

T. C.
NEVŞEHİR VALİLİĞİ



ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
NÖBET VE NÖBET DEĞİŞİKLİĞİ
YÖNERGESİ

NEVŞEHİR – 2019

NEVŞEHİR VALİLİĞİ
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
NÖBET VE NÖBET DEĞİŞİKLİĞİ
YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve İlkeler

Amaç

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

Kapsam

MADDE 2- Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde kadrolu veya geçici görevlendirme 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;

a) 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 çağrısı,

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

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

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

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

e) Bakanlık: İçişleri Bakanlığını,

f) Çağrı Alıcı: Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,

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

ğ) Çağrı Merkezi Müdürü: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,

h) 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,

- 1) Diğer Personel: Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,
- i) Genel Müdürlük: İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,
- j) İlgili Birimler: İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,
- k) İlgili Kurumlar: Çağrı merkezinde görev alan İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, Sahil Güvenlik Grup Komutanlığı, Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı ile İl ve İlçe Belediyeleri İtfaiye Müdürlükleri veya birimleri Orman İşletme Müdürlüğü, Doğa Koruma ve Milli Parklar Şube Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, İl Afet Ve Acil Durum Müdürlüğü,
- l) Konsol: Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,
- m) Müdürlük: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- n) Operasyon Merkezi: Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan hareket merkezlerini,
- o) Valilik: Nevşehir Valiliğini,
- ö) Yönetmelik: 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği,
- p) Birim Sorumlusu: İlgili birimlerin kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve Çağrı Merkezi Müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak personelini,
- r) Grup Sorumlusu: Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,
- s) 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 devir alınır. Göreve 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün uygun gördüğü kıyafet ile gidilir.

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

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

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

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

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

MADDE 11 – (1) Nöbet değişimi Çağrı Merkezinde yapılır. Zorunlu durumlarda (Mola/Muafiyet) Çağrı Merkezi Eklentilerinde, Çağrı Merkezi Bahçesi vb. yerlerde yapılabilir.
(2) Çağrı Alıcı Personel Oturumu açık iken konsolunu terk edemez.

MADDE 12 – Çağrı Merkezi Müdürlüğü bilgisi dışında Çağrı Alıcılar görev yerini terk 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 ileilmek üzere Grup sorumlusu veya İdari Büro Sorumlusuna teslim edilir.

MADDE 14 – Konsoluna ihbar geldiğinde Çağrı Alıcı personel en geç iki (2) saniye içinde 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 personel nöbete devam edemeyecek durumla karşılaşırsa grup sorumlusu vakit geçirmeden Müdürlüğe bilgi verir.

MADDE 16 – Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde Kadrolu Çağrı Alıcı Personeli ile farklı kurumlardan Müdürlüğümüz emrinde Çağrı Alıcı olarak çalışan geçici personelin mazeretleri nedeniyle nöbet değişimi yapmak istediği zaman Müdürlüğün “**ONAY**”ı alındıktan sonra ilgili idari büro sorumlusunun yanına gidip nöbet değişeceği şahısla birlikte “**NÖBET DEğİŞİM FORMU**” adlı evrak doldurulup imzalandıktan sonra ilgili klasörde muhafaza edilmek üzere teslim edilir.

MADDE 17 –) Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde Kadrolu Çağrı Alıcı Personelleri ile farklı kurumlardan Müdürlüğümüz emrinde Çağrı Alıcı olarak çalışan geçici personel elzem arz eden mazeretleri nedeniyle İdarenin uygun görmesi halinde **(talep eden ve talep edilen personel) bir takvim ayı içerisinde ayda en fazla iki (2) nöbet değişimi yapacaklardır.**

(2) Çağrı alıcı ve teknik personel tarafından kullanılmayan değişim hakkı sonraki takvim ayına devretmez.

(3) Bir personelin aktif görev aldığı iki (2) vardiya arasında en az bir (1) vardiya bulunmak zorundadır.

(4) İdarenin bilgisi ve izni dışında nöbet değişikliği yapılmayacaktır.

(5) Vardiyalı çalışan personelin Yıllık İzin kullanmak istediğinde; 1, 3, 5 7, vb. sayılı gün taleplerinde izin dönüşü kendi grubu istirahatli güne denk geliyor ise o gün hangi grup varsa, o grubun gündüz vardiyasına gelinecektir. Veyahut 1 gün yerine 2 gün, 3 gün yerine 4 gün, 5 gün yerine 6 gün vb. sayılı gün şeklinde talep edilecektir.

MADDE 18 – (1) Bir Personel bir vardiyada minimum sekiz (8) saat aktif çağrı karşılamak ile yükümlüdür.

(2) Bir oturumun ortalama açık kalma süresi minimum bir (1) saattir.

(3) Maksimum mola süresi iki (2) saattir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Diğer Hükümler

Yürürlük

MADDE 18- Bu Yönerge, onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 19 – Bu Yönerge hükümleri 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından yürütülür.

Naim BİÇKİN
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

Uygun Görüşle arz ederim.
30 /01/2019

Aydın ABAK
Vali Yardımcısı

UYGUNDUR

30/01/2019

İlhami AKTAŞ
Vali