



T.C.
OSMANİYE VALİLİĞİ
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü



Sayı : 32470091-010.04-E.6002

08/06/2020

Konu : 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü Nöbet Yönergesi

VALİLİK MAKAMINA

OSMANİYE VALİLİĞİ 112 ACIL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ NÖBET VE NÖBET DEĞİŞİKLİĞİ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve İlkeler

Amaç

MADDE 1-Bu Yönergenin amacı Osmaniye İli mülki sınırı içinde acil çağrılarıkışıl原因ayan 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde kadrolu çağrı alıcı personel ile farklı kurumlardan Müdürlüğümüz emrinde Tercüman, Çağrı Alıcı ve Teknik Personel olarak çalışan geçici personelin nöbet sırasında uymakla yükümlü oldukları kuralların belirlenmesidir.

Kapsam

MADDE 2 - Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde kadrolu veya geçicigörevlendirme ile çalışan çağrı alıcı ve teknik personelin Nöbet Değişikliği ile ilgili 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 Kanunun 28 inci maddesi, 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar

MADDE 4- Bu Yönergede geçen;

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,

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

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (6rNi qE-T+wf Im-cSmDs5-y/rCnZ-GKz21gEm) kodunu yazınız.

Acil Çağrı Yazılımı: Acil çağrı merkezine gelen çağrılarının, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,

Acil Yardım Hizmeti: İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,

Araç Takip Sistemi: İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,

Bakanlık: İçişleri Bakanlığını,

Çağrı Alıcı: Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,

Çağrı Merkezi: 112 acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü 112 Acil Çağrı Merkezini

Çağrı Merkezi Müdürü: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,

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,

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

Genel Müdürlük: İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,

İlgili Birimler: İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,

İlgili Kurumlar: Çağrı merkezinde görev alan İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, Belediye Başkanlığı İtfaiye Müdürlüğü, Orman İşletme Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü,

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

Müdürlük: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,

Operasyon Merkezi: Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,

Valilik: Osmaniye Valiliğini,

Yönetmelik: 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği,

Birim Sorumlusu: İlgili birimlerin kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve Çağrı Merkezi Müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak personelini,

Grup Sorumlusu: Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (6rNiqE-T+wfIm-cSmDs5-y/rCnZ-GKz21gEm) kodunu yazınız.

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

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

MADDE 5 –Mevsim şartlarına göre uygun kıyafet giyildikten sonra nöbet devralınır. Göreve 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün uygun gördüğü kıyafet ile gidilir.

MADDE 6 - Nöbet devir-teslimi yapılmadan, nöbet mahalli (Çağrı Merkezi)terkedilemez.

MADDE 7 –Nöbeti teslim eden grupsorumlusu; nöbet sırasında gelişen önemli olayları, devredeceği grup sorumlusuna iletir.

MADDE 8 –Çağrı Merkezinde bulunan araç, gereç veteknik malzemeleri tam ve eksiksiz olarak teslim edilir.

MADDE 9 -Tutanak tutulmadanteslim alınan her türlü malzeme sağlam ve eksiksiz olarak teslim alınmış kabul edilir.

MADDE 10 –Çağrı Merkezi düzenli ve temiz olarak teslim edilir. Hasara uğramışmalzeme varsa tutanakla devir edilir.

MADDE 11 – (1)Nöbet değişimi Çağrı Merkezinde yapılır.
(2) Çağrı Alıcı Personel Oturumu açık iken konsolunu terk edemez.

MADDE 12 –Çağrı Merkezi Müdürlüğü bilgisi dışında Çağrı Alıcılar görev yeriniterk edemez.

MADDE 13 - Nöbetçi personel yerine yeni personel gelmeden nöbeti terk edemez,geç gelen ve nöbete gelmeyen personel hakkında tutanak tutulup 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne iletilmek üzere Grup sorumlusu veya İdari Büro Sorumlusuna teslim edilir.

MADDE 14 –Konsoluna ihbar geldiğinde Çağrı Alıcı personel anında cevap vermeyi engelleyecek konum ve uğraşıda (kitap, gazete ve dergi okuma, telefonla oynama, video izleme vb. faaliyetlerde) bulunulmaz.

MADDE 15 -Nöbet esnasında gelişen olağan dışı durumlarda, nöbetçi personelnöbete devam edemeyecek durumla karşılaşırsa grup sorumlusu vakit geçirmeden Müdürlüğe bilgi verir.

MADDE 16 –Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde Kadrolu ÇağrıAlıcı Personeli ile farklı kurumlardan Müdürlüğümüz emrinde Çağrı Alıcı olarak çalışan geçici personelin mazeretleri nedeniyle nöbet değişimi yapmak istediği zaman Müdürlüğün Onayı alındıktan sonra ilgili idari büro sorumlusu ile iletişime geçerek her iki personel de “NÖBET DEĞİŞİM FORMU” doldurur.

•

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (6rNi qE-T+wf Im-cSmDs5-y/rCnZ-GKz21gEm) kodunu yazınız.

Yıllık ve Mazeret İzinlerinin Kullanım Usulü

MADDE 19 –Yıllık izin kullanmak ve vardiya değişimi yapmak isteyen personelin uyması gereken kurallar;

- Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde Kadrolu ÇağrıAlıcı Personelleri ile farklı kurumlardan Müdürlüğümüz emrinde Çağrı Alıcı olarak çalışan geçici personel elzem arz eden mazeretleri nedeniyle İdarenin uygun görmesi durumunda (**her iki personel de bir takvim ayı içerisinde en fazla iki (2) defa nöbet değişimi yapabilirler.**
- Çağrı alıcı ve teknik personel tarafından kullanılmayan değişim hakkı sonraki takvim ayına devretmez.
- Bir personelin aktif görev aldığı iki (2) vardiya arasında en az bir (1) vardiya bulunmak zorundadır.
- İdarenin bilgisi ve izni dışında nöbet değişikliği yapılmayacaktır.
- Vardiyalı çalışan personel Yıllık İzin kullanmak istediğinde; birim sorumlusu ile başlangıç ve dönüş günü hesaplanarak, yeniden vardiya sistemine dahil olabileceği gün ve vardiya saptanacaktır.

◇

MADDE 21– Çalışma ve dinlenme süreleri;

- Bir Personel bir vardiyada minimum sekiz (8) saat aktif çağrıkaraşlamak ile yükümlüdür.
- Bir oturumun ortalama açık kalma süresi minimum bir (1) saattir.
- Maksimum mola süresi iki (2) saattir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Diğer Hükümler

Yürürlük

MADDE 22- Bu Yönerge, onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 23 – Bu Yönerge hükümleri 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından yürütülür.

Adem YILMAZ
Vali Yardımcısı

Ek: Ek: Nöbet Değişim Formu

O L U R
08/06/2020

Ömer Faruk COŞKUN
Vali

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (6rNi qE-T+wf Im-cSmDs5-y/rCnZ-GKz21gEm) kodunu yazınız.



T.C.
OSMANİYE VALİLİĞİ
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü



Sayı : 32470091-010.04-E.6002

08/06/2020

Konu : 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü Nöbet Yönergesi

VALİLİK MAKAMINA

OSMANİYE VALİLİĞİ 112 ACIL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ NÖBET VE NÖBET DEĞİŞİKLİĞİ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve İlkeler

Amaç

MADDE 1-Bu Yönergenin amacı Osmaniye İli mülki sınırı içinde acil çağrılarıkışıl原因ayan 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde kadrolu çağrı alıcı personel ile farklı kurumlardan Müdürlüğümüz emrinde Tercüman, Çağrı Alıcı ve Teknik Personel olarak çalışan geçici personelin nöbet sırasında uymakla yükümlü oldukları kuralların belirlenmesidir.

Kapsam

MADDE 2 - Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde kadrolu veya geçicigörevlendirme ile çalışan çağrı alıcı ve teknik personelin Nöbet Değişikliği ile ilgili 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, 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar

MADDE 4- Bu Yönergede geçen;

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,

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

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (6rNi qE-T+wf Im-cSmDs5-y/rCnZ-GKz21gEm) kodunu yazınız.

Acil Çağrı Yazılımı: Acil çağrı merkezine gelen çağrılarını, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,

Acil Yardım Hizmeti: İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,

Araç Takip Sistemi: İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,

Bakanlık: İçişleri Bakanlığını,

Çağrı Alıcı: Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,

Çağrı Merkezi: 112 acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü 112 Acil Çağrı Merkezini

Çağrı Merkezi Müdürü: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,

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,

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

Genel Müdürlük: İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,

İlgili Birimler: İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,

İlgili Kurumlar: Çağrı merkezinde görev alan İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, Belediye Başkanlığı İtfaiye Müdürlüğü, Orman İşletme Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü,

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

Müdürlük: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,

Operasyon Merkezi: Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,

Valilik: Osmaniye Valiliğini,

Yönetmelik: 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği,

Birim Sorumlusu: İlgili birimlerin kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve Çağrı Merkezi Müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak personelini,

Grup Sorumlusu: Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (6rNiqE-T+wfIm-cSmDs5-y/rCnZ-GKz21gEm) kodunu yazınız.

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

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

MADDE 5 –Mevsim şartlarına göre uygun kıyafet giyildikten sonra nöbet devralınır. Göreve 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün uygun gördüğü kıyafet ile gidilir.

MADDE 6 - Nöbet devir-teslimi yapılmadan, nöbet mahalli (Çağrı Merkezi)terkedilemez.

MADDE 7 –Nöbeti teslim eden grupsorumlusunu; nöbet sırasında gelişen önemli olayları, devredeceği grup sorumlusuna iletir.

MADDE 8 –Çağrı Merkezinde bulunan araç, gereç veteknik malzemeleri tam ve eksiksiz olarak teslim edilir.

MADDE 9 -Tutanak tutulmadanteslim alınan her türlü malzeme sağlam ve eksiksiz olarak teslim alınmış kabul edilir.

MADDE 10 –Çağrı Merkezi düzenli ve temiz olarak teslim edilir. Hasara uğramışmalzeme varsa tutanakla devir edilir.

MADDE 11 – (1)Nöbet değişimi Çağrı Merkezinde yapılır.
(2) Çağrı Alıcı Personel Oturumu açık iken konsolunu terk edemez.

MADDE 12 –Çağrı Merkezi Müdürlüğü bilgisi dışında Çağrı Alıcılar görev yeriniterk edemez.

MADDE 13 - Nöbetçi personel yerine yeni personel gelmeden nöbeti terk edemez,geç gelen ve nöbete gelmeyen personel hakkında tutanak tutulup 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne iletilmek üzere Grup sorumlusu veya İdari Büro Sorumlusuna teslim edilir.

MADDE 14 –Konsoluna ihbar geldiğinde Çağrı Alıcı personel anında cevap vermeyi engelleyecek konum ve uğraşıda (kitap, gazete ve dergi okuma, telefonla oynama, video izleme vb. faaliyetlerde) bulunulmaz.

MADDE 15 -Nöbet esnasında gelişen olağan dışı durumlarda, nöbetçi personelnöbete devam edemeyecek durumla karşılaşırsa grup sorumlusu vakit geçirmeden Müdürlüğe bilgi verir.

MADDE 16 –Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde Kadrolu ÇağrıAlıcı Personeli ile farklı kurumlardan Müdürlüğümüz emrinde Çağrı Alıcı olarak çalışan geçici personelin mazeretleri nedeniyle nöbet değişimi yapmak istediği zaman Müdürlüğün Onayı alındıktan sonra ilgili idari büro sorumlusu ile iletişime geçerek her iki personel de “NÖBET DEĞİŞİM FORMU” doldurur.

•

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (6rNi qE-T+wf Im-cSmDs5-y/rCnZ-GKz21gEm) kodunu yazınız.

Yıllık ve Mazeret İzinlerinin Kullanım Usulü

MADDE 19 –Yıllık izin kullanmak ve vardiya değişimi yapmak isteyen personelin uyması gereken kurallar;

- Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde Kadrolu ÇağrıAlıcı Personelleri ile farklı kurumlardan Müdürlüğümüz emrinde Çağrı Alıcı olarak çalışan geçici personel elzem arz eden mazeretleri nedeniyle İdarenin uygun görmesi durumunda (**her iki personel de bir takvim ayı içerisinde en fazla iki (2) defa nöbet değişimi yapabilirler.**
- Çağrı alıcı ve teknik personel tarafından kullanılmayan değişim hakkı sonraki takvim ayına devretmez.
- Bir personelin aktif görev aldığı iki (2) vardiya arasında en az bir (1) vardiya bulunmak zorundadır.
- İdarenin bilgisi ve izni dışında nöbet değişikliği yapılmayacaktır.
- Vardiyalı çalışan personel Yıllık İzin kullanmak istediğinde; birim sorumlusu ile başlangıç ve dönüş günü hesaplanarak, yeniden vardiya sistemine dahil olabileceği gün ve vardiya saptanacaktır.



MADDE 21– Çalışma ve dinlenme süreleri;

- Bir Personel bir vardiyada minimum sekiz (8) saat aktif çağrıkaraşlamak ile yükümlüdür.
- Bir oturumun ortalama açık kalma süresi minimum bir (1) saattir.
- Maksimum mola süresi iki (2) saattir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Diğer Hükümler

Yürürlük

MADDE 22- Bu Yönerge, onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 23 – Bu Yönerge hükümleri 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından yürütülür.

Adem YILMAZ
Vali Yardımcısı

Ek: Ek: Nöbet Değişim Formu

O L U R
08/06/2020

Ömer Faruk COŞKUN
Vali

05/06/2020 Teknisyen : Mustafa BAL

06/06/2020 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü : Guddusi ARIK

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (6rNiqE-T+wfIm-cSmDs5-y/rCnZ-GKz21gEm) kodunu yazınız.

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (6rNiQE-T+wfIm-cSmDs5-y/rCnZ-GKz21gEm) kodunu yazınız.

Fakuşağı Mah. Alper Aknođlu Cad. No:6
Telefon No: (328)802 12 23 Faks No: (328)888 00 54
e-Posta: bilgi@osmaniye112acm.gov.tr İnternet Adresi: <http://www.osmaniye112acm.gov.tr>

Bilgi için: Mustafa BAL
Teknisyen
Telefon No: