

**2025 AİLE YILI'NDA VE 112 GÜNÜ'NDE
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE
GÖREV YAPAN PERSONELİN**

SORUNLARI

VE

SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ





112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

2025 yılı itibariyle 81 ilimizin tümünde hizmet veren 112 Acil Çağrı Karşılama Merkezlerinde, acil çağrı hizmetlerinin eksiksiz verilmesi amaçlanmakla birlikte ne yazık ki personel ve çalışma altyapısı tam anlamıyla oluşturulabilmiş değildir.

Bu Rapor ve ekleri 112 Acil Çağrı Merkezlerindeki personel sayısı ve çalışma sistemlerinin incelenmesi suretiyle sorunların tespiti ile çözüm önerilerimizi içermektedir.

1-Acil Çağrı Merkezlerinde personel eksikliği bulunmaktadır.

Raporumuz ekinde sunmuş olduğumuz listede açıkça görüleceği üzere il nüfusuna oranla çalışan toplam çağrı karşılama personeli sayısı oldukça azdır. Örneğin:

- 15 milyonun üzerinde nüfusu bulunan İstanbul ilimizde toplam Çağrı Karşılama personeli sayısı 425'dir.
- Ankara-İstanbul-Kocaeli illeri arasında geçiş güzergahında bulunan Sakarya ilinde personel başına 220 bin nüfus düşmektedir.
- 3.2 milyon nüfuslu Bursa ilimizde personel başına 230 bin nüfus düşmektedir.

Bu örnekler hayatın olağan akışında verimli ve hatasız çalışmayı neredeyse imkansız hale getiren bir çalışma sistemi ve personel eksikliğine işaret etmektedir.

Diğer önemli bir husus ise 112 Acil Çağrı Merkezlerinde istihdam edilen personelden önemli bir kısmı kadındır. Doğum izninde olan ya da yarım zamanlı çalışan kadın personel olduğunda çalışan sayısı düşmekte ve pek tabii iş yükü artmaktadır.

Tüm bu hususlar birlikte değerlendirildiğinde,

- Grup ortalaması 3 kişi olan illere acil personel istihdamı yapılması,
- Raporlu ve izinli personel sayısı düşünüldüğünde nüfusu en az olan illerde dahi bir nöbette en az 5 kişi olacak şekilde düzenleme yapılması,
- Bir nöbette il nüfusuna oranla ortalama 70.000 kişiye 1 çağrı karşılama düşecek şekilde düzenleme ve istihdam yapılması,
- Büyükşehirler, turizm bölgeleri, göç ve deprem bölgelerinde yoğunluğun dikkate alınarak yukarıda belirtilen personel sayısı hariç her nöbetin +3 personel planlanarak düzenlenmesi,
- Tüm illerde nüfus, çalışma sistemi gözetmeksizin teknik aksaklıklarda sorun yaşanmaması için en az 5 teknisyen/tekniker bulunması,
- Günün belirli saatlerinde çoğu ilde destek personeli bulunmadığından hijyen noktasında sorunlar yaşanmakta; konsoldan kalktığı her saniye molasından ödün veren personel çay demleme, bardak yıkama vb. işlerle molasını değerlendirememektedir. Bu nedenle destek personeli eksikliğini tamamlanması,

Hususlarında çalışma yapılması gerekmektedir.

2-Acil Çağrı Merkezlerinde Koruma ve Güvenlik Personeli eksikliği güvenlik endişesi yaratmaktadır.

Birçok ilimizde 112 Acil Çağrı Merkezleri şehir merkezinden uzak noktalarda bulunduğundan hem ulaşım problemi hem de geç saatteki nöbet teslimleri nedeniyle güvenlik endişeleri mevcuttur. Çalışan personelin çoğunluğunun kadın olması (Kadın personel sayısı erkek personel sayısının en az 2 katı hatta bazı illerde 3 katıdır.) bu güvenlik endişelerini daha da artırmaktadır.



112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Ekte sunmuş olduğumuz Excel raporunda toplam çalışan güvenlik personeli sayıları ile bir grupta gece çalışan güvenlik personeli sayıları yer almaktadır. Sayılar incelendiğinde Koruma ve Güvenlik Personeli istihdamının elzem olduğu görüldüğünden tüm şehirlerde nüfus ve çalışma sistemi gözetmeksizin güvenlik zaafiyetlerinin önlenmesi için 5 güvenlik personeli bulundurulması hususunda özen gösterilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

3- Personel yetersizliği sebebiyle 4 grup çalışan illerimizde 12/24-12/48, 5 grup çalışan illerimizde 12/48 nöbet sistemine geçilmesi' talimatından vazgeçilmesi gerekmektedir.

İçişleri Bakanlığının 19.12.2024 tarihli yazısı ile tüm illerin 2025 yılı itibariyle 'personel yetersizliği sebebiyle 4 grup çalışan illerimizde 12/24-12/48, 5 grup çalışan illerimizde 12/48 nöbet sistemine geçilmesi talimatı verilmiştir. Bu hükümler çerçevesinde, günün 24 saatinde devamlılık gösteren 112 Acil Çağrı Merkezlerinde görev yapan çağrı yönlendirici personelin mesai süreleri 24/72 olarak uygulanmaktayken, iş yükünün ve personel ihtiyacının ilden ile farklılık gösterdiği gerçeği gözetilip personel eksikliği giderilmeden ve gerekli ön çalışma yapılmadan insan hayatı açısından son derece kritik bir görev ifa eden 112 Acil Çağrı Merkezi personelinin vardiya sisteminin değiştirilmesinin, çalışma konsantrasyonunu artırmak şöyle dursun aksine iş ve işlemlerde yapılacak hataların artmasına neden olacağı düşünülmektedir.

Diğer taraftan son zamanlarda giderek artan asılsız ihbarlarla da çağrı karşılama personelinin iş yükü gereksiz olarak artmaktadır. Telifisi mümkün olmayan bir işin sorumluluğunu taşıyan ve görev bilinci ile acil yardım hizmeti veren çağrı karşılama personelinin bu tür aramalarla yıpratılması iş verimini düşürmekte; acil yardım bekleyen vatandaşa hizmeti geciktirmekte ve kamu zararına neden olmaktadır.

Bu itibarla,

- Personel istihdamı olana dek personel eksikliği bulunan illerde vardiya seçimi personele bırakılmalı; personelin yeterli olduğu illerde 12/48 ya da 12/24-12/72 sistemi benimsenmeli,

- 12/24-12/36 ya da 12/24-12/48 sisteminde de çalışanların sürekli fazla çalışması olacaktır; personel fazla çalışma karşılığı iznini kullanmak istediğinde grup sayısını tamamlamak adına mecburen başka personel görevlendirilecektir. Bu personel fazla çalışma karşılığı iznini kullanırken de aynı yol izleneceğinden tabiri caizse kısır bir döngüye girileceğinden bu vardiya sistemlerinden vazgeçilmelidir.

- 112 Acil Çağrı Merkezleri 7/24 esaslı çalıştığı için bazı iller fazla eksik çalışma gözetmezken; bazı illerde eksik çalışma olduğunda ekstra nöbete çağrılarak saat tamamlanmaktadır ancak; dini ve milli bayramlarda, resmi tatillerde çalışılan süreler göz ardı edilmektedir. Kamu ve özel sektördeki işçilere bu günlerde çalışılan süreler çift mesai sayılırken 112 AÇM çalışılanlarına bu hak verilmemektedir. Değişen sistemle örneğin; ilan edilen 9 günlük bir bayram tatilinde personelin 5 farklı günde işe gelmesi gerekmektedir.



112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Akrabalarla “Aile Yılı” ilan edilerek ailenin öneminin vurgulandığı dönemde; aile ve akrabalarımızla birlik beraberliği pekiştiren bu günlerde çalışanlar ailelerinden ayrı kalmakta ve karşılığında çift mesai ya da ücret ödemesi alamamaktadır. Bu sosyal ve demografik bir sorundur.

4-112 Acil Çağrı Merkezlerinde görev alan personeller çeşitli mesleki rahatsızlıklarla mücadele etmektedir.

Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi cilt-2 yıl-2 sayı: 4 sayfa: 5’te “Ekranlı Araçların Çalışan Sağlığına Etkisi” başlıklı yazıda; haftalık 15 saatten fazla çalışanların işe başladıkları ilk 12 ay içinde kas ve iskelet rahatsızlığına yakalandığı, kişilerin uzun ekran süreleri sebebiyle göz kuruluğu, görme kalitesinde bozukluk şikayetlerinin arttığı; uzun süreli ekranlı araçlarla çalışanların bilekte bağ dokularının zedelenmeye başladığı omurga ve boyun kaslarında kalıcı hasarlara sebep olduğu belirtilmiştir.

“Masa başı çalışanlarda üst ekstremite fonksiyonel durumun ergonomi farkındalığı, uyku kalitesi ve yaşam kalitesi ile ilişkisinin incelenmesi” başlıklı makalede; masa başı çalışanların kas ve iskelet sistemleri probleminin azaltılması için; iş yükünün azaltılması gerektiği belirtilmiştir.

Değişen sistem sebebiyle pek çok ilde personelin çalışma süresi arttığından yukarıda belirtilen rahatsızlıklara yakalanma ihtimalide artmaktadır.

“112 Acil Çağrı Merkezi Çalışanlarının Sağlığını Koruma ve Meslek Hastalıklarını Önleme Raporu” başlıklı makale incelendiğinde; uzun süre kablolu kulaklık kullanmalarının işitme sorunları, kas ve iskelet sistemi rahatsızlıkları ile psikolojik sorunlarla karşı karşıya kalacağı açıkça gözler önüne serilmiş ve çözüm olarak periodik kablolu kulaklık kullanım süreleri arasında olabildiğince uzun boşluk yaratılması gerektiği belirtilmiştir.

5-Uluslararası kabul gören hesaplama yöntemlerinden biri olan Erlang-C formülü ile gerekli personel hesabının yapılarak eksikliklerin giderilmesi gerekmektedir

Danimarkalı matematikçi AK Erlang tarafından 1917’de geliştirilen Erlang C çağrı merkezi trafik modeli birçok endüstri ve sanal telefon ortamında uygulanabilir.

Çağrı merkezlerini yönetmek için yaygın olarak standart bir hesaplama olarak kabul edilir.

Kuruluşlar arasında arayanlar için uzun bekleme sürelerinden kaçınma ihtiyacının artmasıyla birlikte, Erlang C, saat başına gelen çağrı sayısı, ortalama işlem süresi (AHT), ortalama çağrı süresi ve istenen hizmet düzeyine göre doğru personel veya çağrı istasyonu sayısını tahmin etmeye yardımcı olur. Çağrı merkezi yükünü tahmin etmek ve personel düzeylerini öngörmek için kullanışlı bir araçtır.



112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Erlang C formula

$$P_w = \frac{\frac{A^N}{N!} \frac{N}{N-A}}{\left(\sum_{i=0}^{N-1} \frac{A^i}{i!} \right) + \frac{A^N}{N!} \frac{N}{N-A}}$$

Ekteki formüldeki tanımlamalar şu şekildedir:

P_w: Vatandaşın çağrı karşılayıcı ile bağlantı kurmayı beklerkenki gecikme olasılığı

A: Erlangs'daki çağrı merkezinin çağrı yoğunluğu

N: Mevcut çağrı karşılayıcısının sayısı

Erlang C nasıl hesaplanır?

Karmaşık görünse de Erlang C uygulamasında oldukça basittir.

1. Saat başına düşen çağrı sayısını belirleyin.

2. Çağrı yoğunluğunu hesaplayın:

1. Görüşme başına AHT'ye (genellikle dakika cinsinden) göre çağrı dakikalarını hesaplayın.

2. Çağrı saatlerini hesaplamak için çağrı dakikalarını 60'a bölün.

3. Çağrı saatleri Erlang cinsinden ifade edilen çağrı yoğunluğudur.

3. Hesaplanan çağrı yoğunluğunu karşılamak için gereken çağrı karşılayıcı sayısını belirleyin; kuyruk olmadığını ve her çağrının bir önceki çağrının tamamlandığı anda geldiğini varsayın.

4. Yukarıda hesaplanan değerleri Erlang C formülüne yerleştirerek sıfır olmayan gecikme (çağrı bekleme) olasılığını hesaplayın.

5. İstenilen hizmet düzeyine ulaşıncaya kadar çağrı karşılayıcısının sayısını artırın.

Erlang C'yi manuel olarak hesaplamak zahmetli ve zaman alıcı olabilir. Ancak çevrimiçi hesap makineleri ve Excel gibi yazılım uygulamaları süreci basitleştirmeye yardımcı olur.

6-112 Acil Çağrı Merkezlerinde Görev Yapan Personeller Yemek ve İş Yerine Ulaşım Noktasında Sıkıntı Yaşamaktadırlar. Yemek Hizmeti Verilerek ve Servis Hizmeti Ya Da Ulaşım Desteği İle Bu Soruna Çözüm Bulunabilir.

Çağrı Merkezi binalarının birçoğunda yemekhane bulunmakta fakat kurum içerisinde yemek hizmeti verilmemektedir. Çağrı Karşılayıcı personelin kurum binasını terk etmemesi yönündeki talimat ile birlikte kurum dışından da yemek ihtiyacını gidermesi zorlaşmaktadır bu sebeple ancak kurum dışından yemek siparişi vererek yemek ihtiyacını gidermek isteyen personel zamanında teslimat yapılmadığında mola konusunda sıkıntı yaşamakta, oluşturmuş olduğu sipariş gelmediğinde ise



112 ACIL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

12 saat boyunca çağrı merkezinde bulunan personel için en az 3 vakit (kahvaltı, öğle ve akşam yemeği) besin ihtiyacı oluşmaktadır. Kurum içerisinde aşçı kadrosu oluşturularak yemek problemine çözüm bulunabilir veya kurum dışından belirli saatler içerisinde yemek hizmeti alınabilir.

Çağrı Merkezi binalarının bazı illerimizde şehir merkezine ve ulaşım noktalarına uzak yerlerde inşa edilmesinden dolayı mesai saatlerine gelme ve mesai çıkış saatlerinde sorun yaşanmaktadır. Ulaşım maliyetlerinin fazla olmasından dolayı ulaşım desteği verilmesi, Çağrı Merkezine yakın noktaya toplu taşıma durakları konulması veya toplu taşımaya uzak olan çağrı merkezleri için en yakın duraktan servis konulması sorunun çözümü için ilk adım olacaktır.

7-Cumhurbaşkanlığı tarafından "Aile Yılı" ilan edilen 2025 yılında değişen çalışma saatlerinden aileler, anneler ve özellikle çocuklar mağdur olmaktadır.

01.01.2025 tarihinde İller İdaresi Genel Müdürlüğünün talimatlarıyla geçilen sistemde bir ayda çalışma saatini eski çalışma sistemine göre daha fazla gün işe giderek tamamlamaktadır. Çağrı merkezinde çalışan personelin çoğunun kadın ve anne olması kişilerin aile düzenlerini de değiştirmektedir.

Kadın personelin değişen sistemle işe giriş çıkış saatlerinde havanın karanlık olması; sokak köpekleri, cinsel saldırı, sözlü taciz vb. gibi pek çok olayın mağduru olmalarına sebebiyet vermektedir. Birçok ilde bu konunun mağduru kadın personel mevcuttur (Adana fiziksel taciz, Hakkari köpek saldırısı ve Manisa sözlü taciz ve köpek saldırısı örnekleri vb.).

Aile Yılında kadını korumak ve çocuğun öncelikli ihtiyacı olan anne bakımından uzak kalmasının önüne geçmek hepimizin ortak görevlerinden biri olmalıdır. Aynı sebeplerle küçük çocuğu olan çalışanlar çalışma saatlerinin farklılığından dolayı özellikle gece nöbetlerinde çocuklarının bakımı noktasında kreş, bakıcı vb. imkanlardan faydalanamamaktadır. Çünkü 24 saatlik bir sistemde bakıcı bebeğe 8 gün bakacakken değişen 12 saatte 8 gündüz 8 gece olmak üzere 16 gün bakmak zorunda olduğundan çoğunlukla bu durumu kabul etmemekte ve çalışanlar çocuklarının bakımı konusunda zorlanmaktadır. Sağlık Bakanlığı'nda nöbet tutan kadın personelin işe giriş çıkış saatleri her zaman gündüz saatlerini ön planda tutarak hesaplanırken, çağrı merkezlerinde de bu konu örnek alınmalıdır.



112 ACIL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

İL PLAKA NO	İL ADI	İL NÜFUSU	VARDİYA SİSTEMİ	TOPLAM ÇAĞRI KARŞILAMA PERSONELİ	BİR GRUPTA ÇALIŞAN ÇAĞRI KARŞILAMA PERSONELİ SAYISI	BİR VARDİYADA KİŞİ BAŞI ORTALAMA ÇAĞRI SAYISI	TOPLAM TEKNİK PERSONEL SAYISI	BİR GRUPTA ÇALIŞAN TEKNİK PERSONEL SAYISI	TOPLAM GÜVENLİK PERSONEL SAYISI	BİR GRUPTA GECE ÇALIŞAN GÜVENLİK PERSONELİ SAYISI	SERVİS VEYA ULAŞIM DESTEĞİ	YEMEK/KAHVALTI DESTEĞİ	ACIL ÇAĞRI MERKEZİNİN ŞEHİR MERKEZİNE UZAKLIĞI (KİLOMETRE)
01	ADANA	2 270 298	24/96	87-90	18	400-500	21	3-4	4	1	YOK	YOK	10
02	ADIYAMAN	604 978	12/48	26-27	5-6	250-300	5	1	3	/	YOK	YOK	7-8
03	AFYONKARAHİSAR	751 344	12/48	31	6	150-200	8	1-2	3	/	YOK	ÖĞLE VE AKŞAM ÖĞÜN 75TL	8
04	AĞRI	511 238	12/48	18-19	4-5	250-300	5	1	5	1	SERVİS KALDIRILDI	YOK	4-5
05	AMASYA	339 529	12/48	17-18	3-4	200-250	9-10	2	4-5	1	YOK	YOK	2-3
06	ANKARA	5 803 482	12/48	120-122	24-25	400-600	10	2	3	/	ULAŞIM KARTI	YOK	3
07	ANTALYA	2 696 249	12/48	75	15	500-750	10	2	6-7	1-2	YOK	YOK	9-10
08	ARTVİN	172 366	12/48	14	3-4	100-150	5	1	4	/	VAR	VAR	8
09	AYDIN	1 161 702	12/48	39-40	7-8	350-400	5	1	5	1	SERVİS KALDIRILDI	YEMEK SAYI YETERLİ OLURSA GELİYOR	9-10
10	BALIKESİR	1 273 519	12/48	37	6-8	300-400	5	1	1	/	ULAŞIM KARTI	H. İÇİ ÖĞLEN VALİLİK YARISINI KARŞILAR	25
11	BİLECİK	228 058	12/48	20	4	150-200	6	1/2	7	/	YOK	8/5 ÇALIŞAN PERSONELE	4-5
12	BİNGÖL	285 655	12/24-12/72	17-18	4-5	150-200	5	1	1	1	YOK	YOK	13
13	BİTLİS	359 747	12/24-12/48	13-14	3-4	150-200	4	1	4	1	YOK	44TL BİR ÖĞÜN	5
14	BOLU	324 789	12/48	20	4	350-400	4	1	4	1	YOK	YOK	2-3
15	BURDUR	277 462	12/24-12/48	25	5	150-200	5	1	3	1	YOK	YOK	3
16	BURSA	3 214 571	12/48	73	14-15	450-600	10	2	4	/	ULAŞIM KARTI	YOK	7-8
17	ÇANAKKALE	570 499	12/48	24-25	5	250-350	5	1	4-5	1	YOK	İSTEĞE GÖRE GELİYOR 80TL	4-5
18	ÇANKIRI	205 501	24/72	14	3-4	150-200	4	1	1-2	/	YOK	YOK	2-3
19	ÇORUM	528 351	12/48	23-24	5-6	150-200	5	1	3	/	YILBAŞI SONRASI SERVİS	YOK	5-6
20	DENİZLİ	1 059 082	12/48	32-33	6-7	250-350	5	1	2	/	ULAŞIM KARTI	SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNDEN ÜCRETLE	12-13
21	DİYARBAKIR	1 818 133	12/48	70	14	400-550	9	1-2	6	1	ULAŞIM KARTI	ÖĞRETMENİNDE FİŞ ALARAK	4-5
22	EDİRNE	419 913	12/48	19	4-5	300-400	5	1	3	/	YOK	YOK	5-6
23	ELAZIĞ	604 411	12/24-12/72	26-27	5-6	200-250	8	2	4	/	YOK	VALİLİKTEN 85TL KARŞILIGINDA GETİRİLİYOR	4-5
24	ERZİNCAN	243 399	12/48	25	5	150-200	5	1	4	1	YOK	YOK	1-2
25	ERZURUM	749 993	12/48	26-27	5-6	250-300	4	1	4	1	YOK	YOK	1-2
26	ESKİŞEHİR	916 418	12/48	33-34	6-7	250-350	6	1	4	/	ULAŞIM KARTI	ÜNİVERSİTEDEN 60TL KARŞILIGINDA	5-6
27	GAZİANTEP	2 164 134	12/48	50-55	10-12	350-500	9-10	1-2	4	/	YOK	YOK	14-15
28	GİRİŞUN	461 712	12/24-12/72	26-27	5-6	100-150	9	1-2	3	/	YOK	ÖĞLEN PARA KARŞILIGINDA	8-9
29	GÜMÜŞHANE	148 539	12/24-12/72	17-18	3-4	250-350	4	1	2	/	YOK	YOK	4-5
30	HAKKARİ	287 625	12/48	18	3-4	150-200	5	1	5	1	YOK	VALİLİKTEN GELİYOR 70TL	2-3
31	HATAY	1 544 640	12/48	65-66	13-14	350-400	10	2	4	1	SERVİS KALDIRILDI	YOK	14-15
32	ISPARTA	449 777	12/48	30	6	150-200	6	1	3	1	YOK	YILBAŞI SONRASI KURUM DIŞINDAN GELECEK	12-13
33	MERSİN	1 938 389	12/48	50	10	350-500			4	1	YOK	H. İÇİ ÖĞLEN	5-6
34	İSTANBUL	15 655 924	12/48	425	85	500-750	10	2	30	6	SERVİS	ÖĞLE VE AKŞAM / 48TL	15-20
35	İZMİR	4 479 525	12/48	80-85	16-17	500-600	10	2	3-4	/	SERVİS/ULAŞIM KARTI	ÜCRETLİ VAR	8-10
36	KARS	278 335	12/24-12/48	16	4	150-200	4	1	4	1	YOK	YOK	2-3
37	KASTAMONU	388 990	12/24-12/48	17-18	4-5	200-250	5	1	4	1	YOK	YOK	6-7
38	KAYSERİ	1 445 683	12/48	50	10	300-400	10	2	4-5	1-2	YOK	YIKOB DAN GELİYOR	11-13
39	KIRKLARELİ	377 156	12/48	18	3	200-250	4	1-2	4	/	SERVİS	65TL ÖZEL İDARE DEN	13-14
40	KIRŞEHİR	247 179	12/48	22-23	4-5	150-200	9	1-2	3	/	YOK	YOK	2-3
41	KOCAELİ	2 102 907	12/48	50-55	10-12	450-600	10	2	4-5	1-2	SERVİS	VALİLİKTEN 80TL KARŞILIGINDA	12-13
42	KONYA	2 320 241	12/48	65-70	13-15	350-500	10	2	3-4	/	YOK	YOK	14-15
43	KÜTAHYA	576 674	12/48	24-25	5	150-200	8-9	1-2	4	1	YOK	H. İÇİ GÜNDÜZ 55TL	13-15
44	MALATYA	742 725	12/48	50	10	200-300	5	1	3-4	/	SERVİS	YOK	13-15
45	MANİSA	1 475 716	12/24-12/48	31-32	8	300-350	7-8	1-2	8	2	YOK	YOK	15-16
46	KAHRAMANMARAŞ	1 116 618	12/48	50	10	250-300	10	2	5	1	8/5 SERVİS	İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNDEN	6-7
47	MARDİN	888 874	12/48	23-24	5-6	300-350	10	2	4	1	ULAŞIM KARTI	VALİLİKTE ÖĞLE YEMEĞİ	12-15
48	MUĞLA	1 066 736	12/48	39-40	8	300-400	5	1	7	1-2	YOK	ORMAN İŞL. H. İÇİ GELİYOR	11-13



112 ACIL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

49	MUŞ	399 879	12/48	21-22	4-5	150-200	5	1	4	1	YOK	YOK	7-8
50	NEVŞEHİR	315 994	12/48	23	4	350-400	6	1	3	/	YOK	YOK	5-6
51	NİĞDE	377 080	12/48	26	5	250-300	5	1	3	1	YOK	H. İÇİ ÖĞRETİMENİNDE 60TL	3-4
52	ORDU	775 800	12-24/12-72	30	6	350-500	5	1	4	1	YOK	H. İÇİ 60TL	12-15
53	RİZE	350 506	12/48	16-17	3 - 4	250-300	10	2	4 - 5	1	YOK	YOK	7-8
54	SAKARYA	1 098 115	12/24-12/72	29	5-6	400-450	6	1-2	4	/	YOK	YOK	13-14
55	SAMSUN	1 377 546	12/48	35	7	350-400	5	1	4 - 5	1	ULAŞIM KARTI	ÖĞLE VE AKŞAM	12-13
56	ŞİİRT	347 412	12/48	22-23	4-5	300-400	5	1	4	1	YOK	YOK	3-5
57	SİNOP	229 716	12/24-12/48	17	4	200-250	5	1	3	/	YOK	YOK	15-18
58	SİVAS	650 401	12/48	35	5 - 6	250-300	10	2	4 - 5	1	YOK	AFAD BİNASINDA 75TL	5-8
59	TEKİRDAĞ	1 167 059	12/48	34-35	7	250-300	5	1	5	1	YOK	YİKOB 100TL	4-5
60	TOKAT	606 934	12/48	25	5-6	150-200	6	1-2	4	1	YOK	H. İÇİ 70TL	4-6
61	TRABZON	824 352	12/48	37	6-7	300-400	8	1-2	6	1-2	YOK	YOK	16-17
62	TUNCELİ	89 317	12/24-12/72	19-20	4	75-100	4	1	2	/	YOK	YOK	3-4
63	ŞANLIURFA	2 213 964	12/24-12/72	45-50	8 - 10	400-600	8	2	4	1	ULAŞIM KARTI	H. İÇİ ÖĞLE	8-9
64	UŞAK	377 001	12/48	27	5-6	350-400	6	1-2	3	/	YOK	YOK	3-4
65	VAN	1 127 612	12/48	45	9	300-400	10	2	5	1	SERVİS	ÇEVRE ŞEH. MDR. BİNASINDA 60TL	15-16
66	YOZGAT	420 699	12/48	25	5-6	250-350	6	1-2	3	1-2	YOK	YOK	3-5
67	ZONGULDAK	591 492	12/48	23	4-5	200-250	6	1-2	3	/	YOK	8/5 ARASI VALİLİKTEN 67TL KARŞILIGINDA	3-5
68	AKSARAY	438 504	12/24-12/72	25	5 - 6	150-200	6	1	/	/	YOK	YOK	2-3
69	BAYBURT	86 047	12/24-12/48	15	3	150-200	4	1	4	1	YOK	YOK1	2-3
70	KARAMAN	263 960	12/24-12/72	23-24	4-5	75-100	5	1	2	/	YOK	VALİLİKTE FİYATIN YARISI ÖDENEREK	1-2
71	KIRIKKALE	285 744	12/48	17	3-4	150-200	6	1	4	1	YOK	YOK	4-5
72	BATMAN	647 205	12/48	31	6	350-400	7	1-2	5	1	SERVİS	YOK	1-2
73	ŞIRNAK	570 745	12/48	24-25	5	100-150	4	1	4	/	YOK	VALİLİKTEN GELİYOR 55TL	4-6
74	BARTIN	207 238	24/72	12	3	150-200	4	1	1	/	SERVİS	H. İÇİ ÖĞLEN	7-8
75	ARDAHAN	92 819											3-5
76	İĞDIR	209 738	12/24-12/72	23	4-5	150-200	5	1	3	/	SERVİS	YOK	5-6
77	YALOVA	304 780	12/48	15	3	250-300	5	1	4	1	YOK	YOK	5-6
78	KARABÜK	255 242	12/48	14	3-4	400-500	5	1	4	1	YOK	YOK	6-7
79	KİLİS	155 179	12/48	17-18	3-4	450-600	5	1-2	4	1	YOK	YOK	3-5
80	OSMANIYE	557 666	12/48	27-28	5-6	125-175	5	1	3	1	YOK	YOK	7-8
81	DÜZCE	409 865	12/48	24	4-5	200-250	5	1	3	1	YOK	YOK	8-10



112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN
SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

İÇİŞLERİ BAKANLIĞINA RAPOR İÇERİĞİNDEKİ SORUNLAR İLE ALAKALI, MUHTELİF ZAMANLARDA YAZMIŞ OLDUĞUMUZ ÇÖZÜM ÖNERİLERİ



BÜRO MEMUR-SEN
BÜRO MEMURLARI SENDİKASI



Sayı : MSK.01-BMS.063/403
Konu : Geçici Görevlendirme hk.

16/04/2024

İÇİŞLERİ BAKANLIĞINA
(Personel Genel Müdürlüğü)

Sendika üyelerimizden gelen bilgilerde Bakanlığımız bünyesinde 112 Acil Çağrı Karşılama kadrosunda ve pozisyonlarında görev yapan kamu görevlileri ile taşeron üzerinden 112 Acil Çağrı Karşılama Merkezinde istihdam edilmek üzere alınan personelin Bakanlığımız bünyesindeki başka birimlerde geçici görevlendirme ile çalıştırıldıkları öğrenilmiştir.

Bilindiği üzere, kurum içi geçici görevlendirmeye ilişkin mevzuat düzenlemesi bulunmamakla birlikte, yargı kararları ışığında gelişen bazı şartlar bulunmaktadır. Geçici görevlendirme yapılabilmesi için yalnızca ihtiyaç varlığı gerekçesi yeterli olmayıp; ihtiyacın nedenleri somut ve objektif bir biçimde gösterilmelidir. Geçici görevlendirilen personelin yapacağı iş mutlak surette kadrosu ve hizmet gerekleri ile uygun olmalıdır. Geçici görevlendirme işleminin belirli bir süre ile sınırlandırılmayarak; sürekli personel ihtiyacının bu yolla giderilmeye çalışılması idarenin takdir yetkisini mutlak ve sınırsız olarak kullandığına delil olarak değerlendirilmektedir. Nitekim kalıcı bir kadro ihtiyacının geçici görevlendirme yoluyla giderilmeye çalışılması açık hukuka aykırı olup açılan davalarda mahkemelerin geçici görevlendirmenin iptali yönünde hüküm kurdukları görülmektedir.

Diğer taraftan, geçici görevlendirmeyle görev yeri değiştirilen 112 Acil Çağrı Karşılama personelinin kurum aidiyetinin de sağlanması bir hayli zordur. Kurum aidiyeti bulunmayan personelin çalışma motivasyonunun düşeceği de bir gerçektir. Bu sebeple geçici görevlendirmelerinin azaltılması gerekirken sıklaştırılmasının kurumun ve personelin açık zararına olduğu değerlendirilmektedir.

Bu itibarla 112 Acil Çağrı Karşılama kadrosunda ve ayrıca taşeron üzerinden 112 Acil Çağrı Karşılama Merkezinde yapılan istihdamlarda personelin başka birimlerde geçici görevlendirme yapılmak suretiyle çalıştırılmasından vazgeçilmesini takdirlerinize arz eder, sonucundan 4688 sayılı Kanunun 19/f maddesi hükmü uyarınca Sendikamıza da bilgi verilmesini talep ederiz.




Halil KÜÇÜKDEVLET
Genel Başkan Vekili


Yusuf YAZGAN
Genel Başkan



112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

İÇİŞLERİ BAKANLIĞINA RAPOR İÇERİĞİNDEKİ SORUNLAR İLE ALAKALI, MUHTELİF ZAMANLARDA YAZMIŞ OLDUĞUMUZ ÇÖZÜM ÖNERİLERİ



BÜRO MEMUR-SEN
BÜRO MEMURLARI SENDİKASI

Sayı : MSK.01-BMS.063/ **4215** 24/12/2024
Konu : Vardiya Sistemi Hk.

İÇİŞLERİ BAKANLIĞINA
(İller İdaresi Genel Müdürlüğü)

İlgi: 19.12.2024 tarih ve E-56038998-060-91030 sayılı yazı

İlgide kayıtlı yazınızla 112 Acil Çağrı Merkezlerinde görev yapan çağrı karşılama personeli ve teknik personelin, 5 grup çalışılan illerde 12/48; 4 grup çalışılan illerde ise 12/24-12/48 vardiya sistemine geçilerek çalışması şeklinde alınan kararın taşra teşkilatına bildirildiği görülmektedir.

Bilindiği üzere, Devlet memurlarının hizmet şartlarını, niteliklerini, atanma ve yetiştirilmelerini, ilerleme ve yükselmelerini, ödev, hak ve sorumluluklarını, aylıklarını ve ödeneklerini ve diğer özlük işlerini düzenlemek üzere 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu çıkarılmış, bu kanunun "**Çalışma Saatleri**" başlıklı 99 uncu maddesinde: "**Memurların haftalık çalışma süresi genel olarak 40 saattir.**

Bu süre Cumartesi ve Pazar günleri tatil olmak üzere düzenlenir.

Ancak bu kanuna, özel kanunlara, Cumhurbaşkanlığı kararnamelerine veya bunlara dayanılarak çıkarılacak yönetmeliklerle, kurumların ve hizmetlerin özellikleri dikkate alınmak suretiyle farklı çalışma süreleri tespit olunabilir.


Cumhurbaşkanı, yurt dışı kuruluşlarda hizmetin gerektirdiği hallerde, hafta tatilini Cumartesi ve Pazardan başka günler olarak tespit edebilir." hükmü, "**Günlük Çalışma Saatlerinin Tesbiti**" başlıklı 100 üncü maddesinde ise "**Günlük çalışmanın başlama ve bitme saatleri ile öğle dinlenme süresi, bölgelerin ve hizmetin özelliklerine göre merkezde Cumhurbaşkanınca, illerde valiler tarafından tesbit olunur.**

(Ek fıkra: 13/2/2011 - 6111/104 md.)*Ancak engelliler için; engel durumu, hizmet gerekleri, iklim ve ulaşım şartları göz önünde bulundurulmak suretiyle günlük çalışmanın başlama ve bitiş saatleri ile öğle dinlenme süreleri merkezde üst yönetici, taşrada mülki amirlerce farklı belirlenebilir.*

(Ek fıkra: 13/2/2011 - 6111/104 md.)*Memurların yürüttükleri hizmetin özelliklerine göre, bu maddede yazılıca tespit edilen çalışma saat ve süreleri ile görev yerlerine bağlı olmaksızın çalışabilmeleri mümkündür. Bu hususa ilişkin usul ve esaslar, Cumhurbaşkanınca belirlenir.*" hükmüne yer verilmiştir.



Günün 24 saatinde devamlılık gösteren hizmetlerde çalışma saat ve usulünün