



**T.C.
ARDAHAN VALİLİĞİ**

112 ACİL AđRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ

**PERFORMANS DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ
UYGULAMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ**

2021

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve İlkeler

Amaç

MADDE 1- Bu Yönergenin amacı Ardahan İli mülki sınırları içinde acil çağrılarını karşılayan 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde kadrolu İdari, teknik ve çağrı alıcı personel ile farklı kurumlardan Müdürlüğümüz emrinde Çağrı Alıcı olarak çalışan geçici personelin kurumsal anlamda bir başarı elde edilebilmesi için her çalışanın birimin ve sürecin performansının ölçülmesi değerlendirilmesi ve geliştirilmesi için gereken önlemlerin alınması bunların uygulanması için Performans Değerlendirme Kriterleri Uygulama Usul ve Esasları hakkında kuralların belirlenmesidir.

Kapsam

MADDE 2- Ardahan 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde kadrolu veya geçici görevlendirme ile çalışan idari, teknik ve çağrı alıcı personelin Performans değerlendirme kriterleri uygulama usul ve esaslarını kapsar.

Dayanak

MADDE 3- 657 Sayılı Devlet Memurlar Kanunu, 14.02.1985 tarih ve 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28 inci maddesi, 06.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kurulu, Görev ve Çalışma Yönetmeliğine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar

MADDE 4- Bu Yönergenin uygulanmasında;

Valilik : Ardahan Valiliğini
Vali : Ardahan Valisini
Müdürlük : Ardahan 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
Müdür : 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,
Çağrı Merkezi : 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin yürütüldüğü 112 Acil Çağrı Merkezini,
Diğer Personel : Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,
Çağrı Alıcı : Çağrı 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,
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,
Konsol : Her bir Çağrı Alıcı veya yönlendiricinin acil çağrılarını almak için kullandığı yazılım ve donanım setini ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Komisyonun Teşkili ve Yetkisi

Performans Değerlendirme Komisyonunun Teşkili

MADDE 5- Performans Değerlendirme Komisyonu; Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosundan iki ve İdari Bürodan bir olmak üzere 3 (üç) kişiden oluşur.

Performans Değerlendirme Komisyonunun Yetkileri

MADDE 6-

6.1. Performans Değerlendirme Komisyonu, performans değerlendirme formlarını not çizelgelerine göre inceleyerek puanlamayı yapar ve 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün onayına sunar. Personelin performansının artırılmasına yönelik çalışmaları yapar, bu konuda hizmet içi seminerler verir, değerlendirmelere yapılacak itirazları giderir. 70 puanın altında alınan notları tespit eder ve aşırı düşük verildiği kanaatine varılan notları gerektiğinde ilgili memura not verenlerden izahat istemek suretiyle değerlendirir ve düzeltir.

6.2. Yönergenin 12. maddesi kapsamında yapılacak itirazlar komisyon tarafından değerlendirilir ve itirazı sonuçlandırır.

Sekretarya Hizmetleri

MADDE 7- Performans Değerlendirme Komisyonunun sekretarya hizmetleri Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme bürosunca yürütülür.

Değerlendirme Formların Doldurma Zamanı

MADDE 8-

8.1. Performans Değerlendirme Komisyonu, değerlendirme formlarını, takip eden ayın 15 (on beş) ine kadar doldurur.

8.2. Performans Değerlendirme aylık raporları toplamı ortalaması, yıllık Performans Değerlendirmesidir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Başarı Değerlendirmesi, Puan Hesaplanması ve İtiraz

Çağrı Alıcılara Yönelik Başarı Değerlendirmesi

MADDE 9-

9.1. Çağrı Alıcıların Çağrı İnceleme Formları, Performans Değerlendirme Komisyonu tarafından doldurulur ve 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün onayına sunulur. 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün herhangi bir nedenle görevinde bulunmaması durumunda değerlendirme formu yerine bakan vekil tarafından onaylanır. (Ek-1)

9.2. İdari Büro, Muhasebe ve Satın Alma Bürosu, Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosu ile Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosunda görevli personelin performans değerlendirme, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından yapılır. (Ek-2)

