



**TOKAT 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ
MÜDÜRLÜĞÜ
ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ**

TOKAT – 2020

İÇİNDEKİLER

KONULAR:	SAYFA NO:
KAPAK	
İÇİNDEKİLER	1-2
GENEL ESASLAR	3

BİRİNCİ BÖLÜM

Genel Esaslar

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

İKİNCİ BÖLÜM

Kuruluş, Görev, Yetki, Genel Sorumluluk ve Mali Hükümler

MADDE 5- Kuruluş	5
MADDE 6- Tokat 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün Görevleri	5
MADDE 7-112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün Görev, Yetki ve Sorumlulukları	6
MADDE 8- İdari Büronun Görevleri	7
MADDE 9- Muhasebe Ve Satın Alma Bürosunun Görevleri	7
MADDE 10- Bilgi İşlem Ve Teknik Hizmetler Bürosunun Görevleri	7-8
MADDE 11- Kalite, Koordinasyon Ve Değerlendirme Bürosunun Görevleri	8
MADDE 12- Çağrı Alıcıların Görev Ve Sorumlulukları	8-9
MADDE 13- Çağrı Alıcı Grup Sorumlularının Görev ve Sorumlulukları	9-10
MADDE 14- Danışma/Güvenlik Personelinin Görev Ve Sorumlulukları	10
MADDE 15- Acil Çağrı Merkezinde Acil Yardım Hizmeti Veren Kurumların Görev Ve Sorumlulukları	10-11
MADDE 16- Çağrı Yönlendiricilerin Görev Ve Sorumlulukları	11
MADDE 17- Çağrı Yönlendiricilerin Kurumsal Olarak Ek Görevleri	11-13
MADDE 18- Genel Sorumluluklar	13-14
MADDE 19- Mali Hükümler	15

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çağrı Hizmetlerinin Koordinasyonu ve Değerlendirilmesi

MADDE 20- Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu	15
---	----

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çalışma Esası, Çağrı Merkezi Düzen ve İşleyişi, Çağrı Alıcı ve Yönlendirici Personele İlişkin Hususlar ve Diğer Hususlar

MADDE 21- Çalışma Esası	15
MADDE 22- Çağrı Merkezi Düzen ve İşleyişi	15-17
MADDE 23- Çağrı Alıcı Ve Çağrı Yönlendirici Personele İlişkin Hususlar	17-18
MADDE 24- Diğer Hususlar	19

BEŞİNCİ BÖLÜM

Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler

MADDE 25- Acil Çağrılarda Olağanüstü Yoğunlaşma	19-20
MADDE 26- Sistem Çökmesi	20
MADDE 27 Altyapı Çökmesi	20

ALTINCI BÖLÜM

Amirlere Silsile Yoluyla Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar

MADDE 28- Büyük Vakalar	20-21
-------------------------	-------

YEDİNCİ BÖLÜM

Müdürlük Personeli ile Müdürlük Emrinde Görevli Diğer Personelin İzin Kullanımı, Nöbet/Vardiya Değişikliği ve Ortak Hükümler

MADDE 29- Nöbet/Vardiya Değişikliği	21
MADDE 30- İzin Kullanımı	21
MADDE 31- Ortak Hükümler	21

SEKİZİNCİ BÖLÜM

Yönerge Değişikliği, Hüküm Bulunmayan Haller, Yürürlük ve Yürütme

MADDE 32-Yönerge Değişikliği	21
MADDE 33- Hüküm Bulunmayan Haller	21
MADDE 34- Yürürlük	22
MADDE 35- Yürütme	22
Ekler Çizelgesi	22
Acil Çağrı Genel İş Akış Şeması (Ek-1)	23
Vaka Dışı Çağrı İş Akış Şeması (Ek-2)	24
Acil Vaka, Çağrı Alma İş Akış Şeması (Ek-3)	25
Acil Çağrı Karşılama Süreci (Ek-4)	26
Acil Çağrı Merkezinden Beklenen Temel Beklentiler (Ek-5)	27
Telefonda Etkili İletişim (Ek-6)	28-31
Telefonda Etkili Dinleme İçin Dikkat Edilecek Hususlar (Ek-7)	32
Acil Çağrını Değerlendirmede Dikkat Edilecek Hususlar (Ek-8)	33
Çağrı Alıcı Personelin Uyması Gereken Kurallar (Ek-9)	34-35
Çağrı Yönlendirici Personelin Uyması Gereken Kurallar (Ek-10)	36
Nöbet/Vardiya Değişim Formu (Ek-11)	37

BİRİNCİ BÖLÜM

Genel Esaslar

Amaç

MADDE 1- Bu Yönergenin amacı, İl genelinde tüm acil çağrılarının etkin bir şekilde tek bir merkezden karşılanarak, kurum/kuruluşlara ait acil müdahale ekiplerinin doğru ve zamanında yönlendirilmesi için gerekli organizasyonun sağlanması amacıyla, Tokat 112 Acil Çağrı Merkezinin işleyişine dair usul ve esaslar ile acil çağrıları karşılayan 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü personeli ve farklı kurumlardan Müdürlük emrine görevlendirilen personelin nöbet/vardiya sırasında uymakla yükümlü oldukları kuralları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2- Tokat İli mülki sınırı içerisinde acil çağrıları karşılayan 112 Acil Çağrı Merkezinin kuruluş, görev, çalışma, düzen ve işleyişi, personelin ve ilgili kurumların görev, yetki ve sorumlulukları ile acil çağrı hizmeti kapsamında yararlanılan her türlü donanımın, dokümanın, temini, kullanımı ve 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü emrinde çalışan personelin Nöbet/Vardiya Değişikliği ile ilgili usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 3- (1) Bu Yönerge;

- a) 657 sayılı Devlet Memurlar Kanunu,
- b) 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu,
- c) 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında yayımlanan 1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesininin 271/4. Maddesi,
- ç) 16/05/2014 tarihli ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğine göre hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar

MADDE 4- Bu Yönergede geçen;

- a) **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,
- b) **Acil çağrı hizmeti:** Acil çağrının alınmasından, ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetini,
- c) **Acil çağrı yazılımı:** Acil çağrı merkezine gelen çağrıların, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,
- ç) **Acil yardım hizmeti:** İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,
- d) **Araç takip sistemi:** İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,
- e) **Bakanlık:** İçişleri Bakanlığını,
- f) **Genel Müdürlük:** İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,

- g) Valilik:** Tokat Valiliğini,
- ğ) Müdürlük:** Tokat 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- h) Çağrı merkezi:**112 acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü Tokat 112 Acil Çağrı Merkezini,
- ı) Çağrı merkezi müdürü:** Tokat 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,
- i) İlgili birimler:** İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,
- j) İlgili kurumlar:** Çağrı merkezinde görev alan Tokat İl Jandarma Komutanlığı, Tokat İl Emniyet Müdürlüğü, Tokat Belediye Başkanlığı İtfaiye Müdürlüğü ile ilçe ve belde belediyeleri itfaiye müdürlükleri veya birimleri, Tokat Orman İşletme Müdürlüğü, Doğa Koruma ve Milli Parklar Şube Müdürlüğü, Tokat İl Sağlık Müdürlüğü, Tokat İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ve Valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dâhil edilen diğer kurumları,
- k) Çağrı alıcı:** Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,
- l) Yönetmelik:** İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğini,
- m) 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,
- n) Diğer personel:** Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,
- o) KBRN:** Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleeri,
- ö) Kriz:** Normal iş akışı dışında anlık gelişen; yazılım/donanım arızaları, ek personel ihtiyacı ve iletişim alt yapısının çalışmaması gibi durumları,
- p) Konsol:** Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,
- r) Operasyon merkezi:** Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,
- s) Birim Sorumlusu:** İlgili birimlerin kurumunu temsilen, iş, işleyiş ve kendi personelini takip eden ve Çağrı Merkezi Müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayan personeli,
- ş) Grup Sorumlusu:** Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından Acil Çağrı Merkezi Müdürünce, çağrı yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca, grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,
- t) Koordinatör:** Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak belirlenen personeli,
- u) Ziyaretçi:**112 Acil Çağrı Merkezi alanlarında hizmet veren kurum personeli ile kamu kuruluşlarının personelini ziyaret amacıyla belirli bir süreyle Çağrı Merkezi binasına giriş çıkış yapan kişileri,
- ü) Giriş Kartı:** Tüm hakları Tokat 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne ait olan ve üzerinde bilginin kaydedilip işlenebildiği çip barındıran manyetik kartı ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Kuruluş, Görev, Yetki, Genel Sorumluluk ve Mali Hükümler

Kuruluş

MADDE 5- Tokat 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü;

a) (Mülga: 02/07/2018-KHK-703/18 md.) 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ve 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 No'lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 271/4. maddesine istinaden kurulmuştur.

b) Çağrı Merkezi Müdürlüğü; İdari, Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler, Muhasebe ve Satın Alma, Kalite Koordinasyon ve Değerlendirme bürolarından oluşur.

