



T.C.
ARTVİN VALİLİĞİ



112 ACIL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
NÖBET VE NÖBET DEĞİŞİKLİĞİ
YÖNERGESİ

ARTVİN- 2020

**112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼ N¼bet ve N¼bet
Değişikliği Y¼nergesi**

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve İlkeler

Amaç:

Madde 1: Bu y¼nergenin amacı Artvin İli m¼lki sınırları içinde acil çağrıları karşılayan 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼nde kadrolu Çağrı Alıcı, Teknik Personel ve yardımcı hizmetler personeli ile farklı kurumlardan M¼d¼rl¼ę¼m¼z emrinde Çağrı Alıcı, Teknik Personel ve yardımcı hizmetler personeli olarak çalışan geçici personelin n¼bet sırasında uymakla y¼k¼ml¼ oldukları kuralların belirlenmesidir.

Kapsam:

Madde 2: Bu y¼nerge, Artvin 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼nde kadrolu veya geçici g¼revlendirme ile alışan Çağrı Alıcı ve teknik personelin N¼bet Değişikliği ile ilgili usul ve esaslarını kapsar.

Dayanak:

Madde 3: 30474 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında yayımlanan 1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 271/4 maddesi,657 Sayılı Devlet Memurlar Kanunu ve 06.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resm¼ Gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, G¼rev ve alışma Y¼netmelięine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar:

Madde 4: Bu Y¼nergenin Uygulanmasında;

Valilik: Artvin Valiliğini,

Vali: Artvin Valisini,

M¼d¼rl¼k: Artvin 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼n¼,

M¼d¼r: 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼r¼n¼,

ağrı Merkezi: 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin y¼r¼t¼ld¼ę¼ 112 Acil Çağrı Merkezini,

Y¼netmelik: 06.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resm¼ Gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, G¼rev ve alışma Y¼netmelięini,

İlgili Kurumlar: ağrı merkezinde g¼rev alan İl Emniyet M¼d¼rl¼ę¼, İl Jandarma Komutanlığı, B¼y¼křehir Belediyesi İtfaiye Dairesi Başkanlığı veya birimleri, İl Afet ve Acil Durum M¼d¼rl¼ę¼, Orman İşletme M¼d¼rl¼ę¼, İl Sağlık M¼d¼rl¼ę¼,

Diğer Personel: Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına g¼re acil yardım hizmetini y¼r¼tmekle g¼revlendirilen personeli,

ağrı Alıcı: ağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,

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,

Koordinatör: Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasında dönüşümlü olarak belirlenen personeli ifade eder.

Grup Sorumlusu: Her vardiyada görev yapan Çağrı Alıcılar arasında grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,

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

Konsol: Her bir Çağrı Alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,

Ziyaretçi: 112 Acil Çağrı Merkezi alanlarında hizmet veren kurum personeli ile kamu kuruluşlarının personeli ziyaret amacıyla belirli bir süreyle giriş çıkış yapan kişileri,

Giriş Kartı: Tüm hakları Artvin 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü'ne ait ve üzerinde bilginin kaydedilip işlenebildiği çip barındıran manyetik kartı ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

Madde 5 – Personel mevsim şartlarına göre 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü'nün belirlediği resmi kıyafet ile görev yapar.

Madde 6-Nöbet devir teslimi yapılmadan, nöbet mahalli (Çağrı Merkezi) terk edilemez.

Nöbetçi personel göreve geç gelen veya gelmeyen personel hakkında tutanak tutarak Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bildirilmek üzere Grup Sorumlusu veya İdari Büroya teslim eder. Durumun yazılı olarak idareye beyanı esastır. Aksi takdirde durumun idareye bildirilmemesinde müşterek sorumluluk göreve geç gelen ve nöbette bulunan personele aittir.

Madde 7 – Çağrı Merkezi düzenli ve temiz olarak teslim edilir. Hasara uğramış malzeme varsa tutanakla devredilir ve idareye bildirilir.

Madde 8 – Vardiyalı çalışan personel, Çağrı Merkezi Müdürü bilgisi dışında görev yerini terkedemez.

Madde 9 -Vardiyalı çalışan personel, mazeretleri idarenin uygun bulması halinde (talep eden ve talep edilen personel) bir takvim ayı içerisinde en fazla 2 (iki) defa olmak kaydıyla karşılıklı olarak nöbet değişimi yapılabilir.

Madde 10 – Nöbet Değişim Formu; nöbet değişimi yapacak olan personelce 2 nüshahalinde tanzim edilir, imzalanır ve en az 2 iş günü öncesinden İdari Büroya teslim edilir. Müdür onayı ile nöbet değişimi gerçekleşir. Nöbet değişim formunun 2. nüshası personel tarafından idari bürodan teslim alınır.

Madde 11 – Nöbet değişikliği, 24 saat çalışılacak şekilde yapılamaz.

Madde 12 – Çağrı Merkezi Müdürünün bilgisi ve izni dışında nöbet değişikliği yapılamaz.

Madde 13 – Yıllık, sağlık ve mazeret izni kullanan personel, izinleri öncesinde ve sonrasında vardiyaya değişimi yapamaz.

Madde 14 – Vardiyalı çalışan personel; yıllık, sağlık ve mazeret izni bitimi göreve başlayış yapar. Göreve başlayışı kendi vardiyasına denk gelmeyen personel, izin bitimini takip eden gün 08:00-17:00 saatleri arasında mesai yapar.

Madde 15 – Çağrı Alıcı vardiyaya grubu asgari 4 (dört) kişi olarak çalışır. Vardiyadaki personelin talebi halinde grup başkanı dinlenme gününde olan personeli vardiyaya çağırabilir.

Madde 16 – Çağrı Alıcı vardiyaya grubunun asgari 4 (dört) kişinin altına düşmesi halinde idarece görevlendirme yapılır.

Madde 17 – Çağrı Alıcı Vardiyaya grubunda yıllık izin taleplerinin aynı tarihe denk gelmesihisinde yalnızca 1 (bir) kişiye yıllık izin kullanılır. Yıllık izin planları grup sorumlusuncadüzenlenerek İdareye bildirilir.

Madde 18 – Yıllık, sağlık ve mazeret izni kullanacak olan;

18.1. Çağrı Alıcı personel, öncelikle grup başkanı ve grup arkadaşlarına,

18.2. Teknik personel, Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Büro sorumlusuna,

18.3. Güvenlik ve yardımcı hizmetler personeli ise İdari Büroya bildirir ve Müdür onayı alınır.

Madde 19 – Nöbet esnasında gelişen olağan dışı durumlarda, nöbetçi personel nöbete devam edemeyecek durumla karşılaşırsa;

19.1. Çağrı Alıcı grup sorumlusu, istirahatinin ikinci günde olan grubun sorumlusuna bildirir, grup sorumlusu da görevlendirmeyi yaparak vardiyadaki grup sorumlusuna bilgi verir.

19.2. Teknik personel, Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Büro sorumlusuna bildirir, bürosorumlusu görevlendirme yapar,

19.3. Güvenlik ve yardımcı hizmetler personeli ise İdari Büroya bildirir ve İdari Bürogörevlendirme yapar. Tüm bu süreçler vardiyaya devir teslim formuna raporlanır ve Çağrı Merkezi Müdürüne bildirilir.

Madde 20 – Süt İzni kullanan personelin çalışma düzeni;

20.1. Analık izni bitiminde göreve başlayan kadın personele 2 (iki) yıl süre ile gece vardiyası görevi verilmez.

20.2. Süt izni kullanacak olan personelin ilk 6 (altı) ayda toplam çalışma içerisindeki aktif çalışması günlük 5 saattir. İkinci 6 (altı) ayda toplam çalışma içerisindeki aktif çalışması günlük 6,5saattir.

20.3. Süt izni kullanan personel, bayram ve resmi tatil günleri hariç, haftanın 5 günü çalışır.

20.4. Süt izni biten personelin devam eden ikinci yıl için çalışma şekli idarece belirlenir.

20.5. Doğum sebebiyle yarım gün mesai talep eden personel, idarenin belirlediği saatlerde aktif4 (dört) saat mesai yapar.

20.6. Bu maddede hüküm bulunmayan konularda, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunuhükümleri uygulanır.

Madde 21– Hizmet içi eğitim, toplantı ve etkinliklere katılım süresi mesai hesabıncadeğerlendirilir.

Madde 22 – Çağrı Alıcı personel oturumu aktif haldeyken (mola, muafiyet hariç) konsolbaşından ayrılamaz.

Madde 23 – Bir Çağrı Alıcı başka bir Çağrı Alıcının açık oturumunda çağrı karşılayamaz veyaarama yapamaz.

Madde 24 – Çağrı Alıcı personel, konsoluna düşen çağrıyı en geç 2 (iki) saniye içinde cevaplar.

Madde 25 – Çağrı Alıcı personel idarenin belirlediği toplam çalışma süresi içindeki molasüresini aşamaz, bu süreyi bir başka vardiyalarına devredemez.

Madde 26 – Çağrı Alıcı personele planlı ve plansız ek vardiya görevi verilebilir.

Madde 27 – Çağrı Alıcı personel düzenli olarak idarenin belirlediği sayıda 'Vatandaş Memnuniyet Anketi' yapar.

Madde 28 – 112 Acil Çağrı Merkezi tanıtım ve etkinlik programları için Valilik Makam Onayı ilepersonel görevlendirilir. Personel, Müdüriyet tarafından yapılan her türlü görevlendirmeye uyar.Görevlendirmeye riayet etmeyen personele mesaiye gelmemiş işlemi yapılır.

Madde 29 – Çağrı Alıcı personel, 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve ÇalışmaYönetmeliğinin 12. Maddesi gereğince görev ve sorumluluklarını yürütür.

Çağrı Alıcı Grup Sorumlusunun Görev ve Sorumlulukları:

Madde 30 – Grup sorumlusunun görev ve sorumlulukları şunlardır:

30.1. Grup sorumlusu, vardiya listesindeki grupların birinci sırasındaki kişidir.

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

30.3. Vardiya devir teslimişlemi karşılıklılık esasına göre yapılır. Grup sorumluları tümkonsolların (kulaklık girişleri, klavye, fare, ekran, masa, çalışma koltuğu, ayak sehpası vb.) çalışıpçalışmadığı kontrol ederek devir teslimi tamamlar.

30.4. Devir teslimişlemi sırasında önceki vardiyadan devam eden işler varsa açıkça belirtilir.

- 30.5.** Çağrı yoğunluğunun olmaması halinde, grup sorumlusunun bilgisi ve izni dahilinde 3(üç) kişilik gruplarda aynı anda 1 (bir), dört kişilik ve üzeri gruplarda aynı anda 2 (iki) kişi molakullanabilir.
- 30.6.** Grup sorumlusu dahil tüm Çağrı Alıcılar vardiya saatlerinin ilk ve son yarım saati molakullanamaz.
- 30.7.** Grup sorumlusu müdürlükçe yapılan toplantılara katılır. Mazereti halinde yedek grupsorumlusunun katılımını sağlar.
- 30.8.** Grup sorumlusu toplantı kararlarını grup üyelerine iletmek, izah etmek ve uygulanmasını takip etmekten müdüre karşı sorumludur.
- 30.9.** Grup sorumlusu vardiyalı çalışan personelin görüş, öneri ve problemlerini müdürebildirir.
- 30.10.** Grup sorumlusu sistem rehberindeki yanlış kayıtları ve sıklıkla düşen asılsız çağrılarıvardiya devir teslim formuna raporlar.
- 30.11.** Grup sorumlusu çağrı merkezine gelen büyük vaka tanımına uyan çağrılar hakkında detaylı bilgiyi 5N1K (Ne? Nerede? Ne Zaman? Nasıl? Niçin? Kim? Sorularına cevap oluşturacak şekilde) kuralına uygun formatta (SMS olarak) müdüre bildirir. Müdür tarafından geri dönüş yapılmaması halinde sesli arama yapar. Makul sürede müdüre ulaşamaması halinde ilgili Vali Yardımcısını doğrudan bilgilendirir.
- 30.12.** Grup üyeleri grup sorumlusu yönetiminde çalışır. Vardiya devir teslim tutanağın işlenmesi gereken bilgileri anında grup sorumlusuna iletir.
- 30.13.** Gelen çağrılar yönlendirildikten sonra yönlendirilen birim tarafından işleme alınıp alınmadığı grup sorumlusu tarafından takip edilir. Gerekirse gelen çağrı sesli olarak Çağrı Alanında ilan edilir/yönlendirilen birim personeli çağrı yönlendirildiğine dair uyarılır. Bu konuda yaşanan sıkıntılar derhal Çağrı Merkezi müdürüne bildirilir.

Danışma Memurunun Görev ve Sorumlulukları:

Madde 31 Danışma memurunun görev ve sorumlulukları şunlardır:

- 31.1.** Danışma memurunun sorumluluk alanı ana bina ve etrafı, bahçesi, ek binanın tamamı ve otoparktır.
- 31.2.** Görev devir teslimi yapılırken önceki vardiyadan devam eden işler varsa açıkça belirtilir.
- 31.3.** Sorumluluk alanı vardiya boyunca periyodik olarak gezilerek kontrol edilir.
- 31.4.** Sorumluluk alanında herhangi bir teknik ve altyapı arızası gibi olağan dışı durumlar karşılaştığında (elektrik sigortası, su ana musluğu, yangın söndürme cihazları vb.) derhal ilgililere (Müdür, nöbetçi teknik personel ve koordinatör) haber verilir.
- 31.5.** Sorumluluk alanı gösteren kameralar bilgisayar ekranından devamlı izlenir.
- 31.6.** Dışarıdan gelen misafirlere (ziyaretçi, kargo, kurye vb.) giriş kapısı açılır.
- 31.7.** Binaya gelen ziyaretçilerin ne amaçla geldiğini ve kimle görüşmek istediğini öğrenir. İlgili kişilerden teyit/onay alındıktan sonra ziyaretçi defterine bilgileri kaydedilir.
- 31.8.** Ziyaretçiye tanımlı kapılardan geçebilmesi için kimlik kartı karşılığında ziyaretçi kartı verilir, ziyaretçinin çıkışı sırasında kimlik kartı karşılığında geri alınır.
- 31.9.** Kargo kurye vb. teslimat amaçlı gelen kişiler Ek bina danışmada bekletilir. İlgili personele teslimat Ek Binada yapılır.
- 31.10.** Giriş kartı bulunmayan (unutun/kaybeden) personele kimlik kartı karşılığında ziyaretçi kartı verilir ve yeni/geçici kart temini için teknik personele yönlendirilir.

31.11. Herhangi bir sebepten dolayı meydana gelen yangın başlangıcını gördüğünde, zaman kaybetmeden itfaiyeye (112) haber verilir. Haberde yangının nerede ve yanmakta olan Maddenin cinsini ve telefon numarası ile adresini bildirmek suretiyle açıklar.

31.12. Lüzumlu telefonlar ile ilgililerin adresleri nöbet mahalline asılır.

31.13. Sorumluluk Alanına her ne suretle olursa olsun patlayıcı, parlayıcı veya yanıcı Madde taşıyan araçlar park ettirilmeyecek ve bu araçların bahçeye girmesine izin verilmeyecektir.

31.14. Kurum otoparkı yalnızca kurum çalışanlarının kullanımına açık olacaktır. Herhangi bir aracın otoparkı kullanmasına izin verilmeyecektir.

31.15. Görev esnasında her türlü alkollü içki ve bina içerisinde sigara kullanamaz.

31.16. Danışma memuru, İdarenin vereceği benzeri işleri yapar.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Diğer Hükümler

Yürürlük:

Madde 32 - Bu Yönerge, onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme: Bu Yönerge hükümleri 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından yürütülür.

Şenol ÇİFTÇİOĞLU
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

Uygun görüşlerinize arz ederim
.../.../2020

Ahmet Salih POÇANOĞLU
Vali Yardımcısı V.

OLUR
.../.../2020

Yılmaz DORUK
Vali