

T.C.
SİVAS VALİLİĞİ
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
STAJ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM
Genel Esaslar

Amaç ve Kapsam :

Madde 1-

1.1. Bu Yönergenin amacı; Yurt genelinde Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümünü okuyan öğrencilerin Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde, kendi programları ile ilgili eğitimleri sırasında öğrendikleri teorik ve pratik bilgileri, değişik uygulama alanlarında kullanarak mesleki bilgi ve becerilerini arttırmaları, iş güvenliği, çevre, etik kurallar, bireysel ve ekip çalışma becerisini geliştirme ve mezuniyetlerinden sonra görev alacakları yerlere daha kolay uyum sağlamalarına yardımcı olmaktır.

1.2. Yurt genelinde Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümünü okuyan öğrencilerin Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde yapacakları staj çalışmalarını ile ilgili usul ve esasları kapsar.

Dayanak :

Madde 2- Bu Yönerge; 06/05/2014 tarihli ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar :

Madde 3- Bu Yönergede geçen;

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,
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,
Öğrenci	: Stajyer öğrencileri ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Şartlar, Altyapı, Düzen ve İşleyiş

Madde 4 - Her yıl 112 Acil Çağrı Merkezinde staj yapmak üzere Valilik Oluru ile öğrenci kabul edilir.

Madde 5 - 112 Acil Çağrı Merkezinde staj yapmak üzere fakültelerin ve yüksekokulların sadece "Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü" öğrencileri arasından aynı dönemde en fazla 5 (beş) öğrenci kabul edilebilir.

Madde 6 - Çağrı Merkezine yapılan staj başvurularının ayrılan kontenjandan fazla olması halinde başvuru tarihi dikkate alınır.

Madde 7 - Çağrı Merkezinde staj yapmak üzere kabul edilen öğrenci, kendilerinden istenen belgeleri eksiksiz olarak teslim eder.

Madde 8 - Öğrenciler, staj süresince Çağrı Merkezinin mesai saatlerine uymak zorundadırlar. Mazeretsiz devamsızlık yapamazlar.

Madde 9 - Öğrenciler, staj süresince Çağrı Merkezinin iş ve işleyişine yönelik kanun, tüzük, yönetmelik ve idari kurallara uymak zorundadırlar.

Madde 10 - Çağrı Merkezinde bulunan her türlü kişisel bilgi ve belgenin gizliliği esastır. Gizlilik taahhütnameşi imzalatılır. Çağrı Merkezine gelen vakalara/arayan kişilere ilişkin bilgilerin, üçüncü kişiler ve/veya kurumlarla paylaşılması halinde kanuni işlem başlatılır.

Madde 11 - Staj yapacak öğrenciler, staj süresi boyunca Müdürlük tarafından belirlenecek bir personel gözetiminde stajlarına devam ederler.

Madde 12 - Takip edilecek olan staj programı Yönerge' nin ekidir.

Madde 13 - Öğrenci staj değerlendirme formu, görevli personel (gözetmen) ve 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından doldurulur.

Madde 14 - Çağrı Merkezi Müdürlüğünde ücretsiz staj esastır. Stajyerlere herhangi bir ödeme yapılamaz.

Madde 15 - Çağrı Merkezi Müdürlüğünün iş yoğunluğu ve ihtiyaç duyulması halinde staj tarihi ve programında değişiklik yapma hakkı saklıdır.

Madde 16 - Stajyer öğrenciler aktif çağrı alamazlar.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Yürütme ve Yürürlük

Yürürlük _____ :

Madde 16 - Bu Yönerge onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme _____ :

Madde 17 - Bu Yönerge hükümlerini Sivas 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü yürütür.

EK-1

T.C.
SİVAS VALİLİĞİNE
(112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü)

..... Üniversitesinin bölümü
..... numaralı öğrenciyim. tarihleri arasında zorunlu
stajımı ücretsiz olarak Kurumunuzda yapmak istiyorum.
Gereğini arz ederim.

Adres :

Tarih :

T.C. Kimlik No :

Ad Soyad :

İletişim No :

İMZA :

Ek-1: Okul Resmi Yazısı

Ek-2: Öğrenci Belgesi

EK-2

T.C.
SİVAS VALİLİĞİ
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
STAJ PROGRAMI

1. HAFTA

Çağrı Merkezi İş ve İşleyişi

Çağrı Merkezinde kullanılan yazılımının incelenmesi
Çağrı karşılama ve yönlendirme donanımının incelenmesi
Haberleşme sistemlerinin incelenmesi (telsiz, uydu..)
Çağrı yönlendirici olarak çalışan kurum sisteminin işleyişi
Eğitim amacı ile oluşturulmuş vaka ses kayıtlarının dinletilmesi

2. HAFTA

Çağrı alıcılarla çağrı alma işleyişinin gözlemi ve takibi

3. HAFTA

Çağrı Merkezi evrak bürosu ve santrali

İdari yazışmalar - e devlet
Büro makineleri kullanımı
Dosyalamalar
Arşiv

4. HAFTA

112 Acil Çağrı Merkezileri Proje Çalışması
AB Ülkelerinde ve dünyada uygulanan acil çağrı sistemlerinin araştırılması