Tokat 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün Görevleri

MADDE 6- Çağrı merkezi müdürlüğünün görevleri şunlardır:

a) İl genelinde; İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, Belediyeler, Orman İşletme Müdürlüğü, Doğa Koruma ve Milli Parklar Şube 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,

b) Acil çağrıları, çağrı merkezinde acil yardım hizmeti sunan kurumlara yönlendirmek,

c) Acil yardım hizmeti sunan kurumlar arasında gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlamak,

ç) Kurumsal kapasitenin geliştirilmesine yönelik acil çağrı hizmetleri alanında; hizmet içi eğitim programlarını yapmak, Bakanlığın izni ile finansman sağlayan ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşların proje çağrılarını takip ederek, hibelere yönelik proje hazırlamak,

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

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

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

g) İlgili kurumlarla birlikte tatbikatlar planlamak ve uygulamak,

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

h) Çağrı merkezinin fiziki imkânları ölçüsünde ilgili kurumların komuta ve kontrol merkezi ihtiyaçları için çağrı merkezinde ve diğer mahallerde Valilik onayına istinaden yer tahsisi yapmak,

ı) Çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin kamuoyunu bilgilendirmek,

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

j) 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:

- a)** Çağrı merkezi çalışmalarının düzenli, sürekli ve verimli bir şekilde aksamadan sürdürülmesini sağlamak için gerekli tedbirleri almak,
- b)** Müdürlüğün ödenek ve kadro ihtiyaçlarını tespit ve takip etmek,
- c)** 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,
- ç)** Vardiyalarda görevli personelin yetersiz kalması halinde yeterli personelin görevlendirilmesini sağlamak üzere, Valilik kanalı ile ilgili kurumlara bildirimde bulunmak,
- d)** Çağrı merkezinde hizmet veren kurum ve kuruluşlar ile işbirliği ve koordinasyon içerisinde hizmet içi eğitim çalışmalarını yürütmek ve geliştirmek,
- e)** Her bir vardiyada çalışacak çağrı alıcıların sayısını düzenlemek, gerekli görevlendirmeleri yapmak,
- f)** Her vardiyada görev yapan çağrı alıcıları arasından bir kişiyi grup sorumlusu olarak belirlemek,
- g)** İl acil çağrı hizmetleri ile ilgili faaliyet ve verileri yıllık olarak derleyip, değerlendirilmek üzere rapor halinde Valiliğe sunmak,
- ğ)** Yeni ve iyi uygulama örneklerini takip etmek ve çağrı merkezi teknolojisinin güncel tutulmasını sağlamak için rapor ve projeler hazırlayıp Valilik aracılığıyla Genel Müdürlüğe sunmak,
- h)** Çağrı merkezinin tanıtımını sağlayacak faaliyetler düzenleyerek, kamuoyunu 112 Acil Çağrı Merkezi hakkında bilgilendirmek,
- ı)** 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/Vali Yardımcısına iletmek ve aldığı talimatlar doğrultusunda gerekli işlemleri yürütmek,
- i)** Çağrı merkezinde görev yapan müdürlük personelinin görev, yetki ve sorumluluklarını Valilik onayı ile belirlemek,
- j)** Kurumların haberleşme sistemlerinin çalışır halde olmasını gözetmek, aksaklıkların giderilmesine yardımcı olmak,
- k)** İlgili kurumların acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri ile telli, telsiz ve yazılım bağlantılarının sağlanması için ilgili kurumlarla koordinasyonu sağlamak,
- l)** Çağrı merkezinin fiziki imkânları ölçüsünde ilgili kurumların komuta ve kontrol merkezi ihtiyaçları için çağrı merkezinde ve diğer mahallerde Valilik onayına istinaden yer tahsisi yapmak,
- m)** Vali veya sorumlu Vali Yardımcısının belirleyeceği diğer görevleri yapmak.

İdari Büronun Görevleri

MADDE 8- İdari büronun görevleri şunlardır:

- a) Müdürlüğe yapılan acil çağrı dışındaki tüm aramaları cevaplandırarak gerekli birimlere aktarmak,
- b) Gelen ve giden evrak ile dilekçelerin havale ve takibini yapmak, defter ve bilgisayar kayıtlarını tutmak, müdürlüğün görev alanına giren konularla ilgili yazışmaları yapmak,
- c) Müdürlük personeli ile ilgili dosyaları tutmak, izin, vardiya değişikliği ve mal beyanı gibi işleri takip etmek,
- ç) 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:

- a) Çağrı merkezinin mali işlerle ilgili hizmetlerini yürütmek,
- b) Çağrı merkezi için gerekli araç, gereç ve malzemenin temini ve kullanımıyla ilgili hizmetleri yürütmek,
- c) Çağrı merkezinin hizmet alımına yönelik iş ve işlemlerini yürütmek,
- ç) Temizlik, aydınlatma, ısıtma, bakım, onarım ve araç kiralama işlemlerini yapmak,
- d) 28/12/2006 tarihli ve 2006/11545 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Taşınır Mal Yönetmeliğine ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,
- e) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosunun Görevleri

MADDE 10- Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosunun görevleri şunlardır:

- a) Çağrı merkezinin bilişim hizmetlerini yürütmek, altyapı sisteminin çalışır durumda olduğunun takibini yapmak, ihtiyaç ve aksaklıkları tespit ederek, giderilmesini sağlamak,
- b) Bilgisayar ve sistemlerin montaj, yazılım kurulumu, güncelleme, periyodik bakım ve arızalarının giderilmesine ilişkin iş ve işlemleri yapmak,
- c) Bakanlık bilgi güvenliği politikalarına ilişkin düzenlemeler çerçevesinde çağrı merkezi bilişim sistemine dışarıdan gelecek müdahaleleri engellemek için gerekli tedbirleri almak,
- ç) 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,
- d) Enerji, ısıtma - soğutma, haberleşme, yangın algılama ve söndürme gibi sistemlerin periyodik bakımlarını yapmak ve arızalarını gidermek,
- e) Her türlü cihaz ve donanımın güncelleme, bakım ve onarımı için gelen görevlilere nezaret etmek,
- f) Araç takip sistemi ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirmek, iletişim kurulamayan araçlarla ilgili kurumların ivedi tedbir alması için gerekli uyarı olanaklarını sağlamak,
- g) Kurumların kapsamlı analiz yapabilmeleri için çağrı merkezi sistemleri üzerinde

geliştirilecek web servisleri üzerinden yapılacak sorgularla veri paylaşımı sağlamak,

ğ) 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:

a) Birden fazla kurumu ilgilendiren önemli olayları takip ederek varsa koordinasyonda meydana gelen aksaklıkları ve nedenlerini tespit ederek raporlamak,

b) Haberleşme sistemi ve yazılım ile ilgili eksiklik ve aksaklıkları belirleyerek müdürlüğe bildirmek,

c) 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,

ç) Sistemin çalışmasıyla ilgili istatistikleri takip etmek, ilgili birimlerin istatistik çalışmalarına yardımcı olmak,

d) Çağrı merkezinin işleyişiyle ilgili bilgi notları ve brifingleri hazırlayarak müdürlüğe sunmak,

e) Eğitim amaçlı kullanılacak ses kayıtlarını kişisel verilerin gizliliği ve korunmasına dair mevzuat hükümlerine uygun olarak belirlemek,

f) İdari veya adli soruşturmaya konu olan vakalarla ilgili, sesli ve yazılı kayıtların örneklerini yetkili idari veya adli mercilere teslim etmek üzere çıkartmak,

g) Çağrı alma teknolojisindeki yenilikler ve çağrı merkezinde kullanılacak yeni teknolojiler konusunda çalışmalar yapmak ve müdürlüğü bilgilendirmek,

ğ) Kalite yönetim sistemi dokümanlarının kayıtlarını tutmak, ilgili birimlerin kalite standartlarını oluşturma çalışmalarına yardımcı olmak,

h) Öneri ve şikâyetleri takip etmek ve bu konuda gerekli çalışmaları yapmak,

ı) Düzenlenecek olan hizmet içi eğitim, seminer ve sosyal faaliyetlere ilişkin iş ve işlemleri yapmak,

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

Çağrı Alıcıların Görev ve Sorumlulukları

MADDE 12- Çağrı alıcılarının görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) Konsollarına düşen her türlü aramayı cevaplandırmak,

b) Görevlendirildiği konsolda çağrıyı karşılayarak, konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle mesai saati içinde ve dışında öncelikle sorumlu/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;

1) Acil çağrı ise vaka kaydı oluşturmak,

2) Acil çağrı değil ise vaka kaydı oluşturmadan çağrıyı uygun ve hızlı bir şekilde sonlandırmak,

3) 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,

4) Asılsız ihbar olarak değerlendirdiği çağrıyı, vardiya devir teslim tutanağına yazarak

koordinatöre, koordinatörün bulunmadığı zamanlarda ise grup sorumlusuna bildirmek,

d) 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,

e) Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak,

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

g) Yaptığı görüşme esnasında vaka ile ilgili olarak çağrı yönlendiricinin bilgisine ihtiyaç duyduğu takdirde, listeden ilgili çağrı yönlendiriciyi seçerek çağrıya dâhil edip konferans görüşme yaptırmak,

ğ) Vardiya değişiminde, çağrı merkezi müdürü tarafından belirlenen bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelinceye kadar görevini sürdürmek,

h) Adlî soruşturma gerektirecek, haber değeri olan olağandışı durumlarda veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği veya edeceği vakaları çağrı merkezi müdürüne iletilmek üzere grup sorumlusuna bildirmek,

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

j) Yabancı dilde gelen çağrılarla ilgili tercüman ile konferans görüşme sağlayıp, kendisine bildirilenler neticesinde vaka formu oluşturup, ilgili Çağrı Yönlendiriciyi konferansa dahil ederek işlemi tamamlamak,

k) Çağrı Alıcı personel Acil Çağrı Genel İş Akış Şeması talimatına göre çalışır. **(Ek 1)**

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

Çağrı Alıcı Grup Sorumlularının Görev ve Sorumlulukları

MADDE 13-

a) Grup sorumlusu, vardiya listesindeki grupların birinci sırasındaki kişidir.

b) Grup sorumlusunun raporlu/izinli olması halinde vardiya listesindeki ikinci sıradaki kişi, onun da bulunmaması durumunda izleyen personel grup sorumlusu olur.

c) Vardiya devir-teslim işlemi karşılıklılık esasına göre yapılır. Grup sorumluları tüm konsollarda; kulaklık girişleri, klavye, mouse, ekran vb. donatıların çalışıp çalışmadığı ile masa, koltuk vb. büro malzemelerinin sağlam olup olmadığını kontrol ederek devir teslimi tamamlar.

ç) Devir-teslim işlemi sırasında önceki vardiyadan devam eden işler varsa açıkça belirtilir.

d) Grup sorumlusu dahil tüm çağrı alıcılar vardiya saatlerinin ilk ve son yarım saatin de mola kullanamaz.

e) Grup sorumlusu, ilgisine göre Müdürlükçe yapılan toplantılara katılır. Mazereti halinde yedek grup sorumlusunun katılımını sağlar.

f) Grup sorumlusu toplantı kararlarını grup üyelerine iletmek, izah etmek ve uygulanmasını takip etmekten müdüre karşı sorumludur.

g) Grup sorumlusu vardiyalı çalışan personelin görüş, öneri ve problemlerini müdüre bildirir.

ğ) Grup sorumlusu sistem rehberindeki yanlış kayıtları ve sıklıkla düşen asılsız çağrıları vardiya devir-teslim formuna raporlar.

h) Çağrı alıcılar, grup sorumlusu yönetiminde çalışır. Vardiya devir teslim tutanağına işlenmesi gereken bilgileri anında grup sorumlusuna iletir. Grup Sorumlusu da bu bilgileri Vardiya Devir Teslim Tutanağına işler.(Konunun önemine göre Müdüre/Koordinatöre bilgi verir.)

ı) Gelen çağrılar yönlendirildikten sonra yönlendirilen birim tarafından işleme alınıp alınmadığı grup sorumlusu tarafından takip edilir. Gerekirse gelen çağrı sesli olarak Çağrı Alanında

ilan edilir ve yönlendirilen birim personeli çağrı yönlendirildiğine dair uyarılır. Bu konuda yaşanıp çözüme kavuşturulamayan sıkıntılar derhal Çağrı Merkezi Müdürüne, diğer zamanlarda Koordinatöre bildirilir. Koordinatör de gerekli gördüğü takdirde Müdüre bu konuyu iletir.

Danışma/Güvenlik Personelinin Görev ve Sorumlulukları

MADDE 14-

- a) Danışma/güvenlik personelinin sorumluluk alanı bina, etrafı ve bahçesidir.
- b) Görev devir teslimi yapılırken önceki vardiyadan devam eden işler varsa açıkça belirtir.
- c) Sorumluluk alanını vardiya boyunca periyodik olarak gezerek kontrol eder.
- ç) Sorumluluk alanında herhangi bir teknik ve alt yapı arızası gibi durumlarla karşılaştığında (Elektrik sigortası, doğalgaz, su ana musluğu, yangın söndürme cihazları vb.) derhal ilgili nöbetçi teknik personele bilgi verir.
- d) Sorumluluk alanını gösteren kameraları bilgisayar ekranından devamlı olarak izler.
- e) Dışarıdan gelen misafirlere (ziyaretçi, kargo, kurye vb.) giriş kapısını açar. Kargo, kurye vb. teslimat amaçlı gelen kişiler bina danışmada bekletilir. İlgili personele teslimat danışmada yapılır.
- f) Binaya gelen ziyaretçilerin ne amaçla geldiğini ve kimle görüşmek istediğini öğrenir. İlgili kişilerden teyit/onay aldıktan sonra ziyaretçi defterine bilgileri kaydeder.
- g) Ziyaretçiye tanımlı kapılardan geçebilmesi için nüfus/ehliyet kimlik kartı karşılığında ziyaretçi kartı verir, ziyaretçinin çıkışı sırasında verilen kartı geri alır.
- ğ) Giriş kartı bulunmayan (unutan/kaybeden) personele kimlik kartı karşılığında ziyaretçi kartı verir ve yeni/geçici kart temini için teknik personele yönlendirir.
- h) Lüzumlu telefonlar ile ilgililerin adreslerini nöbet/vardiya mahalline asar.
- ı) Sorumluluk alanına (Müdürlüğün bilgisi ve izni dışında) her ne suretle olursa olsun patlayıcı, parlayıcı ve yanıcı madde taşıyan araçları park ettirmez ve bu araçların bahçeye girmesine izin vermez.

Acil Çağrı Merkezinde Acil Yardım Hizmeti Veren Kurumların Görev ve Sorumlulukları

MADDE 15- Acil çağrı merkezinde acil yardım hizmeti veren kurumların görev ve sorumlulukları şunlardır:

- a) İl genelinde; İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, 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.
- b) 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.
- c) Kurumlar, acil yardımın gerektirdiği kendi görev alanı ile ilgili hizmeti sunmaktan bizzat, diğer kurumlarla yardımlaşma ve işbirliğini gerektiren durumlarda ise destek sağlamakla sorumludur.
- ç) İlgili kurumlar ilgili mevzuatı uyarınca verilen izinleri kullanmakta olan personeli göz önünde bulundurarak, görevi aksatmayacak şekilde görevlendirme yaparlar.
- d) 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 16- Çağrı yönlendiricilerin görev ve sorumlulukları şunlardır:

- a) Aktarılan acil çağrıları en kısa sürede bekletmeden karşılamak,
- b) Gelen çağrının görev alanına giren, ivedilik arz eden bir vaka olup olmadığını değerlendirmek,
- c) Vaka bilgileri formunda kaydedilmiş olan bilgilerdeki eksiklikleri tamamlamak,
- ç) 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,
- d) 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,
- e) Sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak,
- f) 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,
- g) Görevlendirilen birimin veri terminaline (araç bilgisayarı, cep bilgisayarı gibi) sahip olması halinde vaka bilgileri formunu eksiksiz olarak doldurarak, iletiminin yapıp yapılmadığını takip etmek ve veri terminali tarafından istenen verilerin girişini sağlamak,
- ğ) Acil çağrı yapan kişi ile arama konusuyla ilgili birimler arasında ihtiyaç duyulması halinde çağrı sistemi üzerinden konferans görüşmesi yapılmasını sağlamak,
- h) Sistem dışından gelen ihbarlarla haberdar oldukları vakalarla ilgili olarak vaka formu açarak, diğer kurum çağrı yönlendiricilerini bilgilendirmek,
- ı) Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırıları, kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde müdürlüğe teslim etmek,
- i) Çağrı merkezi ile kendi kurumlarının acil yardım hizmeti sunan komuta ve kontrol merkezleri arasında telli, telsiz ve yazılım bağlantılarını kullanarak iletişimi sağlamak,
- j) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

Çağrı Yönlendiricilerin Kurumsal Olarak Ek Görevleri

MADDE 17- Çağrı yönlendiricilerin kurumsal olarak ek görevleri;

1) Sağlık 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.

2) Emniyet 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, 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.

3) Jandarma 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.

4) İtfaiye 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,

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

d) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

5) Orman Yangını 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,

ç) Yangın esnasında orman yangın ekipleri ile itfaiye ekiplerinin işbirliği yapmalarını sağlamak,

d) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

6) Afet ve Acil Durum 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,

ç) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

Genel Sorumluluklar

MADDE 18- Çağrı merkezlerinin genel düzeninden, iş yürütümünden ve ilgili kurumlar arasındaki işbirliği ve koordinasyonun sağlanması bakımından Valiye karşı ilgili Vali Yardımcısı sorumludur.

a) İlgili kurumların acil çağrı ve yardım hizmeti sunan birimlerinde görev yapan personelinin, araç ve gereçlerinin tamamının veya bir bölümünün çağrı merkezinde görevlendirilmesi, ihtiyaç ve hizmet gerekleri göz önünde bulundurularak Valilikçe belirlenir.

b) 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.

c) 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.

ç) İlgili birimler, kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelinin takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak birim sorumlusu belirler. Birim sorumluları, işleyişten çağrı merkezi müdürünün gözetiminde ilgili Vali yardımcısına karşı sorumludur.

d) Her vardiyada görev yapan çağrı yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca bir kişi grup sorumlusu olarak belirlenir. Çağrı merkezinde çalışan çağrı yönlendiriciler, bu sorumlusunun gözetiminde, Çağrı Merkezi Müdürüne karşı sorumludur.

e) 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 çağrı merkezi müdürü tarafından tebliğ edilir.

f) 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 5N1K (Ne? Nerede? Ne Zaman? Nasıl? Niçin? Kim? Sorularına cevap oluşturacak şekilde) kuralına uygun formatta, çağrı alıcı ve çağrı yönlendirici grup sorumluları tarafından, hiyerarşik yapı dikkate alınarak en hızlı bir şekilde Acil Çağrı Merkezi Müdürüne, Müdür de Vali yardımcısına konuyu ileterek, Valilik Makamı bilgilendirilir. *(Herhangi bir sebeple Müdürün görev mahallinde olmadığı zamanlarda, öncelikle sesli arama yapılır, makul sürede ulaşılamaması halinde SMS gönderilir ve aynı zamanda ilgili Vali Yardımcısına doğrudan bilgi verilir.)*

g) Mesai saatleri dışında ve tatil günlerinde, Koordinatör, (f) fıkrasında bahsi geçen olaylarla ilgili bir ihbar alındığında, aynı fıkrada belirtilen hususlar çerçevesinde, vakanın özelliğine göre öncelikle kurumlar arası koordinasyonu sağlamakla sorumludur. Koordinatör, bu faaliyetleri ile ilgili Çağrı Merkezi Müdürünü bizzat bilgilendirir. *(Herhangi bir sebeple Müdüre ulaşılamadığı zamanlarda, SMS gönderilir ve aynı zamanda ilgili Vali Yardımcısına doğrudan bilgi verir.)*

ğ) Acil yardım hizmeti yürüten kurumlar, Yönetmeliğin 13 ve 18. maddeleri çerçevesinde, kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personeli 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.

h) Çağrı Merkezinin faaliyete geçmesi ile birlikte, kurumlar, (ğ) 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.

ı) Devreye alınacak ilgili 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.

i) Çağrı Merkezi bünyesinde hizmet veren birimler, kurumuna ait acil çağrıların yönlendirilmesine ilişkin herhangi bir zafiyete düşülmemesi için, ihtiyaç duyulan araç-gereç eksikliğini, ilgili kurumlar ile protokol imzalamak suretiyle giderebilir.

j) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm personel (ilgili kurumların her statüdeki personeli dahil) çalışma süresi boyunca, merkezin çalışma prosedür ve kurallarına uymakla mükelleftir. İlgili kurumlar, Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin Merkezdeki ortak çalışma sistemi ve kurallara uymalarını sağlar.

k) Müdürlükte görevlendirilen personel, kendi disiplin mevzuatına tabidir.

l) Çağrı merkezine görevlendirilen personelin iâşe giderleri ile ulaşım hizmetleri kurumların kendi mevzuatına göre karşılanır. Valilikçe mevzuat çerçevesinde bu ihtiyaçların ortaklaşa karşılanması için gerekli tedbirler alınır.

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

n) Çağrı Merkezinin faaliyete geçmesi ile birlikte, Çağrı Merkezinde acil yardım hizmeti sunan kurumlar tarafından, acil yardım hizmetinde kullandıkları tüm araçlara, vatandaşlarımız nezdinde “**Acil Durumda Tek Numara**” bilinci oluşturmak için, İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğüne belirlenen logolu “**Acil Çağrı 112**” ibaresi yazılacaktır.

o) Olağanüstü durumlarda, Çağrı Merkezinde çalışan idari, teknik, çağrı alıcı, çağrı yönlendirici ve diğer personele, vardiyaya gelmeleri için telefon, SMS ve/veya Whatsapp yolu ile çağrı yapılır, personel çok zaruri bir hal olmadıkça göreve gelmek zorundadır.

ö) Çağrı Merkezinde görevli tüm personel, telefonunu her zaman ulaşılabilir konumda tutar. Herhangi bir nedenle ulaşılamama durumuna karşı, ulaşılabilecek ikinci bir telefon numarasını kurumu ile paylaşır ve güncel olmasını sağlar. Ayrıca, adres bilgisini kurumuna ibraz eder, değişiklik olması halinde en kısa sürede günceller.

p) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları açısından Valiye karşı sorumludur.

Mali Hükümler

MADDE 19- Çağrı merkezinde görevlendirilen personelin aylık, ödenek, her türlü zam ve tazminatları, ek ödemeleri ile diğer mali ve sosyal hak ve yardımları kendi kurumları tarafından karşılanır. Diğer kurumlar tarafından görevlendirilen personelin, kendi kurumunda sahip olduğu mali ve sosyal hakları herhangi bir kısıtlamaya tabi olmaksızın korunur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çağrı Hizmetlerinin Koordinasyonu ve Değerlendirilmesi

Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu

MADDE 20-

a) Tokat Valisinin Başkanlığında ilgili Vali Yardımcısı, İl Jandarma Komutanı, İl Emniyet Müdürü, Belediye Başkanı, Orman İşletme Müdürü, Doğa Koruma ve Milli Parklar Şube Müdürü, İl Sağlık Müdürü, İl Afet ve Acil Durum Müdürü, Çağrı Merkezi Müdürü ve Çağrı Merkezi İle İlişkilendirilen Diğer Kurum Yöneticilerinin Katılımı ile Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu oluşturulur.

b) Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu şubat ve eylül aylarında olmak üzere yılda iki defa toplanır. Vali gerektiğinde Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonunu ayrıca toplantıya çağırabilir.

c) 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.

ç) Çağrı Merkezi Müdürlüğüne hazırlanan yıllık faaliyet raporunu değerlendirerek, il düzeyinde ihtiyaç duyulan gerekli tedbirleri alır ve sorunların giderilmesini sağlar.

d) 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.

e) Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonunun sekretarya görevi Tokat 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne yürütülür.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çalışma Esası, Çağrı Merkezi Düzen ve İşleyişi, Çağrı Alıcı ve Yönlendirici Personele İlişkin Hususlar ve Diğer Hususlar

Çalışma Esası

MADDE 21-

a) Acil Çağrı Merkezi, resmi ve dini tatil günleri dahil olmak üzere 7 gün 24 saat çalışma esasına göre hizmet verir.

b) Tokat 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm personel, bu Yönergede belirtilen esaslara göre çalışır.

Çağrı Merkezi Düzen ve İşleyişi

MADDE 22-

a) Acil Çağrı Merkezinde düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulmayacaktır.

b) 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 çalışacaktır. Kurumlarca resmi kıyafet belirlenmemiş ise, Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik hükümlerine göre hareket edilecektir.

c) Binaya giriş çıkışlar, kartlı geçiş sistemi ve gerektiğinde diğer güvenlik sistemleri kullanılarak gerçekleştirilecektir. Bu amaçla her bir görevliye ayrı olarak tahsis edilen kartlar, başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullandırılmayacak ve görev bitiminde Müdürlüğe iade edilecektir.

ç) Kurum otoparkına, Çağrı Merkezinin faaliyete geçmesi ile birlikte yoğun araç giriş çıkışı olacağından, bina girişi ve çevresinde herhangi bir olumsuz durumla karşılaşılması için, Çağrı Merkezi Müdürlüğünce yapılacak düzenlemeye göre hareket edilecektir.

d) Çağrı Merkezinde bulunan GAMER toplantı salonu, Çağrı Merkezi Müdürlüğünce ihtiyaç duyulması halinde kullanılacaktır. Çağrı Merkezinde bulunan diğer donatılar, eğitim salonu vb. alanların ilgili kurumlarca kullanılması talebi, Çağrı Merkezi Müdürü tarafından değerlendirilip, Merkezin çalışma düzenini engellemeyecek şekilde olması halinde izin verilir. Çağrı merkezine ayrılan alan hariç, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binasının diğer kısımları, öncelikle Tip Projede belirlenen 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü ihtiyaçlarında kullanılacaktır. İhtiyaç fazlası boş oda vb. alanların kullanıma tahsisine ilişkin ilgili kurumun/birimin talebi olması halinde, Müdürlüğün teklifi ve Valilik onayına istinaden yer tahsisi yapılabilir.

e) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binası ve çevresinin genel temizliğinden Müdürlük sorumlu olmakla birlikte, ortak kullanım alanlarının (Çağrı Merkezi alanı, toplantı salonu, yemekhane, lavabolar, koridor vb.) düzen ve temizliğinden, binada faaliyet gösteren birim ve kullanıcılar müştereken sorumludur. Nöbet ve vardiya değişimlerinde söz konusu ortak kullanım alanlarının temiz ve kullanıma hazır biçimde devredilmesi esastır. Hasara uğramış malzeme varsa tutanakla devredilir ve idareye bildirilir.

f) Çağrı Merkezi Alanında, dinlenme ve kurum temsilcisi odalarında; hiçbir şekilde kokulu ve/veya sıcak yiyecek (yemek vb.) bulundurulmayacak ve tüketilmeyecektir. Bu amaçla; mutfak, kafeterya, yemekhane ve kamelyalar kullanılacaktır.

g) Acil Çağrı Merkezi salonunda hiç bir şekilde açıkta ateşli silah, kesici, delici alet ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulundurulmayacaktır. Kanunlar gereği silah bulundurması gerekenler silahlarını kendilerine teslim edilen anahtarlı dolaplarda muhafaza edecektir.

ğ) Müdürlüğün izni olmadan, ilgili kurumların personeli de olsa Merkezde görevli olmayan personel ve diğer şahıslar Acil Çağrı Merkezi salonuna alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecek, fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacaktır. Ziyaretçiler ile görüşmeler bina dışında veya ziyaretçi salonunda yapılacaktır.

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

ı) Acil Çağrı Merkezi genelinde meydana gelen veya gelebilecek yazılım, donanım ve teknik alt yapı (aę alt yapısı ve elektrik tesisatı gibi) arızalarına hiçbir şekilde müdahalede bulunulmayacak, durum derhal görevli teknik personele bildirilecektir.

i) Müdürlük, acil ihbarda bulunmak amacıyla arayan vatandaşların, ilgili kuruluşların ve

Merkezde görev yapan personelin özel ve gizli bilgilerinin korunması için tedbirleri alır. İlgili kuruluşlara ait her türlü kayıt, veri, rapor gibi bilgi ve belgeler üçüncü şahıslarla paylaşılmaz.

j) Acil Çağrı Merkezinin düzen ve işleyişi ile ilgili, çağrı merkezinde görev yapan idari, teknik, çağrı alıcı, çağrı yönlendirici ve diğer personel tarafından uyulması gereken kurallara ilişkin ihtiyaç duyulması halinde, Müdürlükçe, bu Yönerge hükümleri çerçevesinde Valilik oluru ile görev talimatı hazırlanabilir.

k) 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 getirilecektir. İdarelerin, bahsi geçen konu ile ilgili rücu hakkı saklıdır.

l) Çağrı Merkezi Müdürlüğü ve ilgili kurumlar veya Çağrı Merkezinde acil çağrı yönlendirme hizmeti sunan kurumlar arasında ihtilaf olması durumunda, Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından ilgili Vali Yardımcısı konu hakkında bilgilendirilecek ve verilen talimat doğrultusunda hareket edilecektir.

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

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

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

ö) 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.

Çağrı Alıcı ve Çağrı Yönlendirici Personele İlişkin Hususlar

MADDE 23-

a) Acil Çağrı Merkezinde görev yapacak çağrı alıcı personele, Yönetmeliğin 20. Maddesinde yer alan eğitim konuları ile birlikte, mesleki bilgi ve beceri düzeylerinin geliştirilmesi, rehberlik ve bireysel yönlendirme yapılması ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamak amacı ile eğitim verilmesi için, Müdürlükçe, uzman eğitici noktasında Üniversite ve ilgili meslek kurum ve kuruluşlarından gerekli yardım ve destek alınabilir.

b) Merkeze gelen her türlü çağrı, çağrı alıcılar tarafından cevaplanır, acil bir durum veya olayla ilgili acil birimleri ilgilendiren tüm çağrılarda, gerekli ilk çağrı bilgisi alınır ve vaka kaydı oluşturulan kayıt için, vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapılır. Varsa bilinen nokta (POI) alınır, vaka kaydına bu bilgi işlenir. Bir şekilde adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olay öğrenilir ve çağrı yönlendiricilere çağrı aktarılır. Çağrının cevaplanmasında ilgili

Yönetmelik ve kurum çalışma talimatlarına uygun hareket edilir. Çağrı alıcıların acil aramayı ilgili kurumun çağrı yönlendiricisine aktarmasıyla sorumluluğu biter.

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

ç) Müdürlük, önceden belirlenmiş ve açıklanmış kriterler doğrultusunda çağrı alıcı personelin performansını ölçer ve değerlendirir.

d) Çağrı yönlendiriciler, Yönetmelikte belirlenen çağrı yönlendirici görev ve sorumlulukları, Müdürlük çalışma usul ve esasları ile kurum mevzuatlarına uymakla yükümlüdür.

e) Çağrı yönlendiriciler ve diğer kurum personeli, çalışma sistemi, çalışma verileri, bina düzeni vb. konularla ilgili şikayet, görüş, talep ve önerilerini, öncelikle 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne iletmekle yükümlüdürler.

f) Çağrı yönlendiricilerin mesleki eğitimleri, ilgili kurumlar tarafından gerçekleştirilecektir. Acil Çağrı Merkezinde kullanılan yazılım ve donanımına ait konularda talep edildiği takdirde Müdürlükçe eğitim düzenlenebilecektir. İhtiyaç duyulması halinde Müdürlük, ilgili kurumun çağrı yönlendiricilere yönelik yapacağı eğitimleri için gerekli fiziki ortamı sağlayacaktır.

g) Çağrı yönlendirici personel ve diğer kurum çalışanları, hizmetin yürütülmesi için kendilerine tahsis edilen kaynak ve imkanları özel amaçla ve hizmet amacı dışında kullanmayacaktır.

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

h) Çağrı Yönlendiricilerin görevlerini aksatması, her hangi bir nedenle hizmet vermemesi, çağrı yönlendiricinin görevini yerine getirmemesi vb. nedenler de sorumluluk, çağrı yönlendirici kurumların o gün görevli grup sorumlusunda olacaktır. Hizmetin personel eksikliği, vardiya sistemi, izin, rapor vb. nedenlerle aksaması halinde sorumluluk, ilgili kurum ve yöneticilerine aittir.

ı) Başka bir kurumda görevlendirilen Müdürlüğün kadrolu, sözleşmeli ve hizmet alımı usulü ile çalıştırılan personeli, yürüttüğü görevi itibariyle hizmetine ihtiyaç duyulması halinde, geçici görevli bulunduğu birim amirini bilgilendirerek asli görevine ivedilikle döner. Nöbetçi koordinatörün bilgi vermesi üzerine, müdür tarafından karar verilmeden asli görevinden ayrılamaz.

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

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

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

Diğer Hususlar

MADDE 24-

a) Kurumlar çağrı merkezinde çalışan personelinin mola, yemek gibi aralar ile her hangi bir nedenle çağrıya yanıt verememe durumunu dikkate alarak yeterli sayıda yedek personel belirler ve ihtiyaç halinde kurum grup sorumlusunun talebiyle kurum temsilcisi/grup sorumlusu/ilgili kurumun amirleri vasıtasıyla mesaiye davet eder. Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bilgilendirme, ilgili kurumun grup sorumlusu tarafından yapılır.

b) Kurumlar, Acil Çağrı Merkezi bünyesinde, 4857 sayılı İş Kanunu ve bağlı tali mevzuatına tabi çalıştırdığı Çağrı Yönlendirici personelinin çalışma süreleri ile diğer haklarını, mezkûr Kanun kapsamında yerine getirirler. Bu uygulamalardan kaynaklanabilecek tüm idari, adli yaptırım olan konularda sorumluluk ilgili kurumlara aittir.

c) Müdürlük, ilgili kurumların nöbet/vardiya düzenine, görev kapsamına giren konulardaki uygulamalarına ve işleyişine müdahale etmez.

ç) Kurum ve birimler, Müdürlüğün izni ve onayı olmadan çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanımını, düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahalede bulunamaz ve değişiklik yapamaz.

d) Çağrı Merkezinde çağrı alıcı olarak görev yapacak kadrolu ve sözleşmeli yeterli sayıda personel sağlanıncaya kadar, ilgili kurumlar ve gerektiğinde diğer kurumlardan, Valilik onayı ile geçici olarak personel görevlendirilir. Personel seçiminde Bakanlığın belirlediği kriterler dikkate alınır. Bu amaçla görevlendirilen personel, Müdürlüğün talebi üzerine en kısa sürede Çağrı Merkezinde göreve başlaması, bağlı olduğu kurumunca yerine getirilir.

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

f) İlgili kurumlar, müdürlük tarafından iletilen "Çağrı Yönlendirici/Cevaplanmamış Çağrı Listeleri" konusunda gerekli tedbiri alır.

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

BEŞİNCİ BÖLÜM

Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler

Acil Çağrılarda Olağanüstü Yoğunlaşma

MADDE 25-

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

a) Mesai saatlerinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün, diğer zamanlarda Nöbetçi Koordinatörün vereceği alarm ikaz işaretiyle (veya talimatıyla) öncelik sırasına göre;

1) Mevcut vardiyada dinlenmede olanlar,

2) Mesai saatleri içerisinde idari personel (acil idari işleri olmaması halinde),

3) Personel başına günlük 50 adet çağrıdan az çağrı düşen kurumlardan 1'er Çağrı Yönlendirici personel ve sağlık kurumundan en az 2 (iki) Çağrı Yönlendirici sistemde Çağrı Alıcı rolüyle,

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

b) Çağrı Alanındaki konsolların yeterli gelmemesi halinde rezerv alanlar kullanılır.

c) 112 Acil Çağrı Merkezinde kriz durumu olduğu öğrenildiğinde, Müdürlük personeli, iş başı talimatı beklemeden en kısa zamanda Acil Çağrı Merkezine ulaşır görev başı yapar.

ç) Kriz bitmeden ve Müdür veya Koordinatörün izni olmadan vardiya devredilemez.

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

Sistem Çökmesi

MADDE 26-

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

a) Sistemi yeniden çalıştırmak için usulüne uygun teknik girişimler yapılır.

b) Çağruların analog hatlara düşmesiyle; Acil Çağrı Alıcılar bölümüne 2 (iki) Sağlık, 1 (bir) Emniyet ve 1 (bir) Jandarma personeli geçer.

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

ç) Vaka kaydı formları kâğıt ortamında oluşturulur.

d) Teknik personelin tamamı müdahale için binaya acilen intikal eder.

Altyapı Çökmesi

MADDE 27-

112 Acil Çağrı Merkezine iletişim sağlayan hatların kopması, hizmet binasında muhtelif sebeplerden hizmet verme imkanının kalmaması gibi durumlarda;

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

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

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

ç) Teknik personelin tamamı müdahale için binaya acilen intikal eder.

ALTINCI BÖLÜM

Amirlere Silsile Yoluyla Bildirilmesi Gereken Büyük Vakalar

Büyük Vakalar

MADDE 28-

Amire silsile yoluyla bildirilmesi gereken büyük vakalar şunlardır:

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

b) Basında çıkması muhtemel olaylar,

c) Asker-Jandarma-Polis araç kazaları ve güvenlik güçlerine saldırı,

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

d) En az 5 ölü, 10 yaralı olan vakalar,

e) Toplumsal olaylar (gösteri, yürüyüş, linç girişimi vb.),

- f) Kitleleri etkileyen deprem, sel, toprak kayması ve çığ düşmesi,
- g) Uçak-Helikopter diğer hava araçlarının kazası/düşmesi ve tren kazası,
- ğ) Terör olayları,
- h) KBRN sızıntı, kaza ve sabotaj,
- ı) 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 konu hakkında acilen Çağrı Merkezi Müdürünü, Müdür de ilgili Vali Yardımcısını bilgilendirir.

YEDİNCİ BÖLÜM

Müdürlük Personeli ile Müdürlük Emrinde Görevli Diğer Personelin İzin Kullanımı, Nöbet/Vardiya Değişikliği ve Ortak Hükümler

Nöbet/Vardiya Değişikliği

MADDE 29-

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

İzin Kullanımı

MADDE 30-

a) Yıllık, sağlık ve mazeret izni kullanacak olan personelin (çağrı alıcı, teknik, güvenlik ve yardımcı hizmetler) izin planları grup sorumlularınca düzenlenerek İdareye bildirilir. Vardiya grubunda yıllık izin taleplerinin aynı tarihe denk gelmesi halinde yalnızca 1 (bir) kişiye yıllık izin kullandırılır. İzin talepleri Müdür onayı ile kesinleşir. İzin talebi onaylanmadan personel görev mahallini kesinlikle terk etmeyecektir.

Ortak Hükümler

MADDE 31-

a) Çağrı Merkezi Müdürlüğü kadrosunda çalışan tüm personel, lüzum görülmesi halinde, 7/24 Çağrı Merkezi, İdari Büro, Muhasebe ve Satın Alma Bürosu, Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosu, Kalite Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosu ve ihdas edilen/edilecek diğer bürolarda, Müdür tarafından görevlendirilebilir.

SEKİZİNCİ BÖLÜM

Yönerge Değişikliği, Hüküm Bulunmayan Haller, Yürürlük ve Yürütme

Yönerge değişikliği

MADDE 32- Bu Yönerge ve eklerinde değişiklik yapılmasına, Vali yetkilidir.

Hüküm Bulunmayan Haller

MADDE 33- 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 34- Bu Yönerge Vali onayı ile yürürlüğe girer.

