



**T.C.
ZONGULDAK VALİLİĞİ
112 ACIL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
STAJ YÖNERGESİ**

T.C.
ZONGULDAK VALİLİĞİ
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ STAJ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

1. AMAÇ

Bu Yönergenin amacı; üniversitelerin ön lisans Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı ile Müdürlüğün faaliyet alanı ile ilişkilendirilecek lisans programlarında öğrenim gören öğrencilerin öğretim süreleri içinde kazandıkları teorik bilgi ve deneyimlerini pekiştirmeleri, görev yapacakları işyerlerindeki sorumluluklarını, ilişkileri, organizasyon ve uygulama sürecini ve yeni teknolojileri tanımalarına yönelik olarak Müdürlüğümüzde yapacakları staja ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu yönerge üniversitelerin ön lisans Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı ile Müdürlüğümüz faaliyet alanı ile ilişkilendirilecek lisans programlarında öğrenim gören öğrencilerin Müdürlüğümüzde yapacağı stajın yapılış ve uygulanış esaslarını kapsar.

3. DAYANAK

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu ek-24. maddesi.
- 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 28. maddesi.
- 16.05.2014 tarih ve 29002 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği”.
- 22.05.2002 tarih ve 24762 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığı “Mesleki ve Teknik Eğitim Bölgesi İçindeki Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İşyerlerindeki Eğitim, Uygulama ve Stajlarına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik”.
- Zonguldak Valiliği 112 Acil Çağrı Merkezi Hizmetleri Yönergesi.

4. TANIMLAR

- a. **Üniversite:** Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumunu,
- b. **Lisans:** Ortaöğretime dayalı, en az sekiz yarıyıllık bir programı kapsayan bir yükseköğretimi,
- c. **Ön Lisans:** En az 4 yarıyıllık (2 yıl süreli) bir programı kapsayan bir yükseköğretimi,
- d. **Staj:** Öğrencilerin belli zaman dilimi içerisinde mevcut bilgilerini pekiştirmek üzere öğrenim gördükleri programla ilgili olarak Zonguldak 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünde yaptığı uygulama çalışmasını,
- e. **Öğrenci:** Staj yapan öğrenciyi,
- f. **Staj Programı:** Staj süresindeki çalışma programını,
- g. **Acil Çağrı Yazılımı:** Acil çağrı merkezine gelen çağrıların, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,

- h. **Konsol:** Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,
- i. **Çağrı alıcı:** Çağrı Merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,
- j. **Çağrı Merkezi:** 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin yürütüldüğü Zonguldak 112 Acil Çağrı Merkezini,
- k. **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 Kurumlar:** Zonguldak 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü bünyesine çağrı hizmetleri dâhil edilen; İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, Orman Bölge Müdürlüğü, Zonguldak Belediyesi İtfaiye Müdürlüğü, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ve Valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dâhil edilen veya edilecek diğer kurumları,
- m. **Müdürlük:** 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- n. **Operasyon Merkezi:** Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,
- o. **YDS:** Yabancı dil sınavını,

İKİNCİ BÖLÜM Genel Hükümler

5. STAJ ESASLARI ve UYGULAMASI

- a. Müdürlüğümüze yaz dönemi ve/veya Müdürlüğümüzün uygun göreceği diğer tarihlerde staj yapmak üzere öğrenci kabul edilecektir. Belirtilen tarihlerin hafta sonu tatili veya resmi tatil günlerinden birine rastlaması halinde staja, tatili takip eden ilk iş günü başlanacaktır.
- b. Staj yapmak isteyen öğrenciler müracaatlarını Müdürlüğümüze yapacaklardır. Öğrenciler, Müdürlüğümüzde staj yapmak için müracaatlarında ve/veya staj yapmak üzere kabul edildikten sonra aşağıda belirtilen belgeleri Müdürlüğümüze teslim etmelidir:
- Staj yapmak istediğini gösterir başvuru belgesi,
 - Öğrenci olduğunu gösterir belge,
 - Not ortalamasını gösterir belge (transkript)
 - Okul resmi yazısı ve bir adet fotoğraf
 - Staj dosyası
- c. Çağrı Merkezinde staj yapmak üzere ön lisans “Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı” ile müdürlüğün faaliyet alanı ile ilişkili olabilecek lisans programları öğrencileri arasından en fazla 5 öğrenci kabul edilir.
- d. Müdürlüğümüzde staja kabul edilebilmek için, öğrencilerin not ortalaması en az 4 üzerinden 2,5 olmalıdır. Yabancı dil bilgisi olduğunu belgeleyen (YDS gibi, en az 50) öğrencilere not ortalamasına bakılmaksızın öncelik verilecektir. Başvuruların ayrılan kontenjandan fazla olması halinde en yüksek not ortalaması olan öğrenciden başlanarak sıralama yapılır. Not ortalamasının eşit olması durumunda başvuru tarihi dikkate alınır.

