

T. C.
NEVŞEHİR VALİLİĞİ



ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI
YÖNERGESİ

NEVŞEHİR – 2019

İÇİNDEKİLER

<u>KONULAR</u>	<u>SAYFA NO</u>
Kapak	1
İçindekiler	2
Onay	3
Madde 1	Birinci Bölüm
Madde 2	Genel Esaslar
Madde 3	
Madde 4	İkinci Bölüm
Madde 5	Kuruluş,Görev, Yetki ve Sorumluluklar
Madde 6	
Madde 7	
Madde 8	
Madde 9	
Madde 10	
Madde 11	
Madde 12	
Madde 13	
Madde 14	9-10-11
Madde 15	11
Madde 16	Üçüncü Bölüm (Çağrı Hizmetleri Koordinasyonu)
Madde 17	Dördüncü Bölüm
Madde 18	Çalışma Usul ve Esasları ile Diğer Hususlar
Madde 19	
Madde 20	
Madde 21	
Madde 22	Beşinci Bölüm
Madde 23	Hüküm Bulunmayan Haller
Madde 24	Yürütme ve Yürürlük
Ekler Çizelgesi	
Acil Çağrı Genel İş Akış Şeması (Ek-1)	
Vaka Dışı Çağrı İş Akış Şeması (Ek-2)	
Acil Vaka, Çağrı Alama İş Akış Şeması (Ek-3)	
Acil Çağrı Karşılama Süreci (Ek-4)	
Acil Çağrı Merkezinden Temel Beklentiler (Ek-5)	
Telefonda Etkili İletişim (Ek-6)	22-23-24-25
Telefonda Etkili Dinleme İçin Dikkat Edilecek Hususlar (Ek-7)	26
Acil Çağrıyı Değerlendirmede Dikkat Edilecek Hususlar (Ek-8)	27
Çağrı Alıcı Personelin Uyması Gereken Kurallar (Ek-9)	28
Çağrı Yönlendirici Personelin Uyması Gereken Kurallar (Ek-10)	29
Amirlere Bildirilmesi Gereken Olaylar	30

T.C.
NEVŞEHİR VALİLİĞİ
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü

Sayı : 32909496-010-04/1104
Konu : 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü
Çalışma Usul ve Esasları Yönergesi

31/01/2019

VALİLİK MAKAMINA

İlgi : İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği.

10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında yayımlanan 1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesininin 271 maddesi, 14/2/1985 tarihli ve 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 28 inci ve 33 üncü maddeleri, 10/6/1949 tarihli ve 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu ve 16.05.2014 tarihli ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği hükümlerine dayanılarak hazırlanan “**Nevşehir Valiliği 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü Çalışma Usul ve Esasları Yönergesi**” ilişikte sunulmuştur. Söz konusu Yönergenin onaylanarak yürürlüğe konulmasını takdirlerinize arz ederim.

Naim BİÇKİN
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

Uygun görüşle arz ederim
31/01/2019

Aydın ABAK
Vali Yardımcısı

O L U R
31/01/2019

İlhami AKTAŞ
Vali

BİRİNCİ BÖLÜM

Genel Esaslar

Amaç ve Kapsam

MADDE 1- (1) Bu Yönergenin amacı, il 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 Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezinin işleyişine dair usul ve esasları belirlemektir.

(2) Nevşehir İli mülki sınırı içinde acil çağrılarını karşılayan 112 Acil Çağrı Merkezinin, kuruluş, görev ve çalışmalarına ilişkin usul ve esasları, personelin ve ilgili kurumların görev, yetki ve sorumlulukları ile acil çağrı hizmeti kapsamında yararlanılan her türlü donanımın temin ve kullanımında uyulacak hususları kapsar.

(3) Kurumların vakalara ilişkin olarak yapacakları müdahaleler Acil Çağrı Merkezinin görev tanımıyla yer almadığı için yönergeye konu edilmemiştir.

Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Yönerge;

- 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında yayımlanan 1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 271 maddesi,
- 14/02/1985 tarihli ve 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 28 inci ve 33 üncü maddeleri,
- 10/6/1949 tarihli ve 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu,
- 16/05/2014 tarihli ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar

MADDE 3- (1) Bu Yönergede geçen;

- Acil çağrı:** Kamu düzeni ve güvenliği, kişi sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı, su kaynakları ve sulak alanlar ile doğaya yönelik ani tehditler ve mala yönelik zararları içeren durumlara ilişkin her türlü çağrıyı,
- Acil çağrı hizmeti:** Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetini,
- Acil çağrı yazılımı:** Acil çağrı merkezine gelen çağrılarının, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,
- Acil yardım hizmeti:** İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,
- Araç takip sistemi:** İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,
- Bakanlık:** İçişleri Bakanlığını,
- Çağrı alıcı:** Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,

- h) **Çağrı merkezi:**112 acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezini,
- i) **Çağrı merkezi müdürü:** Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,
- j) **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,
- k) **Diğer personel:** Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,
- l) **Genel Müdürlük:** İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,
- m) **İlgili birimler:** İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,
- n) **İlgili kurumlar:** Çağrı merkezinde görev alan Nevşehir İl Jandarma Komutanlığı, Nevşehir İl Emniyet Müdürlüğü, Nevşehir Belediye Başkanlığı İtfaiye Müdürlüğü ile ilçe ve belde belediyeleri itfaiye müdürlükleri veya birimleri, Nevşehir Orman İşletme Müdürlüğü, Nevşehir İl Sağlık Müdürlüğü, Nevşehir İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ile valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dâhil edilen diğer kurumları,
- o) **KBRN:** Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleeri,
- p) **Konsol:** Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,
- q) **Müdürlük:** Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- r) **Operasyon merkezi:** Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,
- s) **Valilik:** Nevşehir Valiliğini,
- t) **Yönetmelik:** İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğini,
- u) **Birim Sorumlusu:** İlgili birimlerin kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak personeli,
- v) **Grup Sorumlusu:** Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından Acil Çağrı Merkezi Müdürünce, çağrı yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,
- w) **Koordinatör:** Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak belirlenen personeli ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Kuruluş, Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kuruluş

MADDE 4- (1) Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 No'lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesininin 271 maddesine istinaden kurulmuştur.

(2) Çağrı Merkezi Müdürlüğü; idari, bilgi işlem ve teknik hizmetler, muhasebe ve satın alma, kalite koordinasyon ve değerlendirme bürolarından oluşur.

Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün Görevleri

MADDE 5 – (1) Çağrı merkezi müdürlüğünün görevleri şunlardır:

a) İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, belediyeler, orman işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet

ve acil durum müdürlüğü ile valilikçe belirlenen diğer kurumların görev alanına giren acil çağrılarını 24 saat sürekli erişim esasına göre karşılamak ve bu hususta gerekli tedbirleri almak,

b) Acil çağrılarını, 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 6 – (1) 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 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) Valinin veya sorumlu vali yardımcısının vereceği benzeri diğer görevleri yapmak.

İdari büronun görevleri

MADDE 7 – (1) 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 8 – (1) 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 görevleri yapmak.

Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosunun görevleri

MADDE 9 – (1) 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 10 – (1) 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 bildirisini 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 kullanılabilecek 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 kullanılabilecek 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 11 – (1) 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 bilgi işlem bürosuna, mesai saati dışında nöbetçi teknik personele bildirmek,
- c) Çağrıyı sadece “Acil Çağrı Merkezi” ifadesiyle cevaplandırmak,
- ç) Çağrının, çağrı merkezinin işletme kurallarına uygun bir çağrı olup olmadığını tespit etmek;
 - 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 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 yaptırarak,
 - ğ) Vardiya değişiminde çağrı merkezi müdürü tarafından belirlenen bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelinceye kadar görevini sürdürmek,
 - h) Adli 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,

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

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

Acil çağrı merkezinde acil yardım hizmeti veren kurumların görev ve sorumlulukları

MADDE 12 – (1) İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, il belediye başkanlığı, orman işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il 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.

(2) Çağrı merkezinde ilgili kurumlarca görevlendirilen personelin, sunulan acil hizmetin gerektirdiği her türlü niteliği haiz, mesleki yeterlilikte, kurumunu temsil yetkinliğinde olmasına ve uyumlu çalışmasına kurumlarca özen gösterilir.

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

(4) İlgili kurumlar ilgili mevzuatı uyarınca verilen izinleri kullanmakta olan personeli göz önünde bulundurarak görevi aksatmayacak şekilde görevlendirme yaparlar.

(5) Görevlendirilen personelin müdürlükçe verilen hizmet içi eğitimler dışında kalan kendi görev alanları ile ilgili uyum ve geliştirme eğitimleri ile uygulama tatbikatları müdürlüğün bilgisi dâhilinde ilgili kurumlar tarafından sağlanır.

Çağrı yönlendiricilerin görev ve sorumlulukları

MADDE 13 – (1) Çağrı yönlendiricilerin görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) Aktarılan acil çağrıları en kısa sürede bekletmeden karşılamak,

b) Gelen çağrının görev alanına giren, aciliyet 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,

1) Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırları, 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 14 – (1) Çağrı yönlendiricilerin kurumsal olarak ek görevleri;

a) Sağlık çağrı yönlendiricileri:

1) 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,

2) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

b) Emniyet çağrı yönlendiricileri:

1) 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,

2) 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,

3) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

c) Jandarma çağrı yönlendiricileri:

1) 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,

2) 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,

3) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

ç) İtfaiye çağrı yönlendiricileri:

1) 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,

2) Görev alanına giren her türlü vaka ve afet olaylarında ilgili merkez, ilçe ve belde itfaiye istasyonları arasında koordinasyonu sağlamak,

3) 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,

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

5) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

d) Orman yangını çağrı yönlendiricileri:

1) 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,

2) 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,

3) Belediye sınırı içerisinde bulunmasına rağmen, arazi yapısının bozuk olması sebebi ile itfaiye araçlarının müdahale edemediği yangınlarda, itfaiye araçlarına destek verilmesi amacıyla ekipleri yönlendirmek,

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

5) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

e) Afet ve acil durum çağrı yönlendiricileri:

1) 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,

2) 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,

3) Meteorolojik ihbarları ilgili birimlere tebliğ etmek,

4) İlgili mevzuatında belirtilen iş ve işlemleri yapmak.

Sorumluluklar

MADDE 15- (1) Çağrı merkezlerinin genel düzeninden, iş yürütümünden ve ilgili kurumlar arasındaki işbirliği ve koordinasyonun sağlanması bakımından valiye karşı ilgili vali yardımcısı sorumludur.

(2) Çağrı merkezi müdürü, teknik altyapı ve idari bakımdan çağrı merkezinin düzenli ve verimli çalışması ile iş ve işlemlerin aksatılmaksızın yürütülmesinden ilgili vali yardımcısına karşı sorumludur.

(3) İlgili birimler kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak birim sorumlusu belirler. Birim sorumluları işleymen çağrı merkezi müdürünün gözetiminde ilgili vali yardımcısına karşı sorumludur.

(4) Her vardiyada görev yapan çağrı yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca bir kişi grup sorumlusu olarak belirlenir. Çağrı merkezinde çalışan çağrı yönlendiriciler bu sorumlunun gözetiminde çağrı merkezi müdürüne karşı sorumludur.

(5) Çağrı alıcılar ve diğer personel çağrı merkezi müdürüne karşı sorumludur.

(6) Merkezde çalışan bütün personel çalışma süresi boyunca merkezin çalışma kurallarına uymakla mükelleftir.

(7) Müdürlükte görevlendirilen personel, kendi disiplin mevzuatına tabidir.

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

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

(10) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, yapacağı tüm çalışmalar, sunduğu tüm hizmetler ve sonuçları açısından Nevşehir Valisine karşı sorumludur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çağrı Hizmetlerinin Koordinasyonu ve Değerlendirilmesi

Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu

MADDE 16 – (1) Nevşehir Valisinin başkanlığında ilgili vali yardımcısı, il jandarma komutanı, il emniyet müdürü, il belediye başkanı, orman işletme müdürü, doğa koruma ve milli parklar şube müdürü, il sağlık müdürü, il afet ve acil durum müdürü, çağrı merkezi müdürü ve çağrı merkezi ile ilişkilendirilen diğer kurum yöneticilerinin katılımı ile Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu oluşturulur.

(2) 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.

(3) 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.

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

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

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

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çalışma Usul, Esasları ile Diğer Hususlar

Çalışma Esası

MADDE 17 – (1) Acil Çağrı Merkezi, resmi ve dini tatil günleri dahil olmak üzere 7 gün 24 saat çalışma esasına göre hizmet verir.

(2) Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm personel Yönetmelik ve bu Yönergede belirtilen esaslara göre çalışır.

Çağrı Merkezi Düzen ve İşleyişi

MADDE 18 – (1) Acil Çağrı Merkezinde düzenli, sürekli ve verimli çalışmayı engelleyecek veya geciktirecek, dikkat dağıtacak hiçbir iş ve eylemde bulunulmayacaktır.

(2) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan çağrı alıcı personel Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne belirlenmiş olduğu resmi kıyafetle, çağrı yönlendirici personel ise görevi boyunca kurumlarınca belirlenmiş resmi kıyafet ile çalışacaklardır. Kurumlarca resmi kıyafet belirlenmemiş ise Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik hükümlerine göre hareket edeceklerdir.

(3) Binaya giriş çıkışlar, kartlı geçiş sistemi ve gerektiğinde diğer güvenlik sistemleri kullanılarak gerçekleştirilecektir. Bu amaçla her görevliye ayrı olarak tahsis edilen kartlar, başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullandırılmayacak ve görev bitiminde Müdürlüğe iade edilecektir. Müdürlük kartlı geçişlerle ilgili olarak Valilik onayı ile bir talimatname veya yönerge hazırlayabilir.

(4) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan bütün personel (ilgili kurumların her statüdeki personeli dahil) çalışma süresi boyunca merkezin çalışma kurallarına uymakla mükelleftir.

(5) Çağrı Merkezinde bulunan toplantı salonlarının ve diğer donatıların ilgili kurumlarca kullanılması talebi Çağrı Merkezi Müdürü tarafından değerlendirilecek, Merkezin çalışma düzenini engellemeyecek olması halinde izin verilecektir.

(6) Acil Çağrı Merkezi salonunda hiçbir şekilde yiyecek ve içecek bulundurulmayacak (kapalı ambalajlı su hariç) ve tüketilmeyecektir. Bu amaçla Merkezin dinlenme salonları ve diğer sosyal alanlar kullanılacaktır.

(7) Acil Çağrı Merkezi salonunda hiç bir şekilde açıkta ateşli silahlar, kesici, delici aletler ile silah olarak tanımlanabilecek malzeme bulunmayacaktır. Kanunlar gereği silah bulundurması gerekenler silahlarını kendilerine teslim edilen anahtarlı dolaplarda muhafaza edeceklerdir.

(8) Müdürlüğün izni olmadan, ilgili kurumların personeli de olsa Merkezde görevli olmayan personeller ve diğer şahıslar Acil Çağrı Merkezi salonuna alınmayacak, ziyaretçi kabul edilmeyecek, fotoğraf ve kamera çekimi yapılmayacaktır. Ziyaretçiler ile görüşmeler bina dışında veya Müdürlükçe tespit edilen yerlerde yapılacaktır.

(9) 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.

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

(11) Müdürlük, acil ihbarda bulunmak amacıyla arayan vatandaşların, ilgili kuruluşların ve Merkezde görev yapan personelin özel ve gizli bilgilerinin korunması için tedbirler alır. İlgili kuruluşlara ait her türlü kayıt, veri, rapor gibi bilgi ve belgeler üçüncü şahıslarla paylaşılmaz.

(12) Acil Çağrı Merkezi salonu işleyişi ve düzeni ile çağrı merkezinde görev yapan idari, teknik, çağrı alıcı ve çağrı yönlendirici personelin uyulması gereken kuralara ilişkin olarak Müdürlükçe ayrı bir görev talimatı hazırlanabilecektir.

(13) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan tüm 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.

Çağrı alıcı ve çağrı yönlendirici personele ilişkin hususular

MADDE 19 – (1) Acil Çağrı Merkezinde görev yapacak çağrı alıcı personele, görev öncesi mutlaka “Temel Acil Çağrı Karşılama Eğitimi” Müdürlükçe verilir. 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 sağlanır.

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

(3) Merkeze 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 çağrı yönlendiricilere çağrı aktarılır. Çağrılarının cevaplanmasında ilgili yönetmelik ve kurum çalışma talimatlarına uygun hareket edilir. Çağrı alıcıların acil aramayı ilgili kurumun çağrı yönlendiricisine aktarmasıyla sorumluluğu biter.