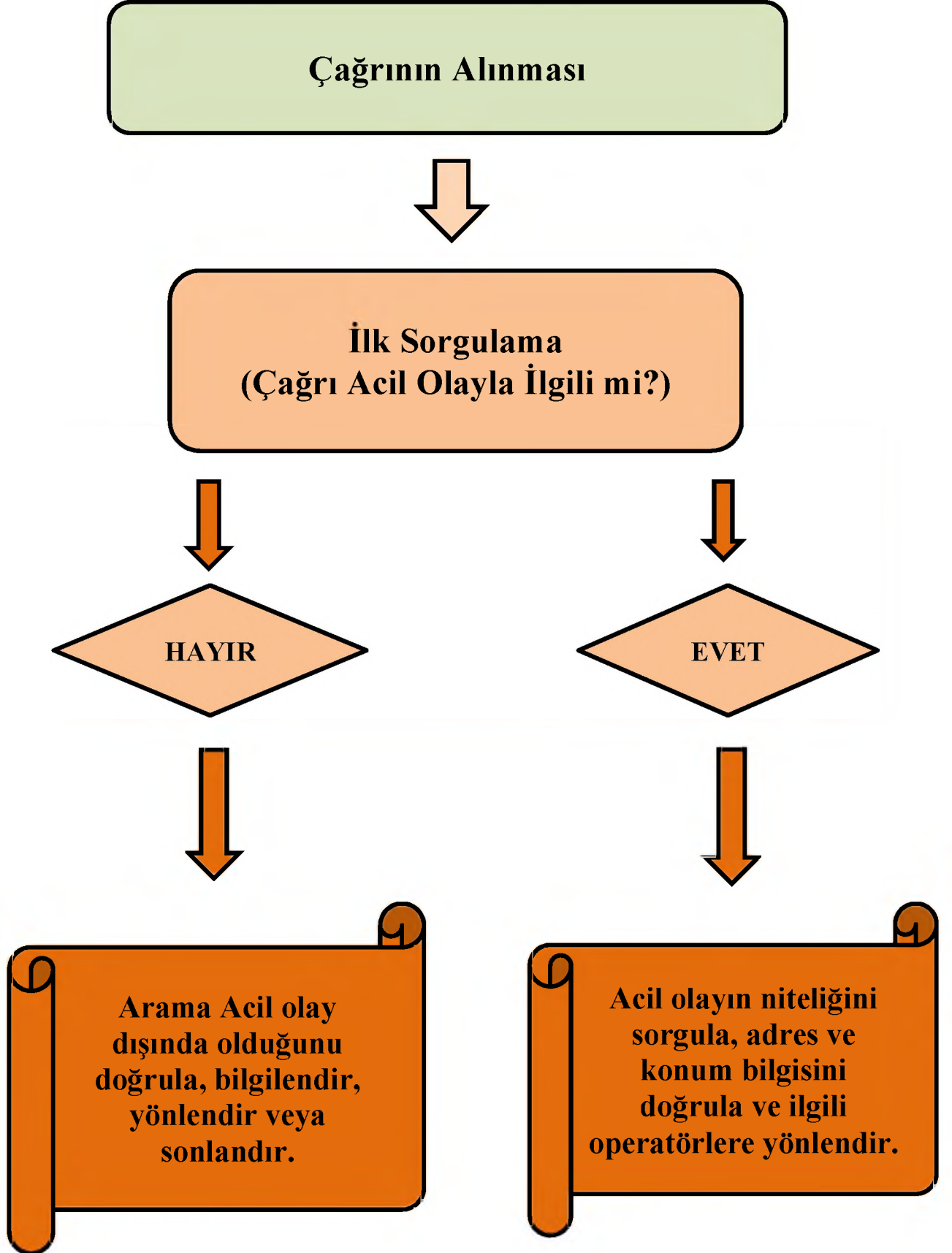
Yürütme

MADDE 35- Bu Yönerge hükümlerini Vali yürütür.

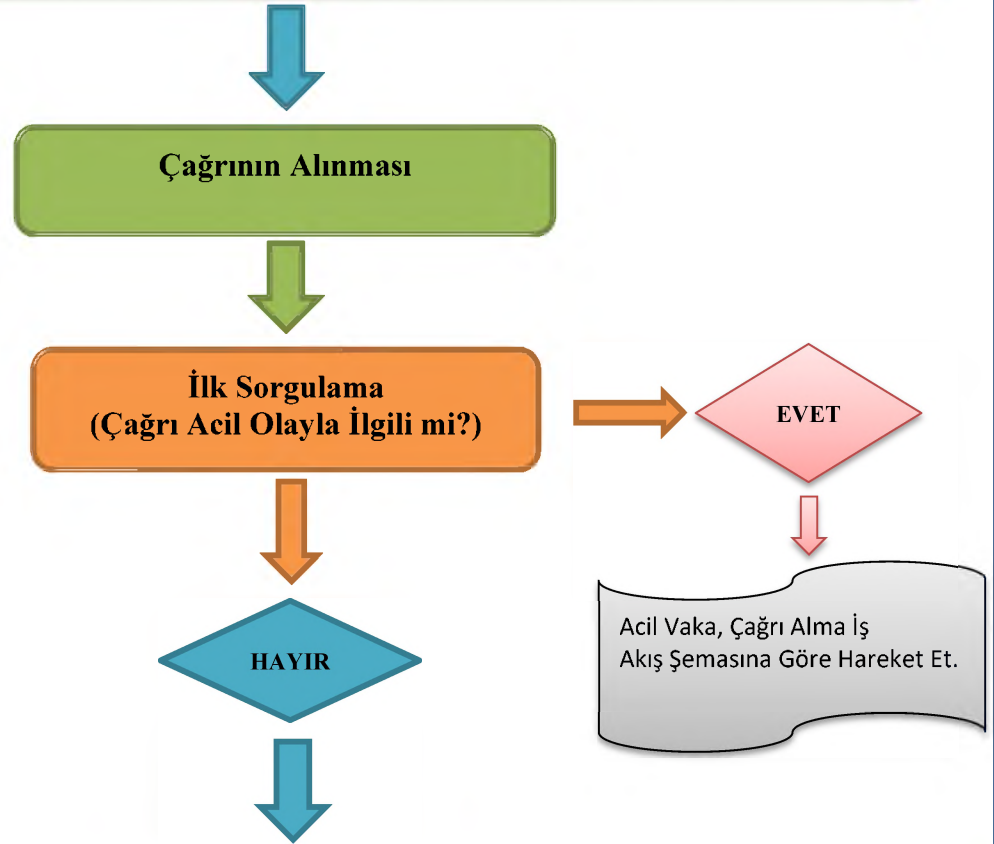
E K L E R :

- Ek-1 Acil Çağrı Genel İş Akış Şeması
- Ek-2 Vaka Dışı Çağrı İş Akış Şeması
- Ek-3 Acil Vaka, Çağrı Alama İş Akış Şeması
- 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/Vardiya Değişim Formu

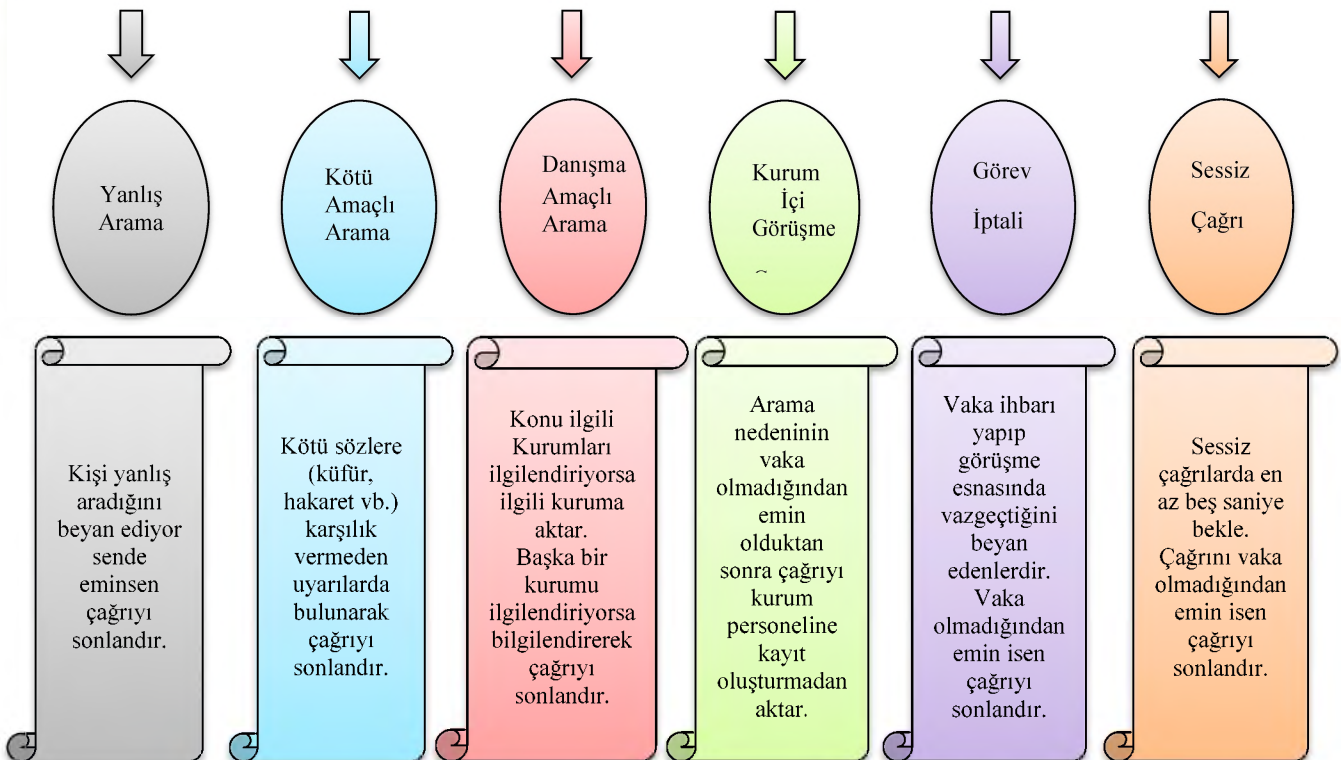
ACİL ÇAĞRI GENEL İŞ AKIŞ ŞEMASI



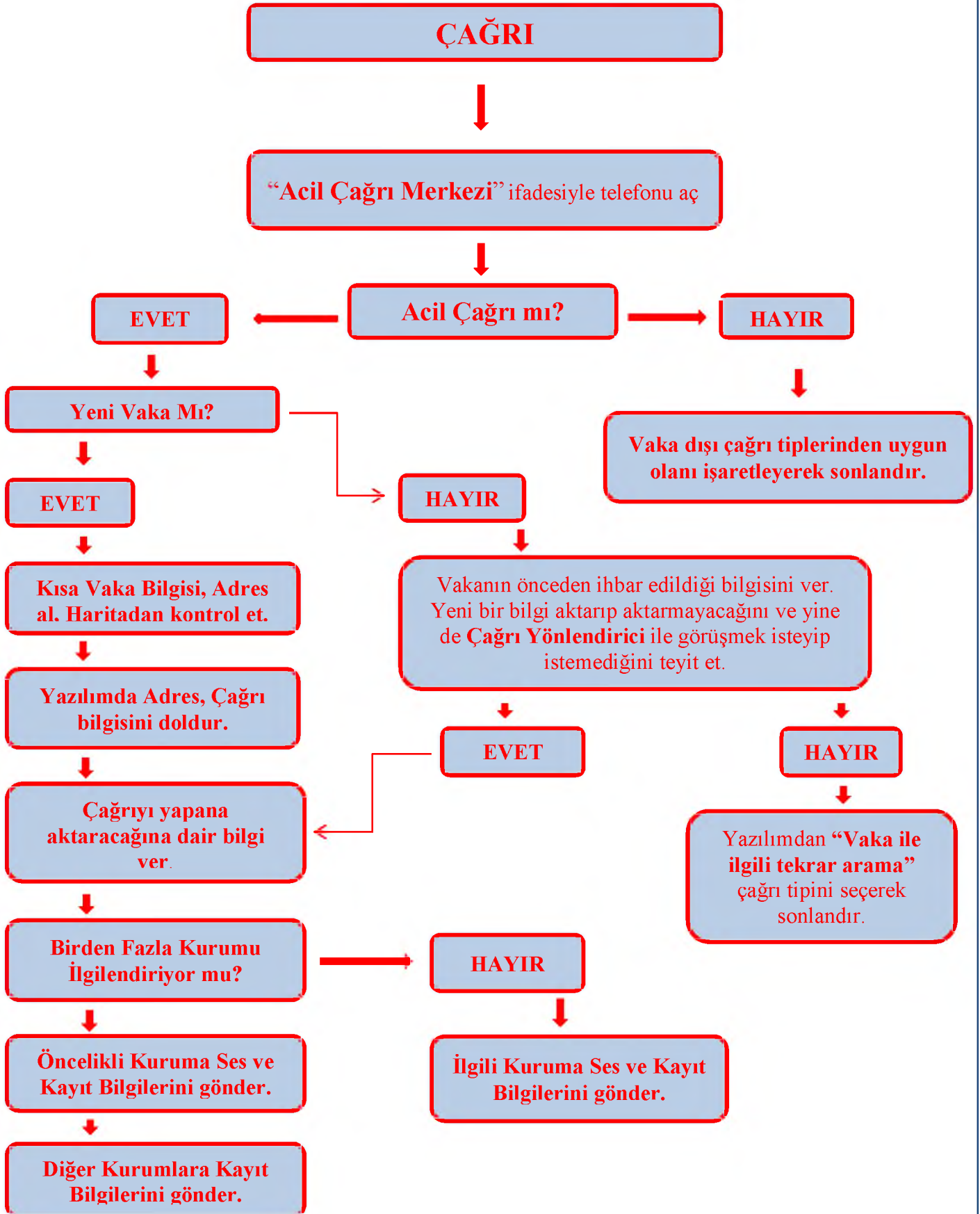
VAKA DIŞI ÇAĞRI İŞ AKIŞ ŞEMASI



VAKA DIŞI ÇAĞRI TİPLERİNE GÖRE



ACİL VAKA, ÇAĞRI ALMA İŞ AKIŞ ŞEMASI



ACİL ÇAĞRI KARŞILAMA SÜRECİ

- 1) Acil bir durumda bir kişinin Acil Çağrı Merkezine kadar ulaşım 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 Çağrı 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 çağrı merkezlerinde hiç vakit kaybetmeden ilgili kurum operatörüne veya operatörlerine çağrı yönlendirilir. Spesifik çağrı merkezlerinde ise müdahale ekipleri doğrudan çağrı alıcı tarafından olay yerine sevk edilir veya aynı merkezde bulunan sorumlu/uzman kişiye aktarılır.
- 2) Acil Çağrı 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 Çağrı Alıcının öncelikli görevi, çağrı 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 Çağrı Merkezine ihbarda bulunmaktır.
- 4) Suistimal amaçlı aramalar ise, Acil Çağrı Merkezi görevlilerini rahatsız etmek, sözlü tacizde bulunmak veya şaka amaçlı aramalardır.
- 5) Asılsız aramalar ve suistimal amaçlı aramalar, Acil Çağrı Sistemini olumsuz etkileyen toplumsal sorunlardır. Bu aramalar, acil çağrı 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 Çağrı 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. Çağrı Alıcı, bu tür görüşmelerde sarf edilen cümleleri kişiselleştirmemelidir. Aksi halde amacı dışında yapılan görüşmeler, çağrı alma performans sürelerini olumsuz yönde etkileyeceği gibi çağrı 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 görüşmesiniymiş 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 karşdakine 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 **konusma güclüğü** 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 yaşanıyorsa 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 kılması**, 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:
- 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.
 - Mevcut Acil Çağrı Merkezi yabancı dil desteği modülü tüm çalışanlarca bilinmeli ve uygulanmalıdır.
 - Acil Çağrı Merkezlerine sık gelen çağrılara ait soru ve cevap şeklinde konuşma kalıpları, yabancı dillerde tercümesiyle birlikte basılı halde veya bilgisayar ortamında bulundurulabilir.
 - 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 rahatlmasını 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.

ACİL 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 yapıncaya 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 bulundurmayacaktır. 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 bilgin dahilinde yapılmıştır/yapılmaktadır.

Grup Sorumlusu:

Adı Soyadı :
Tarih :
İmza :

Onay

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

.....
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü