

T.C.

SİVAS VALİLİĞİ

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ

STAJ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

1. AMAÇ

Bu Yönergenin amacı; üniversitelerin ön lisans Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı ile Müdürlüğün faaliyet alanı ile ilişkilendirilecek programlarda öğrenim gören öğrencilerin öğrenim süreleri içinde kazandıkları teorik bilgi ve deneyimlerini pekiştirmeleri, görev yapacakları işyerlerindeki sorumlulukları, ilişkileri, organizasyon ve uygulama sürecini ve yeni teknolojileri tanımalarına yönelik olarak 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde yapacakları staja ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu yönerge üniversitelerin ön lisans Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı ile Müdürlüğün faaliyet alanı ile ilişkilendirilecek ön lisan/lisans programlarında öğrenim gören öğrencilerin Müdürlükte yapacakları stajın yapılış ve uygulanış esaslarını kapsar.

3. DAYANAK

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu ek-24. maddesi.
- 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28. maddesi.
- 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği”.
- 22.05.2002 tarih ve 24762 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığı “Mesleki ve Teknik Eğitim Bölgesi İçindeki Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İşyerlerindeki Eğitim, Uygulama ve Stajlarına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik”.
- Sivas Valiliği 112 Acil Çağrı Merkezi Hizmetleri Yönergesi.

4. TANIMLAR

a. Üniversite: Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumunu,

- b. Lisans: Yüksek öğretime dayalı, en az 8 (sekiz) yarı yıllık bir programı kapsayan bir yükseköğretimi,
- c. Ön Lisans: Yüksek öğretime dayalı, en az 4 (dört) yarı yıllık (2 yıl süreli) bir programı kapsayan bir yükseköğretimi,
- d. Staj: Öğrencilerin belli zaman dilimi içerisinde mevcut bilgilerini pekiştirmek üzere öğrenim gördükleri programla ilgili olarak Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde yaptığı uygulama çalışmasını,
- e. Öğrenci: Staj yapan öğrenciyi,
- f. Staj Programı: Staj süresindeki çalışma programını,
- g. Acil Çağrı Yazılımı: Acil çağrı merkezine gelen çağrıların, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,
- h. Konsol: Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,
- i. Çağrı alıcı: Çağrı Merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,
- j. Çağrı Merkezi: 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin yürütüldüğü Sivas 112 Acil Çağrı Merkezini,
- k. 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,
- l. Paydaş Kurumlar: Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü bünyesine çağrı hizmetleri dâhil edilen; İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, Sivas Belediyesi İtfaiye Müdürlüğü, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ve Valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dâhil edilen veya edilecek diğer kurumları,
- m. Müdürlük: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- n. Operasyon Merkezi: Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,
- o. YDS: Yabancı dil sınavını, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Hükümler

STAJ ESASLARI ve UYGULAMASI

- a. Müdürlüğe yaz dönemi ve/veya Müdürlüğün uygun göreceği diğer tarihlerde staj yapmak üzere öğrenci kabul edilir. Belirtilen tarihlerin başlangıç zamanı hafta sonu veya resmi tatil

günlerine rastlaması halinde staja, takip eden ilk iş günü başlanır.

b. Staj yapmak isteyen öğrenciler müracaatlarını Müdürlüğe yaparlar. Müracaat sırasında ve/veya staj taleplerinin kabul edilmesinden sonra aşağıda belirtilen belgeler Müdürlüğe teslim edilir:

- Staj yapmak istediğini gösterir başvuru belgesi,
- Öğrenci olduğunu gösterir belge,
- Not ortalamasını gösterir belge (transkript)
- Okul resmi yazısı ve bir adet fotoğraf
- Staj dosyası

c. Çağrı Merkezinde staj yapmak üzere ön lisans “Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı” ile müdürlüğün faaliyet alanı ile ilişkili olabilecek lisans programları öğrencileri arasından en fazla 10(+2) öğrenci kabul edilir.

ç. Çağrı Merkezinde staj yapmak üzere ön lisans “Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı” öğrencilerine çağrı karşılama eğitimi verilerek Çağrı Alanında bulunan konsollarda önce uzman personel refakatında, yeterince yetiştiği belirlendiğinde ise tek başına çağrı karşılayacak olup; staj bitiminde öğrencilere " 112 Acil Çağrı Karşılama Gönüllüsü" sertifikası verilir.

d. Müdürlükte staja kabul edilebilmek için, öğrencilerin not ortalaması en az 4 üzerinden 2,5 olmalıdır. Yabancı dil bilgisi olduğunu belgeleyen (YDS gibi, en az 50) öğrencilere not ortalamasına bakılmaksızın öncelik verilir. Başvuruların ayrılan kontenjandan fazla olması halinde en yüksek not ortalaması olan öğrenciden başlanarak sıralama yapılır. Not ortalamasının eşit olması durumunda başvuru tarihi dikkate alınır.

e. Öğrenciler staj süresince Müdürlüğün mesai saatlerine uyarlar. Mazeretsiz devamsızlık yapılmaz. Üç gün üst üste devamsızlık yapan ya da staj dönemi boyunca staj süresinin %10’u oranında devamsızlık yapan öğrencinin stajına son verilerek durum okuluna bildirilir.

f. Devam durumları ve öğrencilerin staj süresince genel takibi (varsa disipline aykırı davranışları gibi) 112 Acil Çağrı Merkezi İdari Büro tarafından yapılır.

g. Gerekliğinde ilgili paydaş kurumlardan işbirliği, bilgi, belge, araç-gereç ve eğitici desteği alınır.

h. Öğrenciler staj süresince Müdürlüğün iş ve işleyişine yönelik mevzuat ve idari kurallara uymak zorundadır.

i. Çağrı Merkezinde aktif olarak çağrı karşılmasına; gizlilik taahhünamesi anlatılıp imzaları alındıktan sonra, yönetmelik, yönerge ve temel çağrı alma eğitimi verildikten sonra yapılacak sınavda başarılı olması, çağrı karşılama personeli refakatında alacağı çağrılarda aldığı eğitimi uygulayabilmesi hali dışında izin verilmez.

j. Çağrı Merkezinde bulunan her türlü kişisel bilgi ve belgenin gizliliği esastır. Çağrı Merkezine gelen vakalara/arayan kişilere ilişkin bilgilerin üçüncü kişiler ve/veya kurumlarla paylaşılması halinde gerekli adli ve idari işlemler derhal başlatılır.

k. Staj yapan öğrencinin değerlendirilmesi, öğrencinin ve okulunun istediği dokümanlar İdari Büro tarafından doldurularak, Müdürlüğün onayına sunulur.

l. Öğrencinin devam durumu ve değerlendirme sonuçları, okulunun talep ettiği şekilde (resmi yazı, kapalı zarf, elden vb.) okuluna iletilir.

m. Her staj dönemi sonunda İdari Büro tarafından “Genel Değerlendirme Raporu” hazırlanarak Müdürlüğe sunulur.

n. Öğrencinin yazılı talebi, ilgili üniversite ve Müdürlük tarafından uygun bulunması halinde öğrencinin ek deneyim sağlaması için farklı kurumlarda Müdürlük koordinesinde stajlarına devam ettirilebilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Diğer Hükümler

6. MALİ ve DİĞER HÜKÜMLER

a. Staj yapan öğrenciye resmi protokol ve resmi program dışında Müdürlük tarafından herhangi bir ücret ödemesi yapılmaz.

b. Staj süresince öğrencilerin her türlü kırtasiye, yolculuk ve yaşam giderleri öğrencinin kendisi tarafından karşılanır.

c. Öğrencinin sigorta primleri vb. sosyal güvenlik işlemleri okulu tarafından yapılır ve/veya takip edilir. Stajın başlangıç ve bitimine kadar meydana gelebilecek kaza, yaralanma, sağlık sorunları vb. durumlarda, öğrencinin bağlı olduğu üniversitenin ilgili biriminin (fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu vb.) staj dönemini kapsayan sosyal güvenlik haklarına (iş kazası ve meslek hastalığı sigortası vb.) tabidir. Bu konuda Müdürlük herhangi bir mali ve/veya yasal sorumluluğu üstlenmez.

d. Staj süresince Müdürlüğün malzeme, donanım vs. zarar görmesi durumunda kişisel kusur tespit edildiğinde öğrencinin okulu aracılığıyla bakım onarım ve temini öğrenciye ait olacaktır.

e. Staj programında, tarihinde ve öğrenci sayısında Müdürlüğün amaçları, görevleri, yetkileri, sorumlulukları ve ihtiyaçları dikkate alınarak değişiklik ve güncelleme yapılabilir.

f. Bu yönerge 7 (yedi) maddeden oluşmaktadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM Yürürlük

7. ONAY ve YÜRÜRLÜK

a. Bu yönerge Sivas Valisinin onay tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

b. Bu yönergeyi, Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü yürütür.