



**T.C.  
ZONGULDAK VALİLİĞİ  
112 ACIL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ  
ÇALIŞMA YÖNERGESİ**

ZONGULDAK - 2019

## DEĞİŞİKLİK ÇİZELGESİ

SIRA NO	DEĞİŞİKLİK ONAYININ TARİH SAYISI	DEĞİŞİKLİĞİN KONUSU	DEĞİŞİKLİĞİN İŞLENDİĞİ TARİH	DEĞİŞİKLİĞİ YAPANIN	
				ADI VE SOYADI	İMZASI

## İÇİNDEKİLER

### KONULAR

SAYFA NO:

KAPAK

DEĞİŞİKLİK ÇİZELGESİ

İÇİNDEKİLER

### **BİRİNCİ BÖLÜM**

#### **Genel Esaslar**

<b>MADDE 1-</b> Amaç	3
<b>MADDE 2-</b> Kapsam	3
<b>MADDE 3-</b> Dayanak	3
<b>MADDE 4-</b> Tanımlar ve Kısaltmalar	3

### **İKİNCİ BÖLÜM**

#### **Genel Şartlar**

<b>MADDE 5-</b> Genel Şartlar	4
<b>MADDE 6-</b> Altyapı	5
<b>MADDE 7-</b> Düzen ve İşleyiş	5

### **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Personelin Görev, Yetki ve Sorumlulukları**

<b>MADDE 8-</b> Çağrı Alıcı Personelin Görev ve Sorumlulukları	6
<b>MADDE 9-</b> Çağrı Alıcı Grup Sorumlusu Personelin Görev ve Sorumlulukları	7
<b>MADDE 10-</b> Çağrı Yönlendirici Personelin ve Kurumların Görev ve Sorumlulukları	8
<b>MADDE 11-</b> Sorumluluklar	9

### **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler**

<b>MADDE 12-</b> Acil Çağrılarda Olağanüstü Yoğunlaşma	10
<b>MADDE 13-</b> Sistem Çökmesi	10
<b>MADDE 14-</b> Altyapı Çökmesi	11

### **BEŞİNCİ BÖLÜM**

#### **Diğer Hususlar**

<b>MADDE 15-</b> Yönerge Ekleri Değişikliği	11
<b>MADDE 16-</b> Yürürlük	11
<b>MADDE 17-</b> Yürütme	11

### **EKLER :**

<b>EK-1)</b> 112 Acil Çağrı Merkezi Hizmet Binasında Uyulması Gereken Kurallar	12
<b>EK-2)</b> Vaka Dışı Çağrı İş Akış Şeması	14
<b>EK-3)</b> Acil Vaka, Çağrı Alma İş Akış Şeması	15
<b>EK-4)</b> Çağrı Alıcı Personelin Görev ve Sorumlulukları	16
<b>EK-5)</b> Çağrı Yönlendirici Personelin Görev ve Sorumlulukları	19

**T.C.**  
**ZONGULDAK VALİLİĞİ**

**ZONGULDAK İLİ 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ**  
**MÜDÜRLÜĞÜ ÇALIŞMA ESASLARI YÖNERGESİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**AMAÇ**

**Madde 1** - Bu Yönergenin amacı, Zonguldak ili genelinde tüm acil çağruların eşit, ulaşılabilir, hızlı, kaliteli, verimli ve etkin bir şekilde tek bir merkezden karşılanarak, kurum/kuruluşlara ait acil ekiplerin doğru ve zamanında yönlendirilmesi için gerekli organizasyonun sağlanması amacıyla kurulan “Zonguldak 112 Acil Çağrı Merkezi”nin işleyişine dair usul ve esasları belirlemektir.

**KAPSAM**

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

**DAYANAK**

**Madde 3** - Bu Yönerge, 16 Mayıs 2014 tarihli ve 29002 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev Çalışma Yönetmeliği ve İçişleri Bakanlığının 14.10.2005 tarih ve 2005/108 sayılı Genelgesine dayanılarak hazırlanmıştır.

**TANIMLAR**

**Madde 4** - Bu Yönergede geçen;

- a) **Bakanlık:** İçişleri Bakanlığını,
- b) **Genel Müdürlük:** İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,
- c) **Valilik:** Zonguldak Valiliğini,
- ç) **Vali:** Zonguldak Valisini,
- d) **Müdürlük:** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- e) **Müdürü :** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,
- f) **Çağrı Merkezi:** 112 Acil Çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü Zonguldak 112 Acil Çağrı Merkezini,
- g) **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 imkânlarını 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,  
Sahil Güvenlik Batı Karadeniz Grup Komutanlığını,  
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 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,

**m) Acil Çağrı Yazılımı:** Acil Çağrı Merkezi'ne gelen çağrılarının, istatistiklerin, 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 Çağrı Merkezi Müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak personelini,

**r) Grup Sorumlusu:** Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından Acil Çağrı Merkezi Müdürünce, çağrı yönlendiriciler arasından ise birim sorumlularınca grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,

**s) Koordinatör:** Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak belirlenen personeli ifade eder.

**ş) KBRN:** Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleer,

**t) Konsol:** Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini ifade eder.

**u) Yönetmelik:** 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Genel Şartlar, Altyapı, Düzen- 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 personelin aylık çalışma saati büroda görev yapan personelin aylık çalışma saatine göre değerlendirilir.

**(b)** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 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 Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği” kapsamında belirtilen çalışma usul ve esasları ile Müdürlükçe belirlenen çalışma yönergesi ve hizmet binasında uyulması gereken (EK-1) kurallara göre çalışırlar.

## ALTYAPI

### Madde 6 –

**(a)** 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼nde hizmetin y¼r¼t¼lmesini sağlayacak bilgi-işlem ve diğer teknik altyapının kurulumu ve faal halde bulundurulması 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼nce sağlanır.

**b)** 112 Acil Çağrı Merkezinin elektrik, su, ısıtma vb. giderleri ile bakım, onarım teğhizat ve demirbaş giderleri Bakanlık tarafından sağlanan ¼denek veya Valilik b¼t¼cesinden karşılanır. Zaruri hallerde ihtiyaç duyulan ¼denek acil ęaęrı hizmetinin ve kurumların acil yardım hizmetinin aksamadan y¼r¼t¼lebilmesi i¼in İl ¼zel İdaresi tarafından veya Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığının (YİKOB) kurulması halinde YİKOB b¼t¼cesinden Valinin onayı ile karşılanabilir. 112 Acil Çağrı Merkezinde hizmet veren kurumlar 112 Acil Çağrı Merkezinde bulunan kendilerine ait demirbaş ve teğhizatlarının onarımını, tadilatını, masraflarını ve benzeri ihtiyağlarını kendi ¼deneklerinden karşılar.

**c)** 112 Acil Çağrı Merkezi, gelen ve giden telefon g¼r¼řmelerinin y¼netildięi, gerektiğinde araya na geri d¼n¼lebildięi, t¼m vaka kayıtlarının yapılabil-diği, arayanın konum bilgisine ulaşılabildiği, araç takibinin yapılabil-diği, araç takip sistemi ve acil ęaęrı yazılımının aktif halde ęalıřmasını sağlar.

**d)** 112 Acil Çağrı Merkezinde; Bakanlıkça karşılanan, t¼m ęaęrıların ve g¼r¼řmelerin kayıt altına alındığı, verilerin saklandığı, yedeklendiği ve raporlandığı acil ęaęrı yazılımı kullanılır.

**e)** 112 Acil Çağrı Merkezinde ayrılan alan hariğ, 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼ hizmet binasının diğer kısımları ¼ncelikle 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼ ihtiyağlarında kullanılacaktır. Diğer kurumların birimleri ile birlikte binaya d¼hil olması halinde ise binanın y¼z ¼lę¼m¼ndeki artıştan kaynaklı bina yapımına veya bina i¼indeki kullanıma ve ihtiyağlarına g¼re giderlerini kendi b¼t¼çelerinden karşılayacaktır.

## D¼ZEN VE İşLEYİş

### Madde 7 –

**(a)** 112 Acil Çağrı Merkezinde d¼zenli, s¼rekli ve verimli ęalıřmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulmayacaktır.

**b)** 112 Acil Çağrı Merkezinde g¼rev yapan ęaęrı alıcı ve teknik personel 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼n¼n belirlemiş olduğu resmi kıyafetle veya “Kamu Kurum ve Kuruluşlarında ęalıřan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Y¼netmelik”te belirtilen usul ve esaslara g¼re ęalıřacaklardır. Diğer kurumların ęaęrı y¼nlendirici personeli ise g¼revi boyunca kurumlarınca belirlenmesi halinde tek tip resmi kıyafetle veya “Kamu Kurum ve Kuruluşlarında ęalıřan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Y¼netmelik”te belirtilen esaslara g¼re ęalıřacaklardır.

**c)** 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼ hizmet binasına giriş ve ¼ıkıřlar, kartlı geğiş sistemi ve gerektiğinde diğer g¼venlik sistemleri kullanılarak geręekleřtirilecektir. Bu amaçla her g¼revliye ayrı olarak tahsis edilen kartlar, başka kişilerin geğişi i¼in kullanılmayacak, başkasına kullanırdılamayacak ve g¼rev bitiminde M¼d¼rl¼ę¼ye iade edilecektir.

**d)** ęaęrıların alındığı salonda hiçbir Şekilde ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulundurulmayacaktır.

**e)** 112 Acil Çağrı Merkezi salonunda, soyunma, dinlenme ve kurum temsilci odalarında hiçbir Şekilde yiyecek-içecek bulundurulmayacak ve t¼ketimeyecektir. Bu gibi durumlar i¼in yemekhane, mutfak, kafeterya vb. yerler kullanılacaktır.

**f)** 112 Acil Çağrı Merkezine, M¼d¼rl¼ę¼n izni olmadan ilgili kurumların personeli de olsa ęaęrı Merkezinde g¼revli olmayan personel ve diğer Őahıřlar alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecektir. Ziyaretçiler ile g¼r¼řmeler M¼d¼rl¼kçe tespit edilen bekleme yerinde yapılacaktır. Bina i¼inde ve dışında izinsiz fotoğraf ve kamera ęekimi yapılmayacaktır. 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼nden izin alarak izin verilen alanlarda fotoğraf ęekimi yapılabilir.

**g)** Personel kendisine teslim edilen malzemenin korunması, faal halde bulundurulması ve etkin kullanılmasından sorumludur. G¼revden ayrılma durumunda ya da M¼d¼rl¼k tarafından

istendiği takdirde malzemeler aynen iade edilecektir. Bina, cihaz, malzeme ve donanım ile ilgili herhangi bir teknik sorun ve aksaklığın tespit edilmesi durumunda, M¼d¼rl¼kçe belirlenen yetkililere hemen haber verilecektir. M¼d¼rl¼kçe temin edilen malzeme, donanım vs. zarar g¼rmesi durumunda kişisel kusur tespit edildiğinde kişinin bulunduğu kurum aracılığıyla bakım onarım ve temini sağlanacak olup, ilgililer hakkında mahiyetine g¼re idari ve adli incelemelerin kurumlarınca yerine getirilmesi sağlanacak ve idarelerin r¼cu hakkı saklı olacaktır.

**h)** 112 Acil Çağrı Merkezi ve ilgili kurumlar arasındaki anlaşmazlık durumunda 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼r¼ aracılığıyla ilgili Vali Yardımcısı konu hakkında bilgilendirilecek ve talimatları doğrultusunda hareket edilecektir.

**i)** 112 Acil Çağrı Merkezi ortak kullanım alanlarının d¼zeni ve temizliğinden t¼m kullanıcılar sorumlu olup n¼bet ve vardiya değişimlerinde ortak kullanım alanları temiz ve kullanıma hazır biçimde devredilecektir.

**j)** 112 Acil Çağrı Merkezinde g¼rev alacak t¼m personel, bilgilerin ve kayıtların sisteme girilmesine ilişkin hizmetleri kendilerine verilen yetki ve sorumluluk doğrultusunda yerine getireceklerdir.

**k)** 112 Acil Çağrı Merkezinde çalışan b¼t¼n personel (ilgili kurumların her stat¼deki personeli d¼hil) çalışma s¼resi boyunca merkezin çalışma kurallarına uymakla m¼kelleftir.

**l)** Çağrıların alındığı salona her t¼rl¼ taşınır bellek, cd, usb, ses veya g¼r¼nt¼ kaydedici cihazların sokulması, kullanılması ve verilerle ilgili bilgilerin alınması yasaktır.

**m)** M¼d¼rl¼kçe verilen kulaklık vb. cihazlar haricinde konsol girişlerine herhangi bir cihaz takılması yasaktır.

**n)** 112 Acil Çağrı Merkezinde bulunan toplantı salonlarının ve diğer donatıların ilgili kurumlarca kullanılması talebi 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼r¼ tarafından değerlendirilecek, Merkezin çalışma d¼zenini engellemeyecek olması halinde sorumlu Vali Yardımcısı da bilgilendirilerek talimatları doğrultusunda izin verilebilecektir.

**o)** 112 Acil Çağrı Merkezi birimlerinde ve çağrı salonunda yazılım, donanım ya da elektrik arızalarına g¼revli teknik personel dışında hiç kimse m¼dahale etmeyecektir.

**p)** 112 Acil Çağrı Merkezine yoğun çağrı d¼řmesi halinde birim sorumlularınca kurum amirleri bilgilendirilerek yedek personel çağrılır ve 112 Acil Çağrı Merkezinde ayrılan rezerve alanlarda hizmet verilmesi sağlanır.

**q)** 112 Acil Çağrı Merkezinde g¼revli olan t¼m personel, 112 Acil Çağrı Merkezi iãerisinde işleyişi engelleyecek d¼zeyde g¼r¼lt¼ oluşturacak t¼m unsurlara (y¼ksek telsiz sesi, y¼ksek sesle vaka g¼r¼řmesi, n¼bet değişiminde oluşan g¼r¼lt¼ vb.) karşı gerekli önlemleri alacaktır.

**r)** 112 Acil Çağrı Merkezinde bulunan ısıtma, soğutma, havalandırma, yangın s¼nd¼rme sistemleri, otomatik kapılar, jenerat¼rler, elektrik panoları, UPS'ler, bahãe ekipmanları ve benzeri diğer teknik cihazların komuta ve kontrol¼ teknik personel ve özel g¼revlisinin uhdesindedir. Bu cihazların diğer personel tarafından kullanılması yasak olup, aksi halde kullananlar hakkında disiplin işlemi uygulanacaktır.

**s)** 112 Acil Çağrı Merkezinde yukarıdaki maddelerin uygulanmasının sağlanması iãin her kurum mevzuat gereği mesai saatleri dışında, n¼betçi çalışan personel arasından bir grup sorumlusu seãecektir. Bu sorumlu, mesai saatleri dışında 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼đ¼nce Valilik onayı ile belirlenen grup sorumluları arasından belirlenen Koordinat¼r ile işbirliği iãinde çalışacaktır. Mesai saatleri iãinde bu g¼rev Kurum Birim Sorumlularınca y¼r¼t¼lecektir. Birim sorumlusunda yapılan değişiklikler en kısa s¼rede yine 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼đ¼ne yazılı olarak bildirilecektir.

## ¼C¼NC¼ B¼L¼M

### Personelin G¼rev, Yetki ve Sorumlulukları

#### 112 Acil Çağrı Merkezi Personeli (Çağrı Alıcı) G¼rev ve Sorumlulukları

**Madde 8 – Çağrı Alıcıların G¼rev ve Sorumlulukları şunlardır: (EK-4)**

a) Zonguldak 112 Acil Çağrı Merkezinde görevlendirilecek personel, kadrolu personel sağlanıncaya kadar ilgili kurumlar ve gerektiğinde diğer kurumlardan Valilik Onayı ile geçici olarak görevlendirilir. Personel seçiminde İçişleri Bakanlığının belirlediği 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 Merkezine gelen her türlü çağrı, çağrı alıcılar tarafından cevaplanır, acil bir durum veya olayla ilgili olan veya acil birimleri ilgilendiren tüm çağrılarda, gerekli ilk çağrı bilgisi alınır ve vaka kaydı oluşturulan kayıt için, vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapılır. 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 ilgili çağrı yönlendiricilere çağrı aktarılır. Çağrılarının cevaplanmasında ilgili yönetmelik ve kurum çalışma talimatlarına uygun hareket edilir.

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

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

f) Müdürlük, acil ihbarda bulunmak amacıyla arayan vatandaşların, ilgili kuruluşların ve Merkezde görev yapan personelin özel ve gizli bilgilerinin korunması için gerekli tedbirleri alır.

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

h) Çağrı alıcı personel hattın düşmesi, sessiz çağrı gibi iletişim sağlanamayan çağrılara söz konusu numarayı aramak suretiyle dönecektir.

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

j) Çağrı alıcı ve yönlendiricinin kendisine düşen çağrıya cevap vermemesi durumunda gerekli disiplin işlemi uygulanacaktır.

#### **Madde 9 – Çağrı Alıcı Grup Sorumlusunun Görev ve Sorumlulukları şunlardır:**

a) Grup Sorumlusu, nöbet listesindeki grupların birinci sırasındaki kişi olacaktır.

b) Grup Sorumlusunun raporlu/izinli olması halinde nöbet listesindeki grupların ikinci sırasındaki kişi, onunda bulunmaması durumunda üçüncü sıradaki kişi grup sorumluluğunu üstlenecektir.

c) Vardiya devir-teslim işlemi grup sorumluları arasında, tüm konsolların (kulaklık girişleri, klavye, fare, ekran, masa, çalışma koltuğu vb.) çalışıp çalışmadığı kontrol edilerek yapılacaktır.

d) Devir-teslim işlemi sırasında önceki vardiyadan devam eden işler varsa açıkça belirtilecektir.

e) Çağrı yoğunluğunun olmaması halinde, grup sorumlusunun bilgisi ve izni dâhilinde üç kişilik gruplarda en fazla 1 kişi, dört kişilik ve üzeri gruplarda aynı anda en fazla 2 kişi mola kullanabilecektir.

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

g) Grup Sorumlusu Müdürlükçe yapılan toplantılara katılır. Mazereti halinde yedek



grup sorumlusunun katılması sağlanır.

**h)** Grup Sorumlusu toplantı kararlarını grup üyelerine iletmek, izah etmek ve uygulanmasını takip etmekten, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne karşı sorumludur.

**i)** Grup Sorumlusu vardiyalı çalışan personelin görüş, öneri ve problemlerini 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne bildirir.

**j)** Grup Sorumlusu sistem rehberindeki yanlış kayıtları ve sıklıkla düşen asılsız çağrıları vardiya devir-teslim formuna raporlayacaktır.

**k)** Çağrı Merkezine gelen büyük vaka tanımına uyan çağrılar hakkında detaylı bilgiyi 5N1K (Ne? Nerede? Ne zaman? Nasıl? Niçin? Kim? sorularına cevap oluşturacak şekilde) kuralına uygun formatta (sms olarak) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne bildirir, Müdür tarafından geri dönüş yapılmaması halinde sesli arama yapar. Makul sürede Müdüre ulaşamaması halinde ilgili Vali Yardımcısını doğrudan bilgilendirir.

**l)** Grup üyeleri grup sorumlusu ile koordine içinde çalışır. Vardiya devir teslim tutanağına işlenmesi gereken bilgileri anında grup sorumlusuna iletir.

**m)** Gelen çağrılar yönlendirildikten sonra yönlendirilen birim tarafından işleme alınıp alınmadığı grup sorumlusu tarafından takip edilir. Gerekirse gelen çağrı sesli olarak Çağrı Alanında ilan edilir/yönlendirilen birim personeli çağrı yönlendirildiğine dair uyarılır. Bu konuda yaşanan sıkıntılar derhal 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne veya mesai saatleri dışında Koordinatöre bildirilir.

### **112 Acil Çağrı Merkezinde Acil Yardım Hizmeti Veren Çağrı Yönlendiricilerin ve Kurumların Görev Ve Sorumlulukları**

**Madde 10 – Çağrı Yönlendiricilerin (EK-5) ve Kurumların Görev ve Sorumlulukları** şunlardır:

**a)** 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 çalışır.

**b)** Çağrı yönlendiriciler, çağrı değerlendirmede Yönetmelikte belirlenen çağrı yönlendiricilerin görev ve sorumluluklarını yerine getirmekle yükümlüdür. Diğer hususlarda Yönetmelik ve Müdürlük çalışma usul ve esaslarına uymakla yükümlüdür.

**c)** Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin maaş ve ek ödemeleri, yemek, servis, kıyafet vs. giderleri bağlı olduğu kuruluş tarafından karşılanacaktır. Kurumların Çağrı Merkezi bünyesinde çalıştırdığı, 4857 Sayılı İş Kanunu ve bağlı mevzuatına tabi çağrı yönlendirici personelinin çalışma süreleri ile diğer haklarını, mezkûr kanun kapsamında yerine getirmeleri gerekmektedir. Bu uygulamalardan kaynaklanabilecek tüm idari, adli yaptırım olan konularda sorumluluk ilgili kuruma aittir.

**d)** 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 kurum grup sorumlusunun talebiyle kurum temsilcisi/grup sorumlusu/ilgili kurumun amirleri vasıtasıyla mesaiye çağırır. Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bilgilendirme de ilgili kurumun grup sorumlusu tarafından yapılır.

**e)** 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.

**f)** İlgili kurum, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü'nün izni ve onayı olmadan çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanımını, düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahale ve değişiklik yapmayacaktır.

**g)** Çağrı yönlendiriciler ve diğer kurum çalışanları, Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne belirlenen güvenlik ve diğer işleyiş kurallarına uyacaklardır. İlgili kurum/kuruluşlar, Acil Çağrı

Merkezinde görev yapan personelin, Merkezdeki ortak çalışma sistemine ve kurallara uymalarını sağlayacaklardır.

**h)** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, ilgili kurum çalışanlarının talep, görüş ve beklentilerini almak üzere kurum yetkilileri veya çağrı yönlendirici temsilcileri ile gerektiğinde toplantılar düzenleyecektir.

**i)** Çağrı yönlendiriciler ve diğer kurum personeli, çalışma sistemi, çalışma verileri, bina düzeni vb. konularla ilgili şikâyet, görüş, talep ve önerilerini sadece 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne iletmekle yükümlüdür.

**j)** 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. İhtiyaç duyulması halinde Müdürlük ilgili kuruluşun çağrı yönlendiriciler için yapacağı eğitimleri için eğitim ortamı sağlayacaktır.

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

**l)** 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 tespiti halinde personelin bağlı olduğu kuruma işlem yapılması amacıyla bildirim yapılacaktır.

**m)** İlgili kurumlar Müdürlük tarafından iletilen “Çağrı Yönlendirici Cevaplanmamış Çağrı Listeleri” konusunda gerekli tedbirleri alır.

**n)** Çağrı yönlendiriciler kendilerine yanlış çağrı yönlendirilmesi durumunda çağrıyı ilgili kuruma aktarır ve çağrının cevaplanıp cevaplanmadığını takip eder.

**o)** 112 Acil Çağrı Merkezi'nde, hizmetin daha etkin ve verimli yürütülmesini sağlamak amacıyla; 112 Acil Çağrı Merkezinde görevlendirilen personel zorunlu haller dışında değiştirilmeyecek, 112 Acil Çağrı Merkezinde görevlendirilen personelin uyumlu, iletişim becerisi yüksek, diksiyonu düzgün ve teknik cihazları kullanabilen personel arasından seçilmesine özen gösterilecektir.

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

## **SORUMLULUK**

### **Madde 11 –**

**a)** Çağrı Merkezinde görevli idari ve teknik personel ile çağrı alıcı, çağrı yönlendirici ve koordinatör olarak görev yapan personel, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne ve ilgili Vali Yardımcısına karşı sorumludur.

**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.

**c)** 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, grup sorumlusu tarafından ivedilikle mesai saatlerinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne, diğer zamanlarda nöbetçi koordinatöre ve hiyerarşik yapı dikkate alınarak Valilik Makamına bilgi verilir.

**d)** Mesai saatleri dışında ve tatil günlerinde, koordinatör olarak belirlenen personel, vakanın özelliğine göre öncelikle kurumlar arası koordinasyonu sağlamakla sorumludur. Koordinatör bu faaliyetleri ile ilgili 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü bizzat bilgilendirir.

**e)** Vardiyanın başlanmasına en az 12 saat kalan personel Zonguldak sınırları içerisinde vardiyaya hazırlık amaçlı istirahat eder. Vardiyaya zinde ve dinlenmiş olarak başlaması esastır.

f) Acil yardım hizmeti yürüten birimlerin yeterince personel, araç-gereç bulundurması gerekir. Personel, araç-gereç eksikliği olan birimler; eksikliklerini giderecekler ve herhangi bir aksaklığa meydan vermeyeceklerdir.

g) Acil yardım hizmetinde kullanılan tüm araçlara vatandaşta “Acil Durumda Tek Numara” bilinci oluşturmak için İçişleri Bakanlığı İller idaresi Genel Müdürlüğünce belirlenen logolu “Acil Çağrı 112” ibaresi yazılır.

h) Görüşme kayıtlarını izinsiz alan, açıklayan veya başka kişi, kurum ve kuruluşlara yetkili makamın bilgisi, izni dışında verenler, görevlerle ilgili 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.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Kriz Durumlarına Göre Yapılması Gerekenler**

#### **Acil Çağrılarda Olağanüstü Yoğunlaşma**

##### **Madde 12 –**

(1) 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 koordinatör nöbetçinin vereceği alarm ikaz işaretiyle veya talimatıyla öncelik sırasına göre;

a) Mevcut vardiyada dinlenmede olanlar,

b) Mesai saatleri içerisinde idari personel,

c) Personel başına günlük 50 adet çağrıdan az düşen kurumlardan 1'er Çağrı Yönlendirici personel ve sağlık kurumundan en az 2 adet Çağrı Yönlendirici sistemde Çağrı alıcı rolüyle,

d) Teknik personel (teknik müdahale ihtiyacı olmaması halinde), konsol başına geçer.

(2) Çağrı alanındaki konsolların yeterli gelmemesi halinde rezerv alanlar kullanılır.

(3) Tüm personel kendisine ulaşılabilir konumda telefonunu açık tutar. Bulunduğu adres, ek iletişim bilgilerini Müdürlüğe iletir.

(4) 112 Acil Çağrı Merkezinde kriz durumu olduğu öğrenildiğinde Müdürlükten iş başı talimatı beklenmeden en kısa zamanda Acil Çağrı Merkezine ulaşım görev başı yapılır.

(5) Kriz süresince, Müdür veya Koordinatörün izni olmadan vardiya devredilmez.

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

#### **Sistem Çökmesi**

**Madde 13 -** Yazılım arızası, UPS, jeneratör, trafo arızası, elektrik arızası vb. nedenlerden sistemin kapanması, tekrar sistemin çalışabilir hale gelmesi sürecinde çağrılarının analog hatlara düşmesi durumudur.

a) Yetkili kişilerce, sistemi yeniden çalıştırmak için usulüne uygun teknik girişimler yapılır.

b) Çağrılarının analog hatlara düşmesiyle; acil çağrılar bölümüne diğer acil yardım hizmeti veren kurumlardan Müdürlükçe belirlenen sayıda personel takviyesi sağlanır.

c) Krizin durumuna göre 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü veya Nöbetçi Koordinatörün farklı çalışma sistemi belirleyebilir.

d) Vaka kaydı formları kağıt ortamında oluşturulur.

### **Altyapı Çökmesi**

**Madde 14** - 112 Acil Çağrı Merkezine iletişim sağlayan hatların kopması, hizmet binasında muhtelif sebeplerden hizmet verme imkânının kalmaması gibi durumlarda,

a) Teknolojik imkânlar 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 çağrılarının en uygun 112 Acil Çağrı Merkezine yönlendirilmesi, ilgili kurumların eski altyapılarının kullanıma alınması ihtimaline hazırlıklı olunur.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM DİĞER HUSUSLAR**

### **Yönerge Ekleri Değişikliği**

**Madde 15** - Bu Yönergeye yeni ek konulmasına, mevcutların çıkarılması ve/veya üzerinde değişiklik yapılmasına Zonguldak Valisi yetkilidir.

### **Yürürlük**

**Madde 16** - Bu Yönerge, Zonguldak Valisinin onayına müteakip yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**Madde 17** - Bu Yönerge hükümlerini Zonguldak Valisi yürütür.

### **EKLER:**

**EK-1)** 112 Acil Çağrı Merkezi Hizmet Binasında Uyulması Gereken Kurallar

**EK-2)** Vaka Dışı Çağrı İş Akış Şeması

**EK-3)** Acil Vaka, Çağrı Alma İş Akış Şeması

**EK-4)** Çağrı Alıcı Personelin Görev ve Sorumlulukları

**EK-5)** Çağrı Yönlendirici Personelin Görev ve Sorumlulukları

Cemal KAR  
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

Uygun görüşle arz ederim

2../06/2019

Ömer Bedrettin SAĞSÖZ  
Vali Yardımcısı

OLUR

2../06/2019

Erdoğan BEKTAŞ  
Vali

## 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ HİZMET BİNASINDA UYULMASI GEREKEN KURALLAR

1. Binada görevli personelin 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü tarafından verilen kimlik belgesini görünecek şekilde üzerinde taşıması zorunludur. Giriş çıkışlarda tek kart tek kişi için kullanılacaktır. Kaybolması halinde ivedilikle Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosuna haber verilerek kartın iptal edilmesi sağlanacaktır.

2. 112 Acil Çağrı Merkezi salonu içinde güvenlik önlemlerine özellikle dikkat edilecek, kartsız personelin salona girmesine asla izin verilmeyecektir. 112 Acil Çağrı Merkezi salonu içerisine ziyaretçi girişi kesinlikle yasaktır. Ziyaretçiler ile görüşmeler bina dışında veya Müdürlük tarafından tespit edilen yerlerde yapılacaktır.

3. Her türlü kayıt, veri, rapor gibi bilgi ve belgeler kesinlikle üçüncü şahıslarla paylaşılmayacaktır.

4. Binada görev yapan personele gelen kargo, posta, fatura, yiyecek vb. güvenliğe bırakılacak, güvenlik görevlisi/danışma tarafından personele bilgi verilecek ve ilgili personel tarafından güvenlik görevlisinden teslim alınacaktır. Mesai saati dışında güvenlik görevlisinin görevli olmaması halinde nöbetçi Teknisyen tarafından yukarıdaki işlemler yapılacaktır.

5. 112 Acil Çağrı Merkezi salonunda hiçbir şekilde ateşli silahlar, kesici, delici aletler ve silah olarak tanımlanabilecek malzemeler ile her türlü taşınır bellek, cd benzeri ses ve görüntü kaydedici cihazların bulundurulması yasaktır.

6. Bina içinde ve dışında izinsiz fotoğraf ve video çekimi yapılmayacaktır.

7. 112 Acil Çağrı Merkezi salonunda hiçbir şekilde yiyecek ve içecek bulundurulmayacak ve tüketilmeyecektir. Bu amaçla merkezin dinlenme salonları, yemek salonu ve diğer sosyal alanlar kullanılacaktır.

8. 112 Acil Çağrı Merkezi içinde bulunan çekmeceler kişiye özel olarak bağımsız ve her biri ayrı anahtarı olacak şekilde seçilmiştir. Masaların üzerinde cihazların dışında hiçbir eşya bulundurulmayacaktır.

9. Personel tarafından, Müdürlüğün bilgisi dışında herhangi bir elektrikli cihaz (ısıtma cihazı, su ısıtma cihazı, çay-kahve makinesi, elektrikli ocak... vb.) binada kullanılmayacaktır. Söz konusu cihazlar Müdürlüğün uygun gördüğü alanlarda kullanılacaktır.

10. Personel dilek ve isteklerini Birim Sorumluları ve/veya Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosu aracılığıyla Müdürlüğe bildireceklerdir.

11. Personel resmi olarak belirlenmiş veya Müdürlüğün belirleyeceği kıyafeti ile görev yapacak temiz ve düzenli bir görünüm sergileyecektir.

12. Kişisel bilgisayarların görev esnasında çağrı merkezi salonunda bulundurulması yasaktır.

13. 112 Acil Çağrı Merkezi salonunda görev yapan personel, telefon ve telsiz görüşmeleri esnasında diğer çalışanların çalışma düzenini etkilememek için yüksek sesle konuşmamaya özen gösterecektir.

14. 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan kurumlar Müdürlüğün izni ve onayı olmadan çağrı alma hizmetini, hizmet binasının kullanımını, düzenini ve işleyişini etkileyen bir müdahalede bulunmayacak ve değişiklik yapmayacaktır.

15. Hizmet binasında bulunan toplantı salonu ve diğer donatıların çağrı merkezinde görev yapan kurumlarca kullanılması talebi Müdürlük tarafından değerlendirilecek olup, merkezin çalışma düzenini engellemeyecek olması halinde izin verilebilecektir.

16. Ortak kullanım alanlarının düzeni ve temizliğinden tüm kullanıcılar sorumlu olup, nöbet ve vardiya değişimlerinde ortak kullanım alanları temiz ve kullanıma hazır bir biçimde teslim edilecektir.

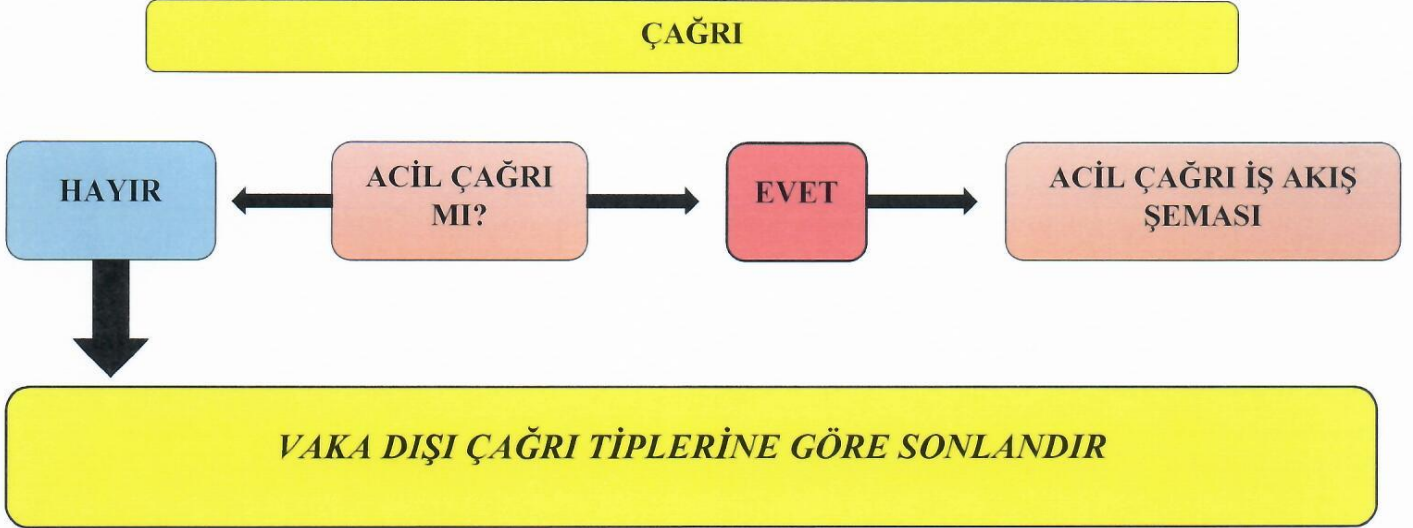
17. Personel kendisine teslim edilen malzemenin korunması, faal halde bulundurulması ve etkin kullanılmasından sorumludur. Müdürlükçe tanzim edilen malzeme, donanım vb. zarar

görmesi durumunda kişisel kusur tespit edildiğinde kişinin bulunduğu kurum aracılığıyla bakım, onarım ve temini sağlanacak olup, ilgililer hakkında mahiyetine göre idari inceleme kurumlarınca yapılacaktır.

**18.** Her personel dinlenme odası içerisinde dinlenme için kullanılacağı eşyaların düzenli ve temiz kullanımını sağlamaktan sorumludur.

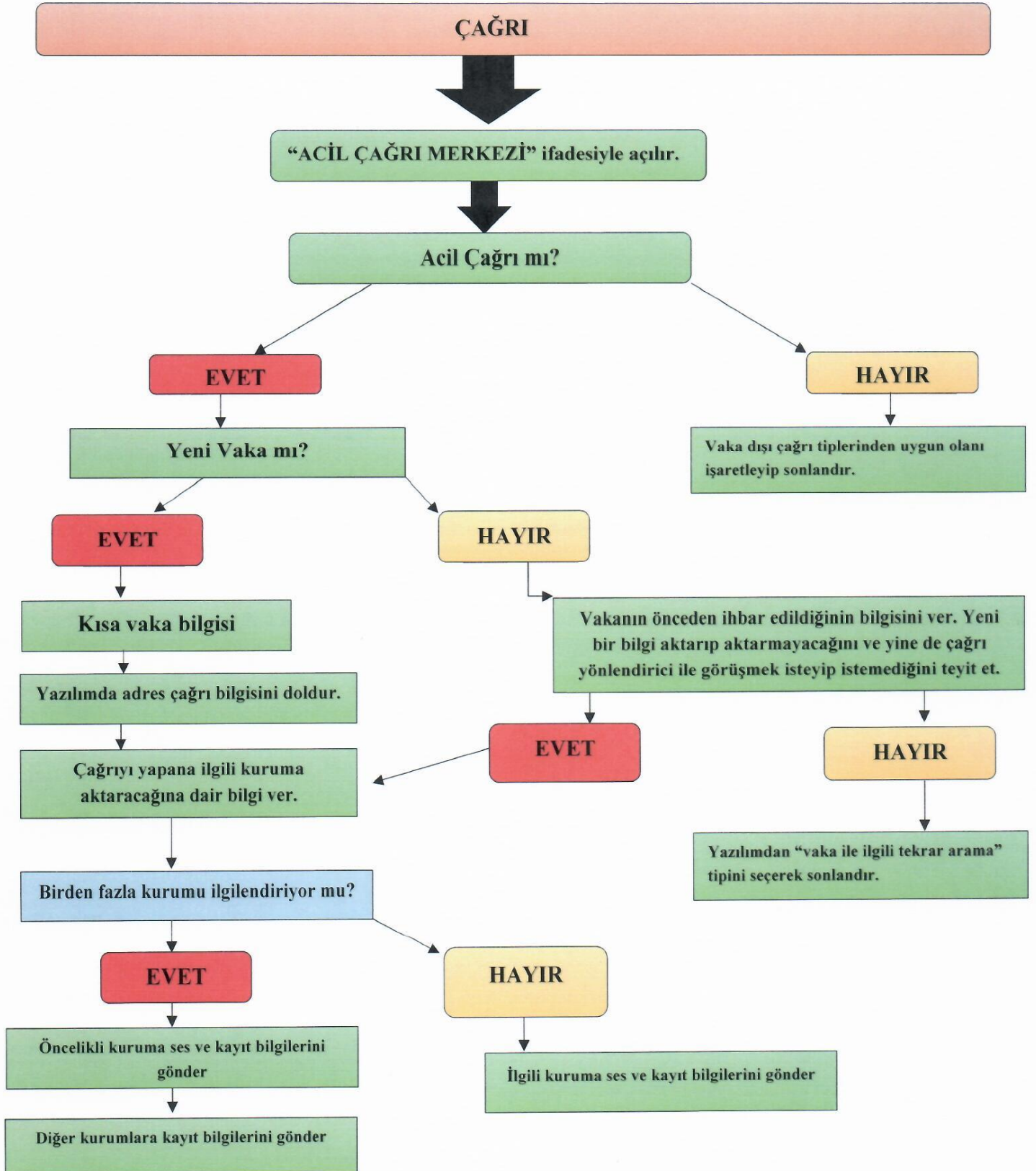
**NOT:** Yukarıda bahsedilen kurallar, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binasında hizmet veren (çağrı merkezinde görev yapan kurumlar dâhil) her statüdeki tüm personeli kapsamaktadır.

## VAKA DIŞI ÇAĞRI İŞ AKIŞ ŞEMASI



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

## ACİL VAKA, ÇAĞRI ALMA İŞ AKIŞ ŞEMASI





## ÇAĞRI ALICI PERSONELİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

1. Çağrı Merkezinde konsollarına düşen her türlü çağrıyı cevaplandırmak,
2. Görevlendirildiği konsolda çağrıyı karşılayarak, konsollarında yaşanacak donanım ve yazılım ile ilgili her türlü sorunu ivedilikle mesai saati içinde Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosuna, mesai saati dışında nöbetçi teknik personele bildirmek,
3. Çağrıyı sadece "Acil Çağrı Merkezi" ifadesiyle cevaplandırmak,
4. Çağrının, çağrı merkezinin işletme kurallarına uygun bir çağrı olup olmadığını tespit etmek,
5. Acil çağrılar için vaka kaydı oluşturmak, acil çağrı değil ise vaka kaydı oluşturmadan çağrıyı uygun ve hızlı bir şekilde sonlandırmak,
6. Bilgi ve danışma amaçlı aramalarda, çağrı yapanı konunun çağrı merkezi ile ilgili bir konu olmadığı hususunda bilgilendirerek, usulüne uygun şekilde ilgili kuruma vaka kaydı oluşturmadan yönlendirmek,
7. Asılsız ihbar olarak değerlendirdiği çağrıyı bildirmek,
8. 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,
9. Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak,
10. Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeni ile konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak,
11. Çağrı alıcı acil çağrı ile yapılan görüşme esnasında vaka ile ilgili olarak çağrı yönlendiricinin bilgisine ihtiyaç duyduğu takdirde, listeden ilgili çağrı yönlendiriciyi seçerek çağrıya dâhil edip konferans görüşme yaptırmak,
12. Vardiya değişiminde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından belirlenen bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelinceye kadar görevini sürdürmek,
13. Adli soruşturma gerektirecek, haber değeri olan olağandışı durumlarda veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği veya edeceği vakaları 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne iletilmek üzere grup sorumlusuna bildirmek,
14. Görevi nedeni ile kendisine teslim edilen taşınırları, kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde Müdürlüğe teslim etmek,
15. Test çalışmalarının takibini yapmak,
16. Çağrı Merkezinde kullanılan sistem yazılımlarında 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.
17. Çağrı Alıcı personelin ihtiyaçları için konsol başından ayrılması gerektiği durumlarda kendisine gelen çağrının belli süre içerisinde cevaplanmadan kapanmaması adına kesinlikle kullanıcı sistemini mola durumuna alması zorunludur.
18. Personelin girişlerinde kartlı geçiş sistemini kullanmaları zorunludur.
19. Çağrı Alıcının öncelikle görevi acil durumda yardıma ihtiyacı olan vatandaşa hizmet olduğundan, gelen çağrılarda ihtiyaç olunan konuya yardımcı olmaya çalışılacak, konuşma esnasında vatandaşlara her ne şart altında olunursa olunsun hitaplarda kibar, nazik ve görgü kuralları çerçevesinde cevap verilecektir.
20. Yönetmeliğimiz ve Yönergemiz gereği ilk çağrı alındığında ihbarcıdan adres bilgilerini almaya çalışacak, alınmadığı durumlarda ise şayet lokasyon (konum) sorgusu var ise belirtilecek yok ise öncelikle bilinen noktayı belirleyerek vaka kaydına işlenecektir.

**21.** Yine Yönetmeliğimiz ve Yönergemiz doğrultusunda; kurumların olaylara hızlı bir şekilde hareketinin sağlanması amacıyla ihbarcı tarafından verilen bilgiye istinaden olay tanımı (Trafik Kazası, Ev Yangını, Orman Yangını, Hırsızlık vb.) kısaca yazılarak ivedilikle ilgili kurum veya kurumlara ses kaydı ve vaka formu yönlendirilecektir.

**22.** Herhangi bir sebeple ilk gelen çağrının kesilmesi durumunda çağrı alıcı personel kesinlikle çağrıya geri dönüş yapacaktır. Şayet gelen ihbarda dikkat çekici veya şüpheli bir durum var ise lokasyon (konum) bilgisi dâhilinde kurumların değerlendirmesi amacıyla ses kaydının dinlenmesi sağlanacaktır.

**23.** Gelen ihbarlarda vatandaşlara gereksiz sorular sorulmayacak, gereksiz konuşmalar ve ikili diyaloglara girilmeyecektir.

**24.** Kurum temsilcilerimiz ile yapılan değerlendirme neticesinde gelen ihbarın olay tanımlarında kurumların ses kaydı ve vaka formu öncelik sırası yapılmış olup, çağrılarının aktarılmasında ekli listede belirtildiği doğrultuda işlem yapılacaktır.

**25.** Danışma, bilgi paylaşımı, sevk, nakil ile ilgili görüşmelerde vaka formu açılmadan ses, ilgili kuruma yönlendirilecektir. Çağrı yapanı konunun çağrı merkezi ile ilgili olmadığı hususunda bilgilendirecektir.

**26.** 112 Acil Çağrı Merkezine gelen vaka ihbarları için vaka formu açılacak, şayet gelen ihbarlar açılan aynı vaka ile ilgili ise açılan vaka formu ile ilişkilendirilecektir.

**27.** Her türlü resmi ve özel bina, araç, trafo yangınlarında diğer kurumların olaya yönlendirilmesi amacıyla içeride başka bir canlı birisinin olup olmadığı sorularak, ihtiyaç olduğu anlaşıldığında ilgili kurumlara da vaka formu yayınlanacaktır.

**28.** Trafik kazalarında yaralanmalı, sıkışmalı veya yangın ihtimalinin olup olmadığı sorulacak ve ilgili kurumlara bilgi verilecektir.

**29.** Aynı adresten veya noktadan gelen ve birebir aynı konuyu ihtiva eden vakalarda kurumlara aktarılmaması, şayet konu ile yeni bir bilgi var ise veya aynı adresten yeni bir vaka ihbarı veriliyorsa ilgili kurumlara aktarılacaktır.

**30.** Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı Çağrı Yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka bir telefon numarası olup olmadığı sorgulanacaktır.

**31.** Yaptığı görüşmede vaka ile ilgili olarak yönlendireceği kurum hakkında karar veremediği takdirde görev alanına girebileceğini değerlendirdiği ilgili çağrı yönlendiriciyi seçerek çağrıya dâhil edip konferans görüşmesi yaptırılacaktır.

**32.** 112 Acil Çağrı Merkezi olarak Bakanlık GAMER ile entegre olunması nedeniyle gelen ihbar GAMER kapsamında ise GAMER görevlisine ivedi bilgi verilecektir.

**33.** Gelen ihbarların tam anlaşılması ve değerlendirilmesinde yanlışlık veya hata yapılmaması ve ileride telafisi önlenemeyen olaylara sebebiyet verilmemesi için konsol başında dikkat dağıtıcı işlemlerle uğraşılacaktır.

**34.** Çağrı merkezinde bulunan her türlü bilgi ve belgenin gizliliği esastır. Çağrı merkezi görevlileri, görevleri nedeniyle elde ettikleri bu bilgi veya belgeleri, ilgili kişinin izni olmadan veya kanunlarla yetkilendirilen ve görevlendirilen merciler ile görevleri ile ilgili olarak muttali olanlar dışında hiçbir kişi ya da kurumla paylaşamazlar.

**35.** Görevlendirildiği konsolda çağrıyı karşılayarak, konsollarda yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle mesai saati içinde Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosuna, mesai saati dışında nöbetçi teknik personele bildirecektir.

**36.** Mesai dışı ve hafta sonlarında çağrı merkezi genel iş düzenini sağlamak üzere Vali Yardımcısı onayı ile görevlendirilen Koordinatör Nöbetçisi ivedilikle bilgilendirilecek, kurumlara yönlendirme noktasında Koordinatör Nöbetçisinin bilgisi dâhilinde gerekli sevk ve koordinasyon sağlanacaktır.

**37.** Arayan kişilere çağrı merkezinde görev yapan personelin ve yöneticilerin adı, soyadı ve iletişim bilgileri verilmeyecek, gerekli iletişim bilgileri alınarak geri dönüşler sağlanacaktır.

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

**39.** Çağrı Alıcı Grup Sorumluları; her grupta görev yapan personelin istirahat, mola ve çalışma düzeninden sorumlu olup görev mahallinde disiplin ve çalışma düzenini sağlayacaktır.

**40.** Gelen çağrılarda ve sistem içinde kurumlar arasında yapılan görüşmelerde devlet memurluğuna yakışmayan hal ve hararet içerikli konuşmalar olması ve şikâyetçi olunması halinde tutanak tutularak idareye bildirilecektir.

**41.** Grup sorumluları tarafından ilimizde toplumun genelini ilgilendiren ve aciliyet arz eden ihbarlarda ve adli soruşturma gerektirecek, haber niteliği olan olağan dışı durumlarda meydana gelen vakalar 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne bildirilecektir.

**42.** Nöbet devri sırasında, görevi devreden grup sorumlusu önemli olayları mutlaka görevi devralan grup sorumlusuna bildirir.

**43.** Gündüz, gece ve vardiya değişimlerinde çağrı karşılayıcı konsolda bulunacaktır. Kesinlikle 1 (bir) çağrı karşılayıcı yalnız olarak görev yapmayacaktır. Personel sistemleri sırasıyla kapatılarak sistemin çalışması devam ettirilecektir.

**44.** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün günün şartlarına ve personel sayısına göre belirleyeceği çalışma saatleri içerisinde kullanılacak olan kısa süreli mola ve uzun süreli dinlenme ve ihtiyaç molaları grup sorumlusunun gözetiminde herkes tarafından eşit şekilde kullanılacaktır.

**45.** Vardiya nöbeti bitiminde görev yapılan konsol temiz ve düzenli bırakılacaktır. Ayrıca sistemin işlevi ve zarar görmemesi için konsol üzerinde sıcak ve soğuk türü içecek kullanılmayacaktır.

**46.** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

## ÇAĞRI YÖNLENDİRİCİ PERSONELİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

1. Göreve gelen personelin girişlerde kartlı giriş sistemini kullanmaları zorunludur.
2. Çağrı Alıcı tarafından kurum çağrı kuyruğuna aktarılan ses kaydı ilgili kurum personeli tarafından ivedilikle (Polis, Jandarma, Sağlık, Afad, İtfaiye, Orman) şeklinde görev yaptığı kurumu belirterek cevaplandıracaktır.
3. Çağrı Yönlendirici personelin öncelikli görevi acil durumda yardıma ihtiyacı olan vatandaşa hizmet olduğundan, gelen çağrılarda yardımcı olunmaya çalışılacak, şayet görev alanına girmeyen konu ise vatandaşa kibar, nazik ve görgü kuralları çerçevesinde bilgi verilecektir. Ancak, konu 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan kurumların görev alanına ve sorumluluk bölgesine giriyorsa vatandaşı ilgili kuruma yazılım sistemi üzerinden aktararak görüşmesini sağlayacaktır.
4. 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.
5. Çağrı yönlendirici personelin ihtiyaçları için konsol başından ayrılması gerektiği durumlarda kendisine gelen çağrının belli süre içerisinde cevaplanmadan kapanmaması adına kesinlikle kullanıcı sistemini mola durumuna alması zorunludur.
6. Çağrı yönlendirici personelin özellikle vardiya değişim saatlerine 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.
7. İlimizde meydana gelen olaylar için birimlerin hızlı ve etkin hizmet vermesi adına gerekli sevk ve koordinasyonu iş birliği içinde sağlayacaktır.
8. Herhangi bir sebeple kuruma aktarılan çağrının kurum kuyruğunda kapanması durumunda kesinlikle çağrı yönlendirici personel çağrıya geri dönüş yapacaktır.
9. Gelen ihbarda dikkat çekici veya şüpheli bir durum varsa ses kaydının dinlenmesi ve lokasyon (konum) bilgisi dâhilinde konunun değerlendirilerek gerekli tedbirlerin alınması sağlanacaktır.
10. Çağrı alıcıya; ihbarcı tarafından adres verilmemesi, adres vermek istemeyen veya sadece bilinen yer (okul, cami, hastane, park vb.) bilgilerinin verilmesi halinde verilen ihbara işlem yaparak, adres bilgileri vaka formuna doldurulacaktır.
11. 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.
12. Sistemde açılan vaka formları aynı zamanda Bakanlık GAMER ile entegre olduğundan "Olay Türü" kesinlikle seçilecektir.
13. İhbar vaka formları sonlandırma işlemi olay yerine giden ekiplerin olay mahallinden ayrılması ve olayın neticelendirilmesi sonrası yapılacaktır.
14. Çağrı alıcı tarafından kurum kuyruğuna aktarılan ilçeden gelen ihbarlarda kurum çağrı yönlendirici personel tarafından ilgili ilçeye yazılım üzerinden, şayet yazılım kullanılmıyorsa telefon veya telsizle ivedilikle bilgi verilerek, konunun takibi ve vaka formlarının sonlandırılmasının yapıp yapılmadığını kontrol edecektir.
15. Sistem dışından gelen ihbarlar ve haberdar oldukları vakalarla ilgili olarak vaka formu açarak, diğer kurum çağrı yönlendiricileri bilgilendirilecektir.
16. Birden fazla kurumun birlikte müdahalesini gerektiren vakalarda çağrıyı ilk alan çağrı yönlendiricisi tarafından ilgili diğer kurum veya birim temsilcileri ya da görevlilerinin haberdar edilip edilmediği teyit edilerek diğer birimlerle koordineli şekilde destek verilecektir.

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

**18.** Çağrılarının alınması esnasında çağrı kuyruğunun yoğunlaşması, personelin çağrılara yetişememesi, olağanüstü durumlarda veya yazılım sisteminde meydana gelebilecek arızalarda 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün, mesai bitimi ve hafta sonlarında ise görev devralan koordinatör nöbetçisinin uygun gördüğü yeterli sayıda çağrı yönlendirici yazılımı kullanan personel, çağrı alıcı yazılımı kullanımına geçecektir.

**19.** Çağrı merkezinde bulunan her türlü bilgi ve belgenin gizliliği esastır. Çağrı merkezi görevlileri, görevleri nedeniyle elde ettikleri bu bilgi veya belgeleri, ilgili kişinin izni olmadan veya kanunlarla yetkilendirilen ve görevlendirilen merciler ile görevleri ile ilgili olarak muttali olanlar dışında hiçbir kişi ya da kurumla paylaşamazlar.

**20.** Koordinatör nöbetçileri mesai dışı ve hafta sonlarında 112 Acil Çağrı Merkezinin genel düzeni ve işleyişinden, sevk ve koordinasyonundan sorumlu olup, toplumun genelini ilgilendiren deprem, sel, maden kazası vb. doğal afetlerde, büyük yangın ve trafik kazaları ile aciliyet arz eden durumlarda 112 Acil Çağrı Merkezinden sorumlu Vali Yardımcısına bilgi vermek üzere 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne ivedi şekilde bilgi verecektir. Bu nedenle kurumların çağrı yönlendirici personeli mesai dışı ve hafta sonları bu tür aciliyet gerektiren durumlarda koordinatör nöbetçisini mutlaka bilgilendirecektir.

**21.** Nöbet devri sırasında, görevi devreden grup önemli olayları mutlaka görevi devralan gruba aktaracaktır.

**22.** Arayan kişilere çağrı merkezinde görev yapan personelin ve yöneticilerin adı, soyadı ve iletişim bilgileri verilmez.

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

**24.** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.