumların eski altyapılarının kullanıma alınması ihtimaline hazırlıklı olunur.
- ç) İhtiyaç duyulan teknik personel müdahale için binaya acilen intikal eder.



[Handwritten signature]

BEŞİNCİ BÖLÜM DİĞER HUSUSLAR

Yönerge Değişikliği

Madde 16 - Bu Yönerge ve eklerinde değişiklik yapılmasına Uşak Valisi yetkilidir.

Hüküm Bulunmayan Haller

Madde 17 – Bu Yönergede hüküm bulunmayan hallerde 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve İçişleri Bakanlığı “112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği” hükümleri uygulanır.

Yürürlük

Madde 18- Bu Yönerge Uşak Valisinin onayına müteakip yürürlüğe girer.

Yürütme

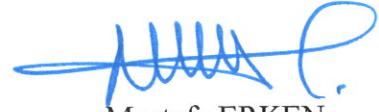
Madde 19 - Bu Yönerge hükümlerini Uşak Valisi yürütür.

Ekler

EK-1) Vaka Dışı Çağrı İş Akış Şeması

EK-2) Acil Vaka Çağrı Alma İş Akış Şeması

EK-3) Bilgi Notu Formu



Mustafa ERKEN

112 Acil Çağrı Merkezi Müdür V.

Uygun görüşle arz ederim.

18/10/2021

Muammer BALCI
Vali Yardımcısı

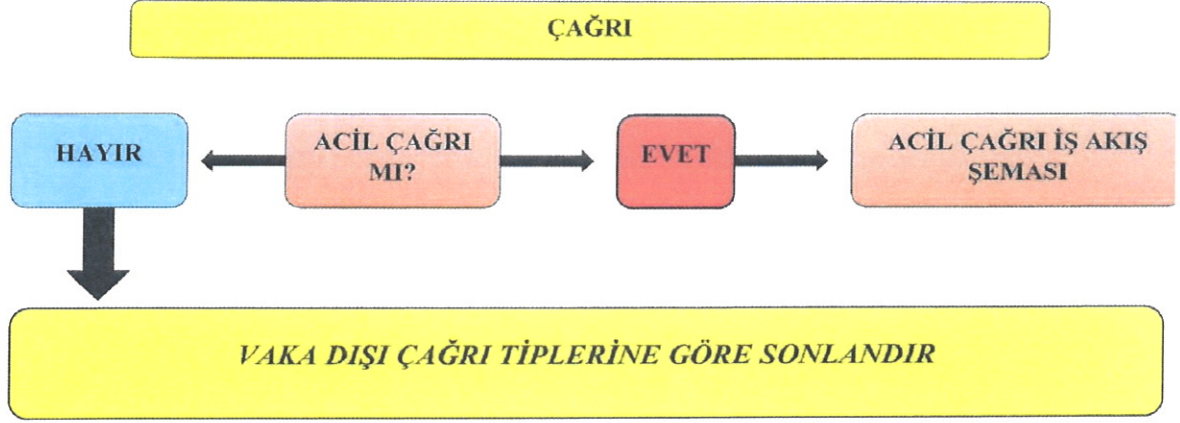
OLUR

18/10/2021

Funda KOCABIYIK
Vali



VAKA DIŞI ÇAĞRI İŞ AKIŞ ŞEMASI

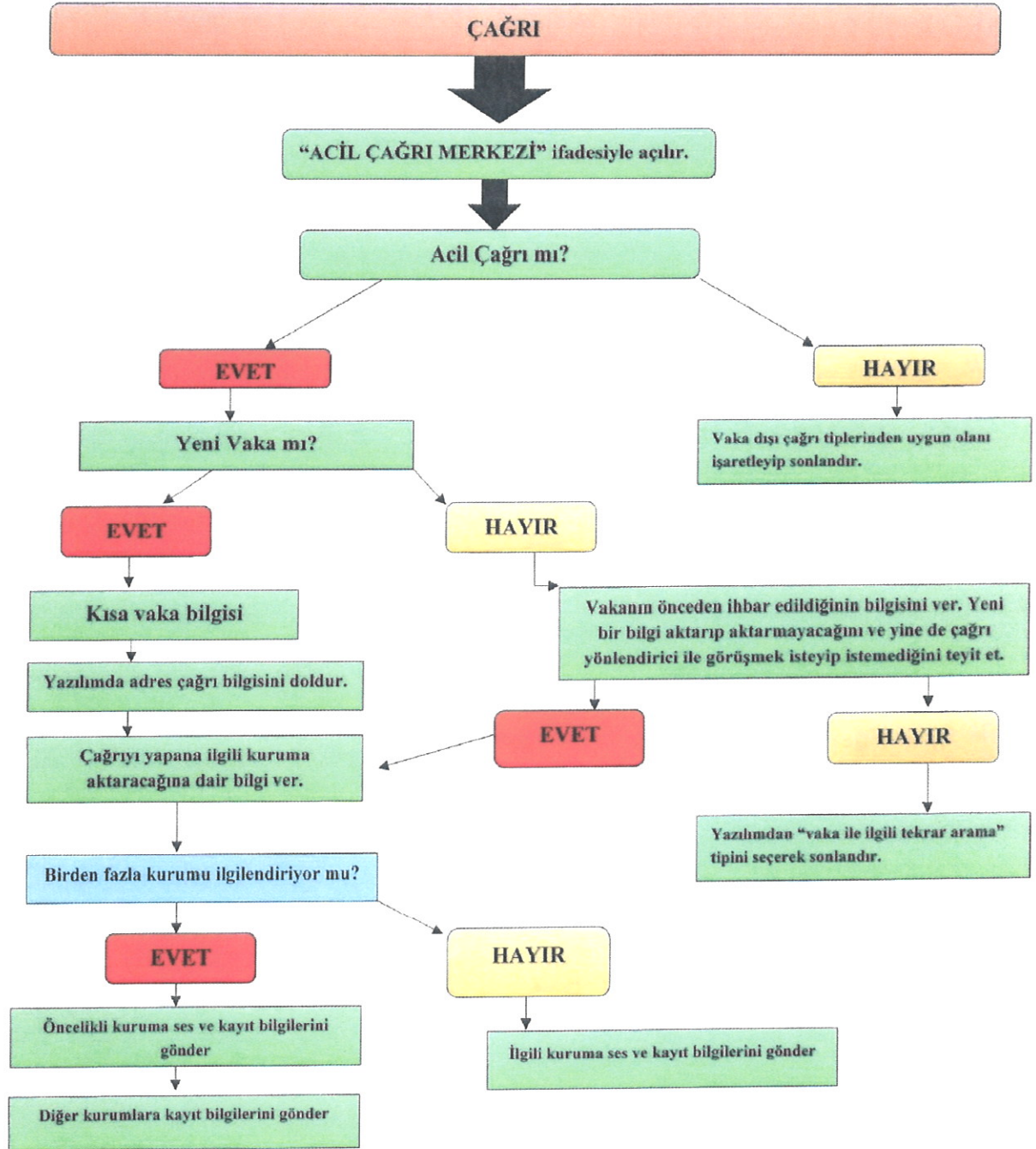


YANLIŐ KULLANIM	KÖTÜ AMAÇLI KULLANIM	DANIŞMA	KURUM İÇİ GÖRÜŞME	GÖREV İPTALİ	SESSİZ ÇAĞRI
<i>YanliŐ aradığını beyan eden çağrılar</i>	<i>Kötü Konuşma, hakaret, küfür vb.</i>	<i>Bilgi Alma Amaçlı</i>	<i>İlgili Kurumların Personeli İle Görüşme</i>	<i>Vatandaşın İhbardan Vazgeçtiği Aramalar</i>	<i>Telefonu açtığında Karşı Tarafıtan Ses Gelmeyen Çağrılar</i>
<i>Kişi yanliŐlıkla aradığını beyan ediyor eminsen SONLANDIR.</i>	<i>Kötü sözle karŐılık vermeden uyararak SONLANDIR.</i>	<i>Başka bir kurumu ilgilendiriyor ise o kuruluŐu aramaları konusunda bilgilendirme yaparak SONLANDIR.</i>	<i>Arama nedeninin vaka olmadığından emin olduktan sonra ilgili kurum personeline vaka kaydı açmadan aktar.</i>	<i>Vaka olmadığından emin ol, ilgili kurum ile görüşmek istemediğini teyit ederek telefonu SONLANDIR.</i>	<i>Ses çağrıda en az 5 saniye bekle vaka olmadığından emin ol sonra çağrını SONLANDIR.</i>



[Handwritten signature]

ACİL VAKA, ÇAĞRI ALMA İŞ AKIŞ ŞEMASI



Handwritten signature in blue ink.



Uşak 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü
(Bilgi Notu)

Tarih:	
Saat:	
Adres:	
Konu:	
Açıklama:	

Arz Ederim.



[Handwritten signature]