



T.C.
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
İller İdaresi Genel Müdürlüğü

Türkiye Büyük Millet Meclisi -
Türkiye Büyük Millet Meclisi
Başkanlığı
Tarih: 13/11/2024 17:18
Sayı: E-120.07.03-1529870
TÜRKİYE CUMHURİYETİNİN YÜZÜNCÜ YILI

Sayı : E-19119368-000-87800
Konu : 7/13995 Sayılı Soru Önergesi

13.11.2024

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA
(Kanunlar Ve Kararlar Başkanlığı)

7/13995
GK 6

İlgi : 18.07.2024 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1460748 sayılı yazınız.

İlgi'de kayıtlı yazıyla talep edilen Antalya Milletvekili Av. Aliye COŞAR'a ait 05.07.2024 tarihli 7/13995 sayılı soru önergesi incelenmiştir.

Bu bağlamda;

"12 Saatlik Vardiya Sistemi Çalışma Usul ve Esasları" ile ilgili 112 Acil Çağrı Merkezlerine gönderilen bir çalışma ve talimat bulunmamakta olup kurumsal hafızanın, kurum aidiyetinin, personel konsantrasyonunun arttırılması, sunulan hizmet kalitesinin yükseltilmesi amacıyla çalışma sisteminin 12 saati aşmayacak şekilde düzenlenmesi, 13.12.2023 tarihinde düzenlenen Merkez Koordinasyon Komisyon Toplantısında karara bağlanmıştır. Bu doğrultuda yürütülen iş ve işlemlerde mevzuat hükümlerine uygun hareket edilmektedir. Ayrıca alınan kararlara istinaden paydaş kurum personeli çalışma sisteminin de 12 saati aşmayacak şekilde düzenlenmesi ve ülkemiz genelinde standardizasyonun sağlanması planlanmaktadır.

12 saatlik vardiya sistemlerinde nöbet sırasında kullanılan molalar iş sağlığı ve güvenliği normları dikkate alınarak kısa süreli ama sık dinlenme araları (en az 1 saat en fazla 2 saat çalışmanın ardından 15 dakika ihtiyaç/dinlenme molası ve uzun dinlenme molası gündüz vardiyasında 1 saat, gece vardiyasında 2 saat) şeklinde planlanırken personelin aktif (fiili) çalışma süresi 9 saattir.

Vardiya izinleri, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 178. maddesinin (B) fıkrasında "Kurumlar gerektiği takdirde personeli günlük çalışma saatleri dışında fazla çalışma ücreti vermeksizin çalıştırabilirler. Bu durumda personele yaptırılacak fazla çalışmanın her sekiz saati için bir gün hesabı ile izin verilir. Ancak, bu suretle verilecek iznin en çok on günlük kısmı yıllık izinle birleştirilerek yılı içinde kullanılabilir." hükmü doğrultusunda planlanmaktadır.

81 il 112 Acil Çağrı Merkezlerinde istihdam edilecek personel sayısı çağrı merkezi parametreleri hesaplaması kullanılarak belirlenmekte ve bu doğrultuda personel planlaması yapılmaktadır.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: r5Hbum-VB5HbW-/YK04p-Czpium-eQDM5atT Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



112 Acil Çağrı Merkezlerinde Çağrı Merkezi Parametreleri Hesaplamasına göre yaklaşık 2800 çağrı karşılama personelinin çalışması uygun görülmüştür. Türkiye genelinde 112 Acil Çağrı Merkezlerinde yapılan alımla birlikte 3044 çağrı karşılama personeli görev yapmaktadır.

657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 4'üncü maddesinin (B) fıkrasına göre 06/06/1978 tarihli ve 7/15754 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Sözleşmeli Personel Çalıştırılmasına İlişkin Esaslar ile Ek ve Değişiklikleri çerçevesinde personel sayısının yeterli düzeye çıkarılması amacıyla Personel Genel Müdürlüğünce personel alımı işlemleri devam etmektedir.

10/02/2018 tarihli ve 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 271. maddesinde “(4) Tüm acil çağrıları karşılamak, sevk ve koordinasyonu sağlamak üzere büyükşehir belediyesi bulunan illerde yatırım izleme ve koordinasyon başkanlığı bünyesinde, diğer illerde ise valilikler bünyesinde 112 Acil Çağrı merkezleri kurulur. Acil çağrı hizmeti veren kurumların çağrı hizmetini yürütmekle görevli personeli buralarda görevlendirilir. Yeterli personel bulunmaması halinde valilik kadro, yer ve unvanlarına bakmaksızın uzman, sözleşmeli personel ve memurları bu merkezlerde görevlendirebilir. Bu merkezlerin iş ve işlemleri Sağlık Bakanlığının uygun görüşü alınarak İçişleri Bakanlığı tarafından çıkarılacak yönetmelikle düzenlenir. (5) Çağrı merkezinde 375 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin ek 25 inci maddesi uyarınca geçici görevlendirme yapılabilir.” hükmü doğrultusunda Valiliklerin gerek ihtiyaç halinde başka kurumlardan gerekse mevcut personelin kabiliyet, yetkinlik ve eğitim durumlarına göre en verimli bir şekilde değerlendirme yetkisi bulunmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezlerinde istihdam edilen personelin temel ihtiyacına yönelik hizmetlerin etkin, verimli ve sağlıklı bir şekilde sürdürülebilmesi için çalışmalarımız devam etmektedir.

Bilgilerinize arz ederim.

Ali YERLİKAYA
Bakan

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: r5Hbum-VB5HbW-/YK04p-Czpium-eQDM5atT Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Kavaklıdere Mahallesi, Atatürk Bulvarı, No:191 Çankaya/ Ankara 06680
Telefon No: (312)422 49 96 Dahili: 4996 Faks No: (312)417 93 86
e-Posta: 112@icisleri.gov.tr İnternet Adresi: <http://112.gov.tr>
Kep Adresi: icisleribakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Tuğçe DİNÇER
Veri Hazırlama Ve Kont.İşletmeni
Telefon No: (312)422 49 91