- e. Öğrenciler staj süresince Müdürlüğün mesai saatlerine uyarlar. Mazeretsiz devamsızlık yapılmaz. Üç gün üst üste devamsızlık yapan ya da staj dönemi boyunca staj süresinin %10'u oranında devamsızlık yapan öğrencinin stajına son verilerek durum okuluna bildirilir.
- f. Devam durumları ve öğrencilerin staj süresince genel takibi (varsa disipline aykırı davranışları gibi) 112 Acil Çağrı Merkezi Sorumlusu ve Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosu tarafından yapılır.
- g. Gerektiğinde ilgili diğer kurumlardan işbirliği, bilgi, belge, araç-gereç ve eğitici desteği alınır.
- h. Öğrenciler staj süresince Müdürlüğün iş ve işleyişine yönelik mevzuat ve idari kurallara uymak zorundadır.
- i. Mevzuatımız gereği öğrencilerin Çağrı Merkezinde aktif olarak çağrı karşılmasına izin verilmez.
- j. Çağrı Merkezinde bulunan her türlü kişisel bilgi ve belgenin gizliliği esastır. Çağrı Merkezine gelen vakalara/arayan kişilere ilişkin bilgilerin üçüncü kişiler ve/veya kurumlarla paylaşılması halinde gerekli adli ve idari işlemler derhal başlatılır.
- k. Staj yapan öğrencinin değerlendirilmesi, öğrencinin ve okulunun istediği dokümanlar 112 Acil Çağrı Merkezi Sorumlusu ve/veya Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosu tarafından doldurularak, Müdürlüğün onayına sunulur.
- l. Öğrencinin devam durumu ve değerlendirme sonuçları, okulunun talep ettiği şekilde (resmi yazı, kapalı zarf, elden vb.) okuluna iletilir.
- m. Her staj dönemi sonunda Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosu tarafından "Genel Değerlendirme Raporu" hazırlanarak Müdürlüğe sunulur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Diğer Hükümler

6. MALİ ve DİĞER HÜKÜMLER

- a. Staj yapan öğrenciye Müdürlüğümüz tarafından herhangi bir ücret ödenmez.
- b. Staj süresince öğrencilerin her türlü kırtasiye, yolculuk ve yaşam giderleri öğrencinin kendisi tarafından karşılanır.
- c. Öğrencinin sigorta primleri vb. sosyal güvenlik işlemleri okulu tarafından yapılır ve/veya takip edilir. Stajın başlangıç ve bitimine kadar meydana gelebilecek kaza, yaralanma, sağlık sorunları vb. durumlarda öğrencinin bağlı olduğu üniversitenin ilgili biriminin (fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu vb.) staj dönemini kapsayan sosyal güvenlik haklarına (iş kazası ve meslek hastalığı sigortası vb.) tabidir. Bu konuda Müdürlüğümüz herhangi bir mali ve/veya yasal sorumluluğu üstlenmez.
- d. Staj süresince Müdürlüğün malzeme, donanım vs. zarar görmesi durumunda kişisel kusur tespit edildiğinde öğrencinin okulu aracılığıyla bakım onarım ve temini öğrenciye ait olacaktır.
- e. Staj programında, tarihinde ve öğrenci sayısında Müdürlüğün amaçları, görevleri, yetkileri, sorumlulukları ve ihtiyaçları dikkate alınarak değişiklik ve güncelleme yapılabilecektir.
- f. Bu yönerge 7 (yedi) maddeden oluşmaktadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
Yürürlük

7. ONAY ve YÜRÜRLÜK

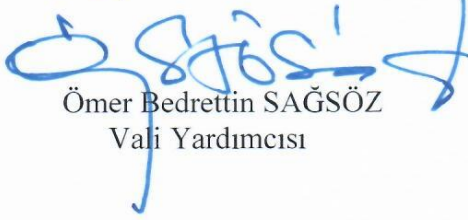
- a. Bu yönerge Zonguldak Valisinin onay tarihinden itibaren yürürlüğe girer.
- b. Bu Yönergeyi, Zonguldak 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü yürütür.

Staj Programı bu yönergenin ekindedir. Üniversite tarafından belirlenen staj programı da uygulanabilir.



Cemal KAR
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

Uygun görüşle arz ederim.
4../06/2019



Ömer Bedrettin SAĞSÖZ
Vali Yardımcısı

OLUR
4../06/2019
Erdoğan BEKTAŞ
Vali

ACİL ÇAĞRI MERKEZİ STAJ PROGRAMI

- Çağrı Merkezi İş ve İşleyişi**
112 Acil Çağrı Merkezinde kullanılan yazılımının incelenmesi
- 1. HAFTA** **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
Çağrı alıcılarla çağrı alma
Sağlık Birimi ile çağrı alma
- 2. HAFTA** İtfaiye İle çağrı alma
Emniyet İle çağrı alma ve mobese ziyareti
Afet Acil Durum Merkezi çalışma esaslarının incelenmesi
155-Haber Merkezi ziyareti
- 3. HAFTA** **156-Jandarma ziyareti**
177- Orman Birimi ziyareti
112 Acil Çağrı Merkezi evrak bürosu ve santrali
İdari yazışmalar - e devlet
- 4. HAFTA** Büro makineleri kullanımı
Dosyalamalar
Arşiv
- 5. HAFTA** **112 Acil Çağrı Merkezi proje ofisi**
AB Ülkelerinde ve dünyada uygulanan acil çağrı sistemlerinin araştırılması
- 6. HAFTA** 112 Acil Çağrı Merkezi için diğer ülke uygulamalarından esinlenerek bir proje hazırlanması