

**T. C.**  
**NEVŞEHİR VALİLİĞİ**



**ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ**  
**STAJ**  
**YÖNERGESİ**

**NEVŞEHİR – 2019**

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Genel Esaslar

#### Amaç ve Kapsam

**MADDE 1-** (1) Bu Yönergenin amacı Yurt genelinde Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümünü okuyan öğrenciler Nevşehir 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.

(2) Yurt genelinde Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümünü okuyan öğrencilerin Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde yapacakları staj çalışmaları ile ilgili usul ve esasları kapsar.

#### Dayanak

**MADDE 2-** (1) Bu Yönerge;

16/05/2014 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-** (1) 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 çağrıyı,
- 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 çağrıların, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,
- d) **Acil yardım hizmeti:** İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,
- e) **Araç takip sistemi:** İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,
- f) **Bakanlık:** İçişleri Bakanlığını,
- g) **Çağrı alıcı:** Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,
- h) **Çağrı merkezi:** 112 acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezini,
- i) **Çağrı merkezi müdürü:** Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,
- j) **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,
- k) **Diğer personel:** Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,
- l) **Genel Müdürlük:** İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,
- m) **İlgili birimler:** İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,

- n) **İlgili kurumlar:** Çağrı merkezinde görev alan Nevşehir İl Jandarma Komutanlığı, Nevşehir İl Emniyet Müdürlüğü, Nevşehir Belediye Başkanlığı İtfaiye Müdürlüğü ile ilçe ve belde belediyeleri itfaiye müdürlükleri veya birimleri, Nevşehir Orman İşletme Müdürlüğü, Nevşehir İl Sağlık Müdürlüğü, Nevşehir İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ile valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dâhil edilen diğer kurumları,
- o) **KBRN:** Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleeri,
- p) **Konsol:** Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,
- q) **Müdürlük:** Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- r) **Operasyon merkezi:** Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,
- s) **Valilik:** Nevşehir Valiliğini,
- t) **Yönetmelik:** İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğini,
- u) **Birim Sorumlusu:** İlgili birimlerin kurumunu temsilen iş, işleyiş ve kendi personelini takip etmek ve çağrı merkezi müdürü ile kurumu arasındaki koordinasyonu sağlayacak personelini,
- v) **Grup Sorumlusu:** Her vardiyada görev yapan çağrı alıcılar arasından Acil Çağrı Merkezi Müdürünce, çağrı yönlendiriciler arasından birim sorumlularınca grup sorumlusu olarak belirlenen personeli,
- w) **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 4 -** Her yıl 112 Acil Çağrı Merkezinde 15 Haziran – 31 Ağustos tarihleri arasında staj yapmak üzere Valiliğin uygun göreceği öğrenci kabul edilecektir. Belirtilen tarihlerin hafta sonu tatili veya resmi tatil günlerinden birine rastlaması halinde staja, tatili takip eden ilk işgünü başlanacaktır.

**MADDE 5 -** 112 Acil Çağrı Merkezinde staj yapmak üzere fakültelerin ve yüksekokulların sadece "Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü" öğrencileri arasından en fazla 20 öğrenci kabul edilecektir.

**MADDE 6 -** 112 Acil Çağrı Merkezinde staja başvurularının ayrılan kontenjandan fazla olması halinde en yüksek not ortalaması olan öğrenciden başlanarak sıralama yapılacaktır.

**MADDE 7 -** 112 Acil Çağrı Merkezinde staj yapmak üzere kabul edilen öğrenciler, kendilerinden istenen belgeleri eksiksiz olarak teslim edeceklerdir.

**MADDE 8 -** Öğrenciler, staj süresince 112 Acil Çağrı Merkezinin mesai saatlerine uymak zorundadırlar. Mazeretsiz devamsızlık yapamayacaklardır.

**MADDE 9 -** Öğrenciler, staj süresince 112 Acil Çağrı Merkezinin iş ve işleyişine yönelik kanun, tüzük, yönetmelik ve idari kurallara uymak zorundadırlar.

**MADDE 10 -** Acil Çağrı Merkezinde bulunan her türlü kişisel bilgi ve belgenin gizliliği esastır. 112 Acil Çağrı Merkezine gelen vakalara/arayan kişilere ilişkin bilgilerin üçüncü kişiler ve/veya kurumlarla paylaşılması halinde kanuni işlem başlatılacaktır.

**MADDE 11 -** Staj yapacak öğrenciler, staj süresi boyunca Müdürlük tarafından belirlenecek bir personel gözetiminde stajlarına devam edeceklerdir.

**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** - 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼ stajyerlere ücret ödemeyecektir.  
**MADDE 15** - 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼rl¼ę¼n¼n iř yoğunluğu ve ihtiyaç duyulması halinde staj tarihi ve programında değişiklik yapma hakkı saklıdır.

## **¼Ç¼NC¼ B¼L¼M**

### **Y¼r¼tme ve Y¼r¼rl¼l¼k**

#### **Y¼r¼rl¼k**

**MADDE 16** - Bu Y¼nerge Nevşehir Valisinin onayına m¼teakiben y¼r¼rl¼ę¼ girer.

#### **Y¼r¼tme**

**MADDE 17** - Bu Y¼nerge h¼k¼mlerini Nevşehir 112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼r¼ y¼r¼t¼r.

Naim BİÇKİN

112 Acil Çağrı Merkezi M¼d¼r¼

Uygun g¼r¼řle arz ederim.

30/01/2019

Aydın ABAK

Vali Yardımcısı

**UYGUNDUR**

**30/01/2019**

**İlhami AKTAř**

**Vali**

Ek : Staj Programı (1 Sayfa)

**NEVŞEHİR 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ  
STAJ PROGRAMI**

<b>1. HAFTA</b>	Çağrı Merkezi İş ve İşleyişi
	112 Acil 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
<b>2. HAFTA</b>	Çağrı alıcılarla çağrı alma
<b>3. HAFTA</b>	112 Acil Çağrı Merkezi evrak bürosu ve santrali
	İdari yazışmalar - e devlet
	Büro makineleri kullanımı
	Dosyalamalar
	Arşiv
<b>4. HAFTA</b>	112 Acil Çağrı Merkezi proje ofisi
	AB Ülkelerinde ve dünyada uygulanan acil çağrı sistemlerinin araştırılması