

T.C.
SİVAS VALİLİĞİ
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ UYGULAMA
USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve İlkeler

Amaç _____ :

MADDE 1- (1)Bu Yönergenin amacı Sivas İli mülki sınırları içinde acil çağrıları 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- (1) Sivas 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- (1)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- (1)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,
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 çağrıları 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 değerlendirmesi, 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 kurumlarınınca 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.

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			
DAVRANIŞSAL 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 kıyak 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					

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 :

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: