

T.C.
SİVAS VALİLİĞİ
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
NÖBET/VARDİYA DEĞİŞİKLİĞİ USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve İlkeler

Amaç :

Madde 1- Bu Yönergenin amacı Sivas İli mülki sınırları içinde acil çağrıları karşılayan 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde kadrolu Çağrı Alıcı, Teknik Personel ve yardımcı hizmetler personeli ile farklı kurumlardan Müdürlüğümüz emrinde Çağrı Alıcı, Teknik Personel ve yardımcı hizmetler personeli olarak çalışan geçici personelin nöbet/vardiya sırasında uymakla yükümlü oldukları kuralların belirlenmesidir.

Kapsam :

Madde 2- Bu yönerge, Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde kadrolu veya geçici görevlendirme ile çalışan Çağrı Alıcı ve teknik personelin Nöbet/Vardiya 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, 06.05.2014 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 Yönergenin uygulanmasında;

- Valilik** : Sivas Valiliğini
Vali : Sivas Valisini
Müdürlük : Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
Müdür : 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,
Çağrı Merkezi : 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin yürütüldüğü 112 Acil Çağrı Merkezini,
Yönetmelik : 06.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğini,
İlgili Kurumlar : Çağrı merkezinde görev alan İl Emniyet Müdürlüğü, İl Jandarma Komutanlığı, İl ve İlçe Belediyeleri İtfaiye Müdürlükleri veya birimleri, İl Afet Ve Acil Durum Müdürlüğü, Orman İşletme Müdürlüğü, Doğa Koruma ve Milli Parklar Şube Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü,
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,
Koordinatör : Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde grup sorumluları arasından dönüşümlü olarak belirlenen personeli ifade eder.
Grup Sorumlusu: Her vardiyada görev yapan Çağrı Alıcılar arasından grup sorumlusu olarak belirlenen 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 çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,

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

Giriş Kartı : Tüm hakları Sivas 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 Müdürlüğünün belirlediği resmi kıyafet ile görev yapar.

Madde 6 - Nöbet/vardiya devir-teslimi yapılmadan, nöbet/vardiya 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 nöbet/vardiyada 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 terk edemez.

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/vardiya değişimi yapabilir.

Madde 10 – Nöbet/vardiya Değişim Formu (Ek-1); nöbet/vardiya değişimi yapacak olan personelce 2 nüsha halinde tanzim edilir, imzalanır ve en az 2 iş günü öncesinden İdari Büroya teslim edilir. Müdür onayı ile nöbet/Vardiya değişimi gerçekleşir. Nöbet/Vardiya değişim formunun 2. nüshası personel tarafından idari bürodan teslim alınır.

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

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

Madde 13 – Yıllık, sağlık ve mazeret izni kullanan personel, izinleri öncesinde ve sonrasında vardiya 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 vardiya grubu asgari 3 (üç) kişi olarak çalışır. Vardiyadaki personelin talebi halinde grup başkanı dinlenme gününde olan personeli vardiyaya çağırabilir.

Madde 16 – Çağrı Alıcı vardiya grubunun asgari 3 (üç) kişinin altına düşmesi halinde idarece görevlendirme yapılır.

Madde 17 – Çağrı Alıcı Vardiya grubunda yıllık izin taleplerinin aynı tarihe denk gelmesi halinde yalnızca 1 (bir) kişiye yıllık izin kullanılır. Yıllık izin planları grup sorumlusunca düzenlenerek 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/Vardiya esnasında gelişen olağan dışı durumlarda, nöbetçi personel nöbete devam edemeyecek durumla karşılaşır;

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, büro sorumlusu görevlendirme yapar,

19.3. Güvenlik ve yardımcı hizmetler personeli ise İdari Büroya bildirir ve İdari Büro görevlendirme yapar.

Tüm bu süreçler vardiya devir teslim formuna raporlanır ve Müdüre 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 6,5 saattir.

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 aktif 4 (dört) saat mesai yapar.

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

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

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

Madde 23 – Bir Çağrı Alıcı başka bir Çağrı Alıcının açık oturumunda çağrı karşılayamaz, veya arama 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 mola süresini 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 ile personel 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 Çalışma Yönetmeliğinin 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-teslim işlemi karşılıklılık esasına göre yapılır. Grup sorumluları tüm konsolların (kulaklık girişleri, klavye, fare, ekran, masa, çalışma koltuğu, ayak sehpası vb.) çalışıp çalışmadığı kontrol ederek devir teslimi tamamlar.

30.4. Devir-teslim işlemi 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 mola kullanabilir.

30.6. Grup sorumlusu dahil tüm Çağrı Alıcılar vardiya saatlerinin ilk ve son yarım saati mola kullanamaz.

30.7. Grup sorumlusu müdürlükçe yapılan toplantılara katılır. Mazereti halinde yedek grup sorumlusunun katılımını sağlar.

30.8. Grup sorumlusu toplantı kararlarını grup üyelerine iletme, izah etme ve uygulanmasını takip etme sorumludur.

30.9. Grup sorumlusu vardiyalı çalışan personelin görüş, öneri ve problemlerini müdüre bildirir.

30.10. Grup sorumlusu sistem rehberindeki yanlış kayıtları ve sıklıkla düşen asılsız çağrıları vardiya 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 tutanağına 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 alt yapı arızası gibi olağandışı durumlarla karşılaşıldığında (Elektrik sigortası, doğalgaz, su ana musluğu, yangın söndürme cihazları vb.) derhal ilgililere (Müdür, Nöbetçi Teknik Personel ve Koordinatör) haber verilir.

31.5. Sorumluluk Alanını gösteren kameralar bilgisayar ekranından devamlı olarak 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 (unutan/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/Vardiya mahalline asılır.

31.13. Sorumluluk Alanına her ne suretle olursa olsun patlayıcı, parlayıcı ve 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 :

Madde 33 - Bu Yönerge hükümleri 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından yürütülür.

EKLER :

Ek-1 : Nöbet/Vardiya Değişim Formu