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

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

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

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

(8) Çağrı yönlendiricilerin mesleki eğitimleri ilgili kurumlar tarafından gerçekleştirilecektir. Acil Çağrı Merkezinde kullanılan yazılım ve donanıma ait konularda talep edildiği takdirde Müdürlükçe eğitim düzenleyecektir. İhtiyaç duyulması halinde Müdürlük ilgili kuruluşun çağrı yönlendiriciler için yapacağı eğitimleri için eğitim ortamı sağlayacaktır.

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

(10) 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.

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

Diğer hususlar

MADDE 20 – (1) İlgili kurumlar, hizmetin gerekliliklerine uygun, belirlenen kriterleri sağlayan ve yeterli sayıda personeli, çağrı yönlendirici olarak Acil Çağrı Merkezinde görevlendirmekle yükümlüdür. Bu personel disiplin, sicil ve özlük hakları açısından bağlı oldukları kurum mevzuatına tabii çalışır.

(2) 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 gerekmesi halinde kurum grup sorumlusunun talebiyle kurum temsilcisi/grup sorumlu su/ilgili kurumun amirleri vasıtasıyla mesaiye davet eder. Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bilgilendirme de ilgili kurumun grup sorumlusu tarafından yapılır.

(3) Acil Çağrı Merkezinde görev yapan personelin maaş ve ek ödemeleri, yemek, servis, kıyafet vs. giderleri bağlı olduğu kurum veya kuruluş tarafından karşılanacaktır.

(4) Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezinde çağrı alıcı olarak kadrolu yeterli personel sağlanıncaya kadar ilgili kurumlar ve gerektiğinde diğer kurumlardan Valilik onayı ile geçici olarak personel görevlendirilebilecektir. Personel seçiminde Bakanlığının belirlediği kriterler dikkate alınacaktır.

(5) 112 Acil Çağrı Merkezi ve ilgili kurumlar arasındaki anlaşmazlık durumunda Acil Çağrı Merkezi Müdürü aracılığıyla ilgili Vali Yardımcısı konu hakkında bilgilendirilecek ve talimatları doğrultusunda hareket edilecektir.

Yönerge ekleri değişikliği

MADDE 21 - Bu Yönergeye yeni ek konulmasına, mevcutların çıkarılması ve/veya üzerinde değişiklik yapılmasına Nevşehir Valisi yetkilidir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Hüküm Bulunmayan Haller, Yürütme ve Yürürlük

Hüküm Bulunmayan Haller

MADDE 22 – Bu Yönergede hüküm bulunmayan hallerde İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

Yürürlük

MADDE 23 - Bu Yönerge Nevşehir Valisinin onayına müteakiben yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 24 - Bu Yönerge hükümlerini Nevşehir Valisi yürütür.

İlhami AKTAŞ

Vali

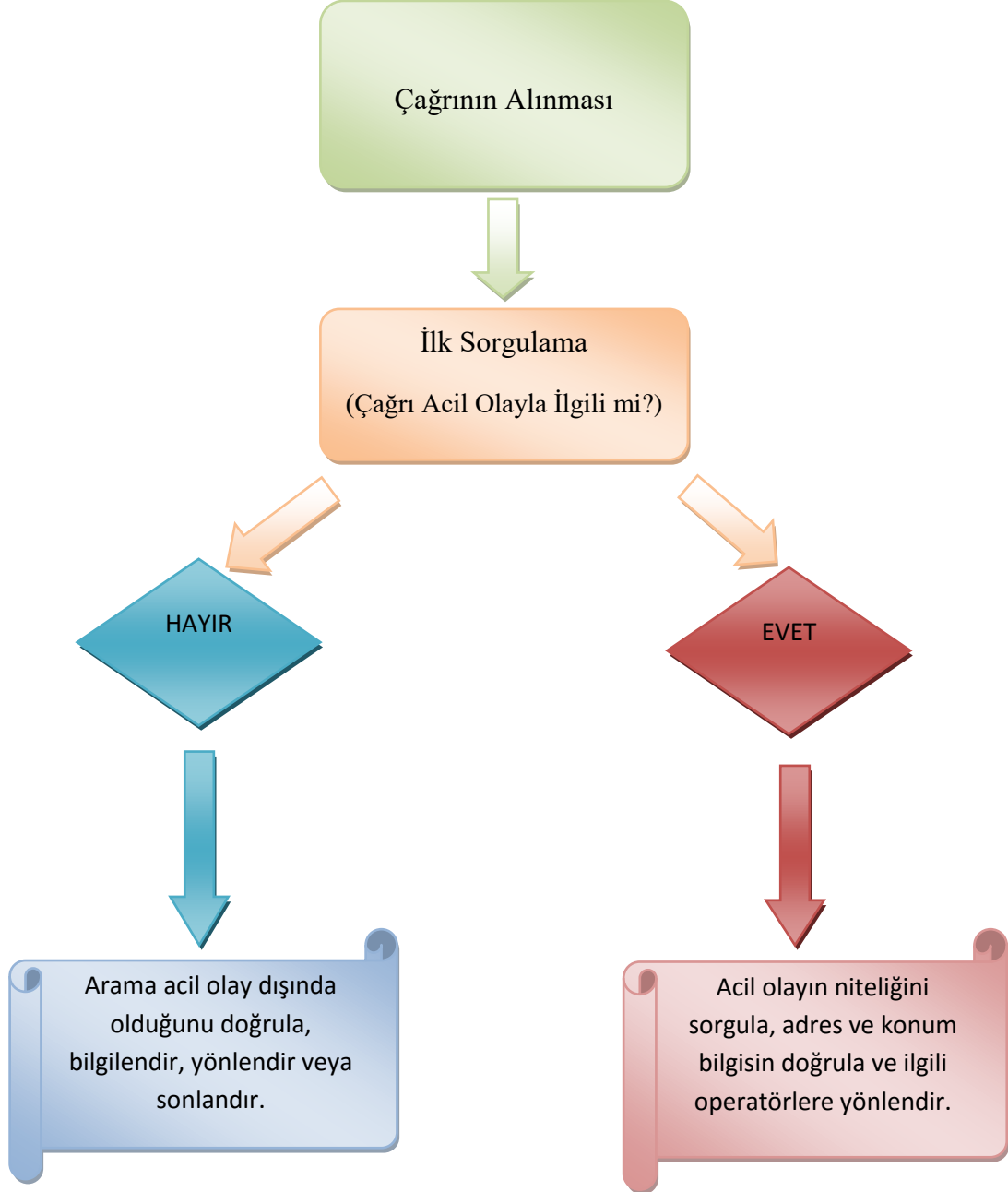
.../01/2019 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü N. BİÇKİN

.../01/2019 Vali Yardımcısı A. ABAK

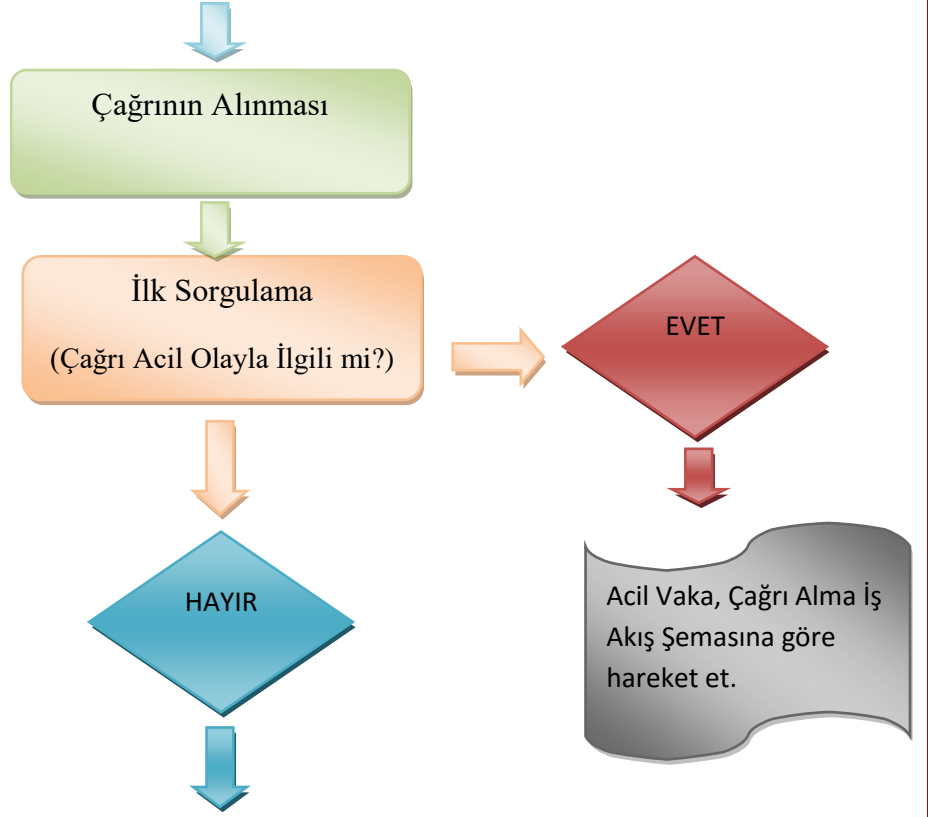
E K L E R :

- Ek-1 Acil Çağrı Genel İş Akış Şeması
- Ek-2 Vaka Dışı Çağrı İş Akış
- Ek-3 Acil Vaka, Çağrı Alama İş Akış
- Ek-4 Acil Çağrı Karşılama Süreci
- Ek-5 Acil Çağrı Merkezinden Temel Beklentiler
- Ek-6 Telefonda Etkili İletişim
- Ek-7 Telefonda Etkili Dinleme İçin Dikkat Edilecek Hususlar
- Ek-8 Acil Çağrıyı Değerlendirmede Dikkat Edilecek Hususlar
- Ek-9 Çağrı Alıcı Personelin Uyması Gereken Kurallar
- Ek-10 Çağrı Yönlendirici Personelin Uyması Gereken Kurallar
- Ek-11 Amirlere Bildirilmesi Gereken Olaylar

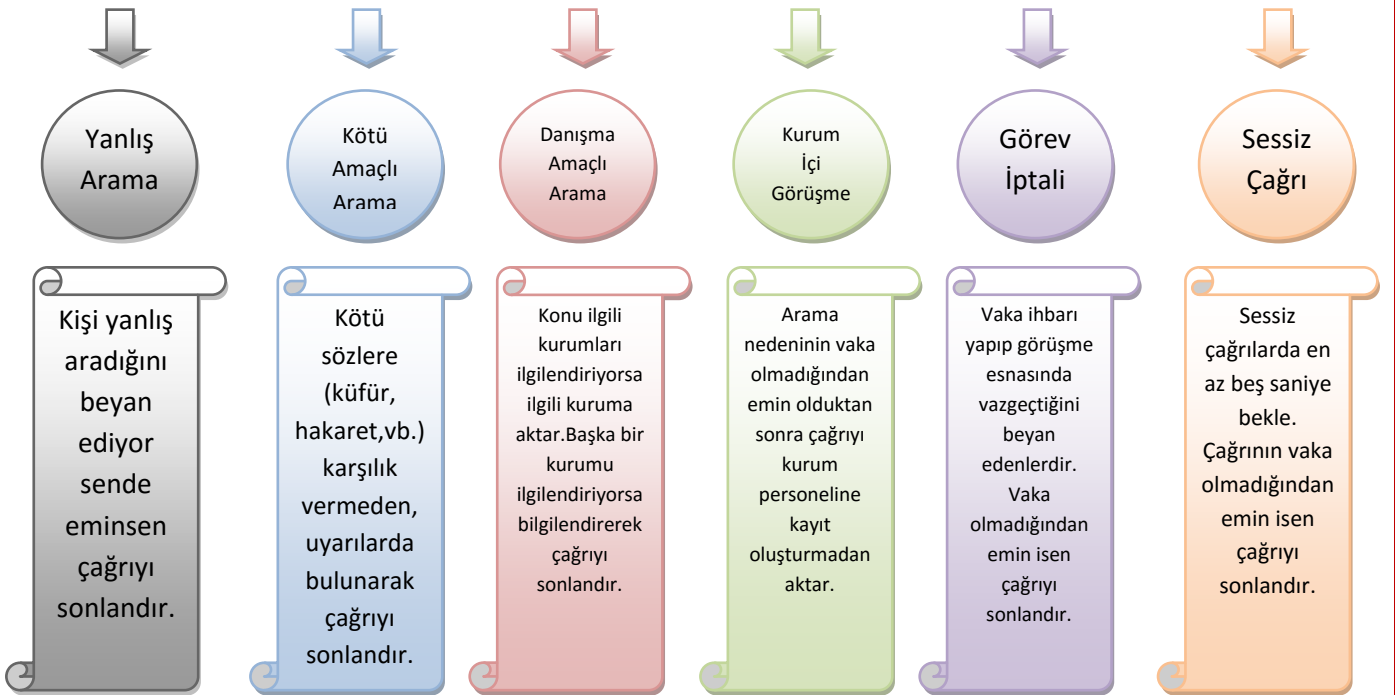
ACİL ÇAĞRI GENEL İŞ AKIŞ ŞEMASI



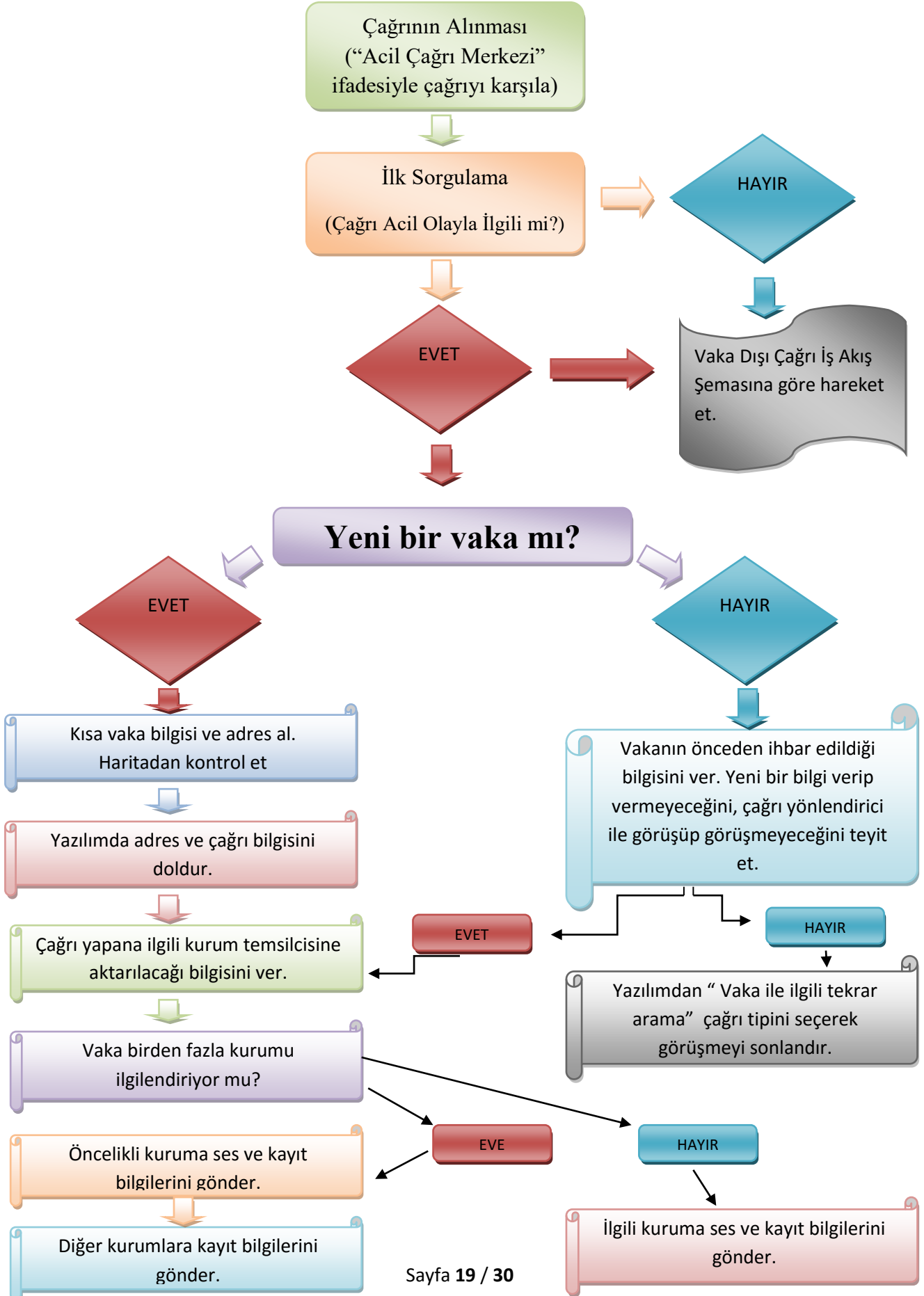
VAKA DIŞI ÇAĞRI İŞ AKIŞ ŞEMASI



VAKA DIŞI ÇAĞRI TIPLERİNE GÖRE SONLANDIRMA



ACİL VAKA, ÇAĞRI ALMA İŞ AKIŞ



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 edileceğini 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, suiistimal 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. Suiistimal amaçlı aramalar ise, Acil Çağrı Merkezi görevlilerini rahatsız etmek, sözlü tacizde bulunmak veya şaka amaçlı aramalardır.

5. Asılsız aramalar ve suiistimal 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 suiistimal 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.

Naim BİÇKİN

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

**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.

Naim BİÇKİN

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

TELEFONDA ETKİLİ İLETİŞİM

- 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.
- 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.
- Telefonla görüşmelerde iki çeşit iletişim söz konusudur:
- 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.
- 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.
- 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 vermek gerekmeden 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- Duraklamalar (boşluklar), telefonla görüşmeler arasında bekleme ve sessizlik dönemleridir. **Nedeni bilinmeyen veya anlaşılamayan duraklamalar, arayan kişide belirsizliği ve gerginliği artırır.**
- 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.
- 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.
- **Açık uçlu sorular:** Açık uçlu sorular, karşıdaki bireyi konuşturmak, 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 karşılama 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.
- **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.
- **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.
- 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.

- Acil çağrıyı almada, karşılama cümlesi de arayan üzerinde oldukça etki eden bir faktördür. Acil bir durumda arayanın bir çare ümidiyle aradığı Acil Çağrı Merkezi görevlisi, herhangi bir telefon görüşmesiymiş gibi "**Alo**" ya da "**Efendim**" şeklinde arayanı karşıladığı takdirde güçlü bir etki oluşturmaz. Telefonun "**Acil Çağrı Merkezi**" cümlesi ile açılması arayanda daha başlangıçta bir güven duygusu ve devletin acil durumdaki vatandaşa uzattığı elin sıcaklığını hissettirir.
- Acil Çağrı Alıcı, arayanın uzak ve mesafeli hissetmeyeceği bir hitap dili belirlemelidir. Genelde karşıdakine 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Yaşlı arayanlarla tecrübeleri ve soğukkanlılıkları ile gayet iyi iletişim kurulabilir. Ancak bazen yaşlılık fizyolojisine bağlı olarak gelişen durumlardan dolayı iletişim ve işbirliği zorlaşabilir. Örneğin; **işitme kaybı, unutkanlık** ve **konuşma güçlüğü** gibi nedenler, yaşlıların iletişimde sorun yaşamasına yol açabilir.
- **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.
- Ülkemizde çocukların Acil Çağrı Merkezlerini suiistimal 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.
- 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.

- 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 kurmak ta gerekebilir.
- Çocukla iletişimde güçlük yaşıyorsa kısa, net ve pratik talimatlarla bilgi alınabilir. Örneğin, çocuk adresi vermekte zorlanıyorsa evin yakınlarındaki bir **okul** veya **alışveriş** merkezi gibi bilinen bir nokta sorulabilir. Olayın ne olduğunu anlatamıyorsa varsa yakınlarda bir yetişkine telefonu vermesi istenebilir. Olayla ilgili yeterli bilgi alınana kadar çocuğa **hatta kılması**, söylenene kadar telefonu **kapatmaması** istenmelidir. Çünkü çocuk bunun gerekli olduğunu bilmeyebilir.
- 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.
- 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.
- Alkollü arayanlar da genellikle suiistimal 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 düşünülmelidir. **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.

Naim BİÇKİN

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

TELEFONDA ETKİLİ DİNLEME İÇİN DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

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

Naim BİÇKİN

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

ACİL ÇAĞRIYI DEĞERLENDİRMEDE DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

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

Naim BİÇKİN

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

ACİL ÇAĞRI MERKEZİNDE ÇAĞRI ALICI PERSONELİN UYMASI GEREKEN KURALLAR

- 1) Personel giriş ve çıkışlarda kartlı geçiş sistemini kullanmakla yükümlüdür.
- 2) Çağrı alıcılar konsollarında yaşanacak herhangi bir donanımsal ya da yazılımsal sorunu derhal teknik personellere bildirmekle sorumlu olup, binada elektronik sistemlerden ya da tesisatlardan kaynaklanan herhangi bir sorun derhal binada görev yapan nöbetçi teknik personele bildirileceklerdir.
- 3) Arayan kişilere çağrı merkezinde görev yapan personelin ve yöneticilerin adı, soyadı ve iletişim bilgileri verilmeyecektir.
- 4) Her grup için bir grup sorumlusu belirlenip, bir sonraki vardiyadaki personel ile devir teslim yapıncaya kadar konsollar terk edilmeyecektir. Gecikmenin 30 dakikadan fazla olması halinde, grup sorumlusu tarafından gerekli tedbir alınıp, Müdürlüğe haber verildikten sonra görev yerinden ayrılacaktır.
- 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 çağrı karşılayıcı konsolda en az iki çağrı karşılayıcı bulunacaktır. Kesinlikle 1(bir) çağrı karşılayıcı yalnız olarak görev yapmayacaktır. İstirahat süreleri; Grup sorumlularının kontrolünde olmak kaydıyla; Gündüz; her saat içinde 10 dk. ve uzun süreli olarak 30 dakika dinlenme, ihtiyaç molasına ayrılacaktır. Gece; her saat içinde 15 dk. kısa süreli, 30 dk. ve 2 saat olmak üzere iki defa uzun süreli dinlenme, ihtiyaç molasına verilecektir.
- 10) Çalışma saatleri içerisinde Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmeliğe (Müdürlükçe bir kıyafet belirlenmemiş ise) uymakla yükümlüdür.
- 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 karşılama merkezinde çalışan personel konsollar yanında içecek bulundurmaz. İçecekler donanıma zarar vermeyecek şekilde konsollardan uzak ve kapalı ambalaj içerisinde olacaktır. Kabuklu kuru yemi kesinlikle yasaktır.
- 14) İstirahat esnasında dinlenme odasında sessiz olunacak, TV sesi en az seviyede olacak ve istirahat eden diğer personele saygılı davranılacak, birbirlerine rahatsızlık vermeyecektir. Her an konsola geçecek şekilde tedbirli olunacaktır.
- 15) Hiçbir şekilde görevli ve nöbetçi olmayan personel ve misafirler çağrı merkezine girmeyecektir. Ziyaretler müdürlükçe belirlenen alanda kabul edilecek ve 30 dakikayı geçmeyecektir.
- 16) 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.
- 17) İzin ve nöbet değişiklikleri en az 3 gün önceden bilgi verilecektir. Nöbet değişikliği tekrar bir başka kişi ile olmayacaktır.

Naim BİÇKİN
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

ACIL ÇAĞRI MERKEZİNDE ÇAĞRI YÖNLENDİRİCİ PERSONELİN UYMASI GEREKEN KURALLAR

- 1- Personel giriş ve çıkışlarda kartlı geçiş sistemini kullanmakla yükümlüdür.
- 2- Çağrı yönlendiriciler konsollarına düşen her türlü aramayı cevaplandırmak zorundadır.
- 3- Arayan kişilere çağrı merkezinde görev yapan personelin ve yöneticilerin adı, soyadı ve iletişim bilgileri verilmeyecektir.
- 4- Adli soruşturma gerektirecek, haber değeri olan ve/veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği vakalar grup sorumlusu tarafından ivedilikle Müdürlüğe bildirilecektir.
- 5- Özel eşyalar kilitli personel dolaplarında ve çekmecelerde muhafaza edilip, konsollarda ve dinlenme odalarında çağrı Merkezinin işlevsel ve görsel düzenini bozacak hiçbir eşya bulundurulmayacaktır.
- 6- Çağrı merkezinde personelin dikkatini dağıtacak ve çalışmasını engelleyecek düzeyde yüksek ses tonu ile konuşulmayacaktır.
- 7- Hijyenin sağlanması için personel sadece kendisine zimmetle teslim edilecek kulaklığı kullanacaktır.
- 8- Nöbet devri sırasında, görevi devreden grup sorumlusu önemli olayları mutlaka görevi devralan grup sorumlusuna bildirecektir.
- 9- Çalışma saatleri içerisinde Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmeliğe (Kurumlarınca belirli bir kıyafet belirlenmemiş ise) uymakla yükümlüdürler.
- 10- Her grup vardiya değişimlerinde personel devir teslimi yapıncaya kadar konsolu terk etmeyecektir. Gecikmenin 30 dakikadan fazla uzaması halinde, grup sorumlusu tarafından tedbir alınıp, Müdürlüğe haber verildikten sonra görev yerinden ayrılma bilecektir.
- 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 merkezinde çalışan personel konsollar yanında içecek bulundurmaz. İçecekler donanımına zarar vermeyecek şekilde konsollardan uzak ve kapalı ambalaj içerisinde olacaktır. Kabuklu kuru yemiş kesinlikle yasaktır.
- 14- İstirahat esnasında dinlenme odasında sessiz olunacak, TV sesi en az seviyede olacak ve istirahat eden birim personelleri birbirine saygılı olacaktır. Her an konsola geçecek şekilde tedbirli olunacaktır.
- 15- Hiçbir şekilde görevli ve nöbetçi olmayan personel ve misafirler çağrı merkezine girmeyecektir. Ziyaretler salonda kabul edilecek ve 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.

Aydın ABAK
Vali Yardımcısı

SIRALI AMİRLERE BİLDİRİLECEK OLAYLAR

1. Benzinlik , ofis, bitişik nizam sıralı ev yangınları, ahır ve samanlık yangınlarında hayvan telefı,
2. Basında çıkması muhtemel olaylar,
3. Askeri araç kazası, güvenlik güçlerine saldırı,
4. Öğrenci servisi, şehirler arası otobüs, tehlikeli madde taşıyan araç ve turistik gezi kazaları,
5. Çok sayıda ölü ve yaralı olan vakalar,
6. Toplumsal olaylar (gösteri, yürüyüş, linç girişimi vb.)
7. Kitleleri etkileyen deprem, sel, toprak kayması, çığ düşmesi,
8. Uçak düşmesi, tren kazası,
9. Terör olayları,
10. KBRN sızıntı, kaza, sabotaj,
11. Yerli ve yabancı protokolde olan şahısların geçirdiği kazalar, hem silsile yolu ile kurumlarca ilgili amirlere, hem de mesai saatlerinde grup sorumlusu tarafından 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürüne diğer zamanlarda koordinatöre iletilir. Koordinatör de konu hakkında 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü bilgilendirir.

Naim BİÇKİN

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü