

## YÖNETMELİK

İçişleri Bakanlığından:

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİ KURULUŞ, GÖREV VE

ÇALIŞMA YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

**Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, büyükşehir belediyesi bulunan illerde valiliğe bağlı olarak kurulan yatırım izleme ve koordinasyon başkanlığı bünyesinde, diğer illerde ise valilikler bünyesinde kurulan acil çağrı merkezlerinin işleyişine dair usul ve esasları düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik; acil çağrı merkezlerinin 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.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 14/2/1985 tarihli ve 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28 inci ve 33 üncü maddeleri ile 10/6/1949 tarihli ve 5442 sayılı İl İdaresi Kanununa dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Acil çağrı: Kamu düzeni ve güvenliği, kişi sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı, su kaynakları ve sulak alanlar ile doğaya yönelik ani tehditler ve mala yönelik zararları içeren durumlara ilişkin her türlü çağrıyı,

b) Acil çağrı hizmeti: Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetini,

c) Acil çağrı yazılımı: Acil çağrı merkezine gelen çağrıların, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenli tesis edilmiş yazılımı,

ç) Acil yardım hizmeti: İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,

d) Araç takip sistemi: İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,

e) Bakanlık: İçişleri Bakanlığını,

f) Çağrı alıcı: Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,

g) Çağrı merkezi: 112 acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü 112 Acil Çağrı Merkezini,

ğ) Çağrı merkezi müdürü: 112 acil çağrı merkezi müdürünü,

h) 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,

ı) Diğer personel: Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,

i) Genel Müdürlük: İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,

j) İlgili birimler: İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,

k) İlgili kurumlar: Çağrı merkezinde görev alan il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, sahil güvenlik bölge veya grup komutanlığı, büyükşehir belediyesi itfaiye daire başkanlığı ile il, ilçe ve belde belediyeleri itfaiye müdürlükleri veya birimleri, orman bölge veya işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar bölge veya şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dâhil edilen diğer kurumları,

l) KBRN: Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleeri,

m) Konsol: Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,

n) Müdürlük: 112 acil çağrı merkezi müdürlüğünü,

o) Operasyon merkezi: Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,

ö) Valilik: Çağrı merkezinin bağlı olduğu il valiliğini,

ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Kuruluş, Görev, Yetki ve Sorumluluklar

#### **112 acil çağrı merkezi müdürlüğünün kuruluşu**

**MADDE 5 –** (1) Büyükşehir belediyesi bulunan illerde yatırım izleme ve koordinasyon başkanlığı, diğer illerde ise valilikler bünyesinde, il mülki sınırlarını kapsayacak şekilde, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının görev alanlarına giren her türlü acil çağrının karşılanması, sevk ve koordine edilmesi amacıyla müdürlük kurulur.

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

#### **112 acil çağrı merkezi müdürlüğünün görevleri**

**MADDE 6 –** (1) Çağrı merkezi müdürlüğünün görevleri şunlardır:

a) İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, varsa sahil güvenlik bölge veya grup komutanlığı, belediyeler, orman bölge veya işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar bölge veya şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilikçe belirlenen diğer kurumların görev alanına giren acil çağrıları 24 saat sürekli erişim esasına göre karşılamak ve bu hususta gerekli tedbirleri almak,

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

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

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

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

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

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

g) İlgili kurumlarla birlikte tatbikatlar planlamak ve uygulamak,

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

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

ı) Çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin kamuoyunu bilgilendirmek,

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

j) Valilikçe verilen benzeri diğer görevleri yapmak.

#### **112 acil çağrı merkezi müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları**

**MADDE 7 – (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 8 – (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 9 – (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 10 – (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 11 – (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 kullanılacak ses kayıtlarını kişisel verilerin gizliliği ve korunmasına dair mevzuat hükümlerine uygun olarak belirlemek,
- f) İdari veya adli soruşturmaya konu olan vakalarla ilgili sesli ve yazılı kayıtların örneklerini yetkili idari veya adli mercilere teslim etmek üzere çıkartmak,
- g) Çağrı alma teknolojisindeki yenilikler ve çağrı merkezinde kullanılacak yeni teknolojiler konusunda çalışmalar yapmak ve müdürlüğü bilgilendirmek,
- ğ) Kalite yönetim sistemi dokümanlarının kayıtlarını tutmak, ilgili birimlerin kalite standartlarını oluşturma çalışmalarına yardımcı olmak,
- h) Öneri ve şikâyetleri takip etmek ve bu konuda gerekli çalışmaları yapmak,

- ı) Düzenlenecek olan hizmet içi eğitim, seminer ve sosyal faaliyetlere ilişkin iş ve işlemleri yapmak,
- i) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.

#### **Çağrı alıcıların görev ve sorumlulukları**

**MADDE 12 – (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 yaptırmak,
  - 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,
    - ı) Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınır/taahhütleri, 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 13 – (1)** İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, varsa sahil güvenlik bölge veya grup komutanlığı, büyükşehir veya il belediye başkanlığı, orman bölge veya işletme müdürlüğü, doğa koruma ve milli parklar bölge veya 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 14 – (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 yapılıp yapılmadığını takip etmek ve veri terminali tarafından istenen verilerin girişini sağlamak,
- ğ) Acil çağrı yapan kişi ile arama konusuyla ilgili birimler arasında ihtiyaç duyulması halinde çağrı sistemi üzerinden konferans görüşmesi yapılmasını sağlamak,
- h) Sistem dışından gelen ihbarlarla haberdar oldukları vakalarla ilgili olarak vaka formu açarak, diğer kurum çağrı yönlendiricilerini bilgilendirmek,
- ı) Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınır/taahhüt, 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 15 – (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.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Çağrı Hizmetlerinin Koordinasyonu ve Değerlendirilmesi

#### **Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonu**

**MADDE 16 –** (1) İçişleri Bakanlığı Müsteşarı veya görevlendireceği müsteşar yardımcısı başkanlığında; İller İdaresi Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Sahil Güvenlik Komutanlığı, Orman ve Su İşleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı ile çağrı merkezleri ile ilişkilendirilen diğer kurumların genel müdür veya birim amiri düzeyindeki temsilcilerinin katılımıyla Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonu oluşturulur. Gündemdeki konulara göre diğer kamu kurum ve kuruluş temsilcileri de Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonu toplantılarına davet edilebilir.

(2) Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonu ülke genelinde uygulanacak hizmet standartları ile politikaları tespit eder ve planlar, ilgili bakanlıklar ve kurumlar arasında koordinasyonu gerektiren konularda karar alır ve uygulanmasını takip eder, sorun ve önerileri değerlendirir, sorunların çözüm şeklini belirler.

(3) Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonu, mart ve ekim aylarında olmak üzere yılda iki defa toplanır. Başkan gerektiğinde Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonunu ayrıca toplantıya çağırabilir.

(4) Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonunun sekretaryası Genel Müdürlükçe yürütülür.

## **Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu**

**MADDE 17 – (1)** İllerde valinin başkanlığında ilgili vali yardımcısı, il jandarma komutanı, il emniyet müdürü, varsa sahil güvenlik bölge veya grup komutanı, büyükşehir veya il belediye başkanı, orman bölge veya işletme müdürü, doğa koruma ve milli parklar bölge veya 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. Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu şubat ve eylül aylarında olmak üzere yılda iki defa toplanır. Başkan, gerektiğinde Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonunu ayrıca toplantıya çağırabilir.

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

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

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

(5) Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonunun sekretarya görevi müdürlükçe yürütülür.

### **Sorumluluk**

**MADDE 18 – (1)** Çağrı merkezlerinin genel düzeninden, iş yürütümünden ve ilgili kurumlar arasındaki işbirliği ve koordinasyonun sağlanması bakımından valiye karşı sorumlu olmak üzere bir vali yardımcısı görevlendirilir.

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

(3) 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.

(4) Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak koordinatör belirlenir. Aylık olarak hazırlanan ve vali yardımcısı tarafından onaylanan koordinatör nöbet listesi ilgililere çağrı merkezi müdürü tarafından tebliğ edilir.

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

(6) 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.

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

(8) Merkezde çalışan bütün personel çalışma süresi boyunca merkezin çalışma prosedür ve kurallarına uymakla mükelleftir.

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

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

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

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Personel İstihdamı, Hizmet İçi Eğitim ve Mali Hükümler

### Personel istihdamı

**MADDE 19** – (1) Müdürlük personeli, ilgili mevzuatta belirtilen esaslara uygun olarak atanır.

a) Bu esaslara uygun yeterli personelin bulunmaması halinde, valilikçe kadro, yer ve unvanlarına bakılmaksızın uzman, sözleşmeli personel ve memurlar, 3152 sayılı Kanununun 28 inci maddesi hükümleri doğrultusunda görevlendirilebilir.

b) Çağrı merkezinde görevlendirilecek çağrı alıcıların iletişim becerisi yüksek ve yabancı dil bilenler arasından seçilmesine özen gösterilir.

c) Çağrı merkezinde, çağrı yönlendirici olarak görev yapacak olan personelin nitelik ve sayıları müdürlük tarafından ilgili kurumlarla koordine edilerek valilik onayı ile tespit edilir. Onayı müteakip ilgili kurumlar tarafından öncelik ve ivedilikle personel görevlendirmesi sağlanır.

### Hizmet içi eğitim

**MADDE 20** – (1) Çağrı alıcı personel temel hukuk bilgisi, hızlı klavye kullanımı, sayısal harita kullanımı, çağrı alma, analiz ve işlem basamakları, etkili ve güzel konuşma teknikleri, insan ilişkileri ve iletişim teknikleri, problem belirleme ve çözüme teknikleri, grup çalışması, bilgi gizliliği ve güvenliği, ilk ve acil yardım eğitimleri, stres yönetimi ve mesleki gelişim ile Genel Müdürlükçe gerekli görülecek diğer konularda hizmet içi eğitime tabi tutulur.

(2) Acil çağrı hizmetlerinin etkili, verimli, kesintisiz ve koordinasyon içerisinde yürütülebilmesini sağlamak bakımından çağrı yönlendiriciler ile çağrı alıcılar için ortak hizmet içi eğitim faaliyetleri düzenlenebilir. Bu konudaki koordinasyon valilikçe sağlanır.

(3) İlgili bakanlık ve kurumların görüş ve önerileri hizmet içi eğitim programlarının hazırlanmasında dikkate alınır.

(4) Bu maddede belirtilen eğitim konuları esas alınmak üzere hizmet içi eğitimlerde ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

### Mali hükümler

**MADDE 21** – (1) Çağrı merkezinde görevlendirilen personelin aylık, ödenek, her türlü zam ve tazminatları, ek ödemeleri ile diğer mali ve sosyal hak ve yardımları kendi kurumları tarafından karşılanır. Diğer kurumlar tarafından görevlendirilen personelin, kendi kurumunda sahip olduğu mali ve sosyal hakları herhangi bir kısıtlamaya tabi olmaksızın korunur.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

Veri Paylaşımı Güvenliği ve Yaptırımlar

### Veri paylaşımı ve güvenliği

**MADDE 22** – (1) Çağrı merkezlerinde bulunan her türlü kişisel bilgi veya belgenin gizliliği esastır. Çağrı merkezi görevlileri görevleri nedeniyle elde ettikleri bu bilgi veya belgeleri, çağrı merkezi işlemleri dışında ilgili kişinin izni olmadan veya kanunlarla yetkilendirilen ve görevlendirilen merciler ile görevleri ile ilgili olarak muttali olanlar dışında hiçbir kişi ya da kurumla paylaşamazlar.

(2) Çağrı merkezinde hizmet veren kurumların kendi alanlarına ilişkin istatistiki verilere esas ses ve veri kayıtları hizmet gerekleri, hizmetin kalite ve etkinliğini artırmak, personelin performans değerlendirmesini yapabilmek üzere elektronik ortamda ilgili kurumlarla paylaşılabilir. Kişisel verilerin ve özel hayatın gizliliği dikkate alınarak, verilerin güvenliği ilgili birimlerce sağlanır.

(3) Çağrı merkezine yapılan aramalara ilişkin yazılı ve sesli kayıtlar, vaka adli soruşturmaya konu olduğunda, Cumhuriyet Başsavcılığı veya yetkili mahkemesince istenilmesi halinde ve idari soruşturmalarda görevli müfettişlere veya muhakkiklere verilir. Diğer soruşturmalarda soruşturmayı açan kurumun en üst amirinin yazılı talebi üzerine verilebilir.

### **Yaptırımlar**

**MADDE 23 – (1)** 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.

(2) Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanununa göre il valileri tarafından 250 Türk Lirası idari para cezası verilir. Tekerrür hâlinde bu ceza iki katı olarak uygulanır.

## **ALTINCI BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Bildirim**

**MADDE 24 – (1)** Çağrı merkezinde hizmet veren kurum ve kuruluşlar, kendi bakanlık ve merkez teşkilatlarınca talep edilecek, çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin istatistiki verileri, belirlenen formatlara uygun olarak, yetkilendirilmiş personeli aracılığı ile bildirirler.

#### **Kayıtların saklanması**

**MADDE 25 – (1)** Çağrı merkezince sunulan hizmetlerle ilgili kayıtlar, ilgili mevzuat hükümlerine göre muhafaza edilir. Vaka kaydı açılan çağrılar on yıl, vaka kaydı açılmayan çağrılar ise bir yıl süre ile saklanır. Teknik arızalardan dolayı seslerin kaydedilemediği veya kayıtlara ulaşamadığı durumlarda tutulan diğer kayıtlardan yararlanılır. Arıza ve kesintilerin açıklamaları gerekçeli olarak ilgili kurumlara gönderilir.

#### **Yürürlük**

**MADDE 26 – (1)** Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 27 – (1)** Bu Yönetmelik hükümlerini İçişleri Bakanı yürütür.