9.3. Çağrı Alıcıların Çağrı İnceleme Formları icmalı yapılarak Çağrı Alıcı Performans Formu 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü onayına sunulur. (Ek-3)

9.4. Büro Personeli, Performans Değerlendirme Formları icmalı yapılarak 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü onayına sunulur. (Ek-4)

Başka Kurum ve Kuruluşların Görevli Personeli

MADDE 10- Çağrı Merkezinde, Çağrı Yönlendirici olarak görev yapan 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 kurumların görevli personelin Performans Değerlendirmesini kendi kurumlarında bu yönerge kriterleri usul ve esaslarına göre doldurulabilir.

Puanın Hesaplanması

MADDE 11-

11.1. Performans kriterlerinin değerlendirilmesinde uygulanacak not baremi tabloda gösterilmiştir. Bu bareme göre formlar doldurulduktan sonra, en yüksek puan alan personelin puanı 100 kabul edilir ve diğer personelin notları buna göre oranlanmak suretiyle tüm personelin nihai puanları hesaplanır. Çağrı alıcı personelin performansı hesaplanırken değerlendirmeye alınacak kriterler;

11.1.1. Sistemde Vakaya Dönüşen Çağrıyı Yönlendiriciye Aktarım Süresi,

11.1.2. Aktif Çalışma ve Mola Kullanım Süresi,

11.1.3. Çağrı İncelemesi;

- a) Çağrıyı kaliteli aktarım ve vakaya hakimiyet kanaat
- b) Çağrı ses kaydını ve vaka formunu doğru kuruma aktarım
- c) Vaka konusunu sorarak kategorilize yazma

11.1.4. Vaka Formu İncelemesi;

- a) Konum sorgulama ve kısa adres yazımı
- b) Gerçek numara yazımı

11.1.5. Çağrıya Hakimiyet;

- a) Sessiz çağrılarda hatta kalış süresi ve sonlandırma,
- b) Danışma çağrılarında hatta kalış süresi sonlandırma,
- c) Nazik, etkili konuşma, vatandaşla iletişim,

11.1.6. F Klavye Kullanımı (dakikada minimum 30 kelime yazma)

11.2. Puanların eşitliğinde ise 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün değerlendirmesi esas alınır.

PUAN ARALIĞI TABLOSU

NOT BAREMİ	AÇIKLAMASI
95 - 100	Mükemmel Performans
90 -94	Beklentileri Aşan Performans
80 –89	Yeterli Performans
70 – 79	Beklentilerin Altında Performans
0 -69	Yetersiz Performans

İtirazların Değerlendirilmesi

MADDE 12-

12.1. Personel değerlendirme formunun objektif kriterlere göre doldurulmadığı kanaatinin oluşması durumunda, İtirazlar, aşağıda belirtilen usul ve esaslara göre yapılır.

12.2. İlan Panosuna asılan performans puanlarına ilişkin itiraz başvuruları, ilan panosuna asıldığı tarihinden itibaren 5 (beş) iş günü içerisinde Performans Değerlendirme Komisyonuna “İtiraz Başvuru Formu” doldurularak yapılır. (Ek-5)

12.3. İtiraz edilen konu, gerekçeleri ve ilgili belgeleri ile birlikte bildirilir.

12.4. Komisyon itiraz başvurusunu en geç 5 (beş) iş günü içerisinde değerlendirerek kesin olarak karara bağlar.

12.5. İptali gerektiren bir durumun olması halinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünün Onayı ile iptal edilir. Bu maddeyle ilgili iş ve işlemler, Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme bürosu tarafından yürütülür.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM **Diğer Hükümler**

Yürürlük

MADDE 13 - Bu Yönerge, onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 14 – Bu Yönerge hükümleri 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından yürütülür.

EKLER :

Ek-1: Çağrı Alıcı Çağrı İnceleme Formu

Ek-2: Büro Personeli Performans Değerlendirme Formu

Ek-3: Çağrı Alıcı Performans Değerlendirme Formu

Ek-4: Büro Personeli Performans Bildirim Formu

Ek-5: Performans İtiraz Başvuru Formu

(Ek-1)

ARDAHAN 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
ÇAĞRI ALICI ÇAĞRI İNCELEME FORMU

ADI SOYADI	:	
GÖREVİ	:	
ÜNVANI	:	
İNCELEME TARİHİ	:	

VAKAYA DÖNÜŞEN ÇAĞRIDA ORTALAMA KONUŞMA SÜRESİ		ORTALAMA CEVAPLAMA SÜRESİ		ORTALAMA REAKSİYON SÜRESİ	
ÇAĞRI BİLGİLERİ					
SES / VAKA KAYIT NO		AÇIKLAMA			
SESSİZ ÇAĞRIDA HATTA KALIŞ SÜRESİ		ÇAĞRIYI YÖNLENDİRİCİYE ATAMA SÜRESİ		DANIŞMA VE BİLGİLENDİRME ÇAĞRILARINDA HATTA KALIŞ SÜRESİ	
ÇALIŞMA BİLGİLERİ					
TOPLAM ÇALIŞMA SÜRESİ	AKTİF ÇALIŞMA SÜRESİ	MOLA SÜRESİ	EKSİK ÇALIŞMA	MUAFİYET SÜRESİ	
İNCELEME SONUCU KANAAT					

İNCELEMİYİ YAPAN	
ADI SOYADI	
GÖREVİ	
TARİH	
AÇIKLAMA	

ONAYLAYAN	
ADI SOYADI	
GÖREVİ	
TARİH	
AÇIKLAMA	

ARDAHAN 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
BÜRO PERSONELİ PERFORMANS DEĞERLENDİRME FORMU (Ek - 2)

Personelin Adı Soyadı					
Kadro Unvanı					
Kadrosunun Bulunduğu Birim					
Sicil No					
Düzenleme Ay/Yılı					
PERFORMANS DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		PUAN AĞIRLIĞI	1. SİCİL AMİRİN NOTU	2. SİCİL AMİRİN NOTU	TOPLAM
MESLEKİ YETERLİLİK	1. Meslek bilgi ve beceri düzeyi	0-5			
	2. Mesleki ve diğer becerilerini geliştirmek için harcadığı çaba	0-5			
	3. Verilen işi zamanında ve kurallara uygun şekilde yerine getirebilme becerisi	0-5			
	4. Zorunlu olmadığı halde, işe kendinden birşeyler katarak verimliliği artırıcı ve/veya çalışma koşullarını iyileştirici katkılarda bulunma, sorgulayıcı ve araştırmacı olma	0-5			
BİREYSEL YETERLİLİK	5. İş heyecanı, işine gösterdiği dikkat ve takip	0-5			
	6. Ekip çalışmasına uyum ve işbirliği yapma isteği	0-5			
	7. Birden fazla operasyonda çalışabilme becerisi	0-5			
	8. Bilişim ve teknoloji alanındaki gelişmeleri takibi ve uyumu	0-5			
	9. Çalışma ortamındaki kaynakları kullanmada etkinliği ve verimliliği (Maliyet bilinci)	0-5			
	10. Analitik düşünme ve inisiyatif kullanma yeteneği	0-5			
	11. Sözel iletişim kurabilme becerisi	0-5			
	12. Yazılı iletişim kurabilme becerisi	0-5			
YÖNETSEL YETERLİLİK	13. Planlı ve organize çalışma becerisi	0-5			
	14. Yaptığı işlemleri takip etme, denetim ve sonuçlarını kontrol etme becerisi	0-5			
	15. Çalışma arkadaşlarına ve astlarındaki mesleki yeterliliklerini geliştirici bilgi aktarabilme becerisi	0-5			
DAVRANIŞSA L YETERLİLİK	16. Kurum kimliğine uygun davranış sergileyebilmesi	0-5			
	17. Amirlerine ve çalışma arkadaşlarına karşı tutum ve davranışları	0-5			
	18. Vatandaşlara karşı tutum ve davranışları	0-5			
	19. Mesai saatlerine uyumu ve kılık kıyafet konusundaki özeni	0-5			
	20. Empati kurabilme yeteneği	0-5			
KRİTER NOT ORTALAMALARI TOPLAMI					
PERFORMANS NOTU (KRİTER NOT ORTALAMALARI TOPLAMI / 20 (KRİTER SAYISI))					
0 – 59	60 – 74	75 – 84	85 – 94	95 – 100	
Yetersiz Performans	Beklentilerin Altında Performans	Yeterli Performans	Beklentileri Aşan Performans	Mükemmel Performans	
DEĞERLENDİRMEYİ YAPAN KOMİSYON ÜYELERİ					
	BAŞKAN	1. ÜYE	2. ÜYE		
Adı Soyadı					
Görevi					
Tarih					
İmza					

ARDAHAN 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
ÇAĞRI ALICI PERFORMANS DEĞERLENDİRME FORMU (Ek - 3)

..... YILI AYI ÇAĞRI ALICI PERSONEL PERFORMANS DEĞERLENDİRME FORMU (DEĞERLENDİRME SİSTEMDEN ALINARAK YAPILMIŞTIR)																	
AYIN YILDIZ PERSONELİ	ÇAĞRIYI YÖNLENDİRİCİYE ATAMA SÜRESİ (25 PUAN)	ÇALIŞMA VE MOLA SÜRESİ ** (20 PUAN)	EKSİK ÇALIŞMA SÜRESİ (SAAT)	ÇAĞRI İNCELEMESİ (20 PUAN)			VAKA FORMU İNCELEMESİ (15 PUAN)			ÇAĞRIYA HAKİMİYET (20 PUAN)			TOPLAM PUAN	GRUP ORTALAMASI			
				10 PUAN	5 PUAN	5 PUAN	5 PUAN	5 PUAN	5 PUAN	5 PUAN	5 PUAN	5 PUAN			10 PUAN		
ADI SOYADI	1-	2-	3-	4-	5-	6-	Vakaya Hakimiyet	İlgili Kuruma Aktarım	Vaka Konusu Alımı	Kısa Adres Yazımı	Vaka Sınıflandırma	Gerçek No Alımı	Danışma Çağrısı Hakimiyet	Sessiz ve Çocuk Çağrılarında Hakimiyet	Vatandaşla İletişim		

*..... yılı ayı Çağrı Alıcı Ortalama Konuşma Süresi Saniyedir.(..... Saniye geçimi için her saniye 5 puan düşme.)

** Toplam çalışmanın %70' i aktif çalışma, %30' u dinlenmedir(2/3 saat eksik 10 puan - 4/5 saat eksik 15 puan - 6/7 saat eksik ve üzeri 20 puan düşme) (MUAFİYET KULLANIMI EKSİK ÇALIŞMAYA DAHİL EDİLMEMİŞTİR)

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

ARDAHAN 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
BÜRO PERSONELİ PERFORMANS BİLDİRİM FORMU (Ek - 4)

Personelin Adı Soyadı	
Kadro Unvanı	
Kadrosunun Bulunduğu Birim	
Sicil No	
Düzenleme Ay/Yılı	
PERFORMANS DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	PERFORMANS KRİTER PUANI
MESLEKİ YETERLİLİK	
BİREYSEL YETERLİLİK	
YÖNETSEL YETERLİLİK	
DAVRANIŞSAL YETERLİLİK	
TOPLAM	

Adı Soyadı :

Ünvanı :

İmza :

ARDAHAN 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS İTİRAZ BAŞVURU FORMU (Ek - 5)

Personelin Adı Soyadı		
Kadro Unvanı		
Kadrosunun Bulunduğu Birim		
Sicil No		
Düzenleme Ay/Yılı		
İtiraz Tarihi		
İTİRAZ EDİLEN BÖLÜM		
Sıra No	Kodu	İtiraz Gerekçesi
1		
2		
3		
4		

Tarih: .../.../...

İmza: