Birim	Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi
Görev Adı	Santral Personeli
Amir ve Üst Amirler	Dekan,Merkez Müdürü(Başhekim),Merkez Müdür(Başhekim) Yardımcıları,Hastane Müdürü,Hastane Müdürü Yardımcıları
Görev Devri	Diğer Yetkin Personel
Görev Amacı	Santral Personeli, kurum içi ve kurum dışı telefon trafiğini etkin ve profesyonel bir şekilde yönetmek, doğru birimlere yönlendirme yapmak ve kurumsal iletişimi kesintisiz sürdürmekle sorumludur. Bu görev, kuruma gelen çağrıların etkin yönetilmesi ve bilgi akışının doğru bir şekilde sağlanmasını amaçlamaktadır.
Temel İş ve Sorumluluklar	***1. Telefon Trafiğinin Yönetimi*** - Kuruma gelen ve giden telefon çağrılarını etkin bir şekilde yönetmek ve doğru birimlere yönlendirmek. - Çağrılarda kibar, profesyonel ve çözüm odaklı bir iletişim sağlamak. ***2. Bilgi Aktarma ve Yönlendirme*** - Çağrı taleplerine yanıt vererek, ilgili birimlere hızlı ve doğru bilgi aktarımını sağlamak. - Gelen mesajları almak, notlar oluşturmak ve ilgili kişilere iletmek. ***3. Gizlilik ve Güvenlik Kurallarına Uyum*** - Telefon görüşmelerinde hasta ve kurum bilgilerinin gizliliğini korumak ve gizlilik kurallarına uymak. - Güvenlik prosedürleri doğrultusunda şüpheli çağrılarda güvenlik birimlerini bilgilendirmek. ***4. Acil Durum Yönetimi*** - Acil durumlarda ilgili birimleri bilgilendirmek ve hızlıca iletişim sağlamak. - İhtiyaç halinde gerekli önlemleri almak ve talimatlara göre hareket etmek. ***5. Raporlama ve Günlük Kayıt Tutma*** - Gün içinde gerçekleştirilen arama kayıtlarını düzenli olarak tutmak. - Günlük olarak çağrı raporlarını hazırlayarak üst yönetime iletmek. ***6. Santral Ekipmanlarının Kontrolü*** - Telefon ve santral cihazlarının düzgün çalışmasını sağlamak, arıza durumunda teknik birimlere bildirmek. - Cihazların düzenli olarak kontrol edilmesi ve bakımının yapılmasını sağlamak. ***7. Misafir ve Ziyaretçi Yönlendirme*** - Kuruma gelen misafir ve ziyaretçilerin ilgili birimlere yönlendirilmesi için destek sağlamak. - Gerekli durumlarda ziyaretçi bilgilendirme işlemlerini yürütmek. ***8. Eğitim ve Gelişime Katılım***

	- Santral yönetimi ve etkili iletişim konularında düzenlenen eğitimlere katılmak. - Kurum içi iletişim ve santral işlemlerine dair yeni uygulamaları takip etmek. ***9. <u>Üst Yönetimin Vereceği Diğer Görevler</u>*** - Üst yönetim tarafından talep edilen ve görev alanıyla ilgili olan diğer görevleri yerine getirmek.
Yetkiler	1. Kurum içi ve dışı telefon trafiğini yönetme ve ilgili birimlere yönlendirme yapma yetkisi. 2. Telefon görüşmelerinde gizlilik ve güvenlik kurallarını uygulama yetkisi. 3. Günlük raporlama ve santral ekipmanlarının bakımını sağlama yetkisi.
Yasal Dayanak	1. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu 2. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) 3. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu 4. İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 5. Kamu Hastane Hizmet Standartları ve Kalite Yönetim Sistemleri (ISO 9001 vb.) Standartları

Görev Tanımını;

Hazırlayan	Onaylayan
…./…./….	…./…./….

Adı-Soyadı:

Unvanı:

Bu dokümanda açıklanan görev tanımını okudum. Görevimi belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ediyorum.

Adı-Soyadı:	Tarih	İmza
Unvanı:	…./…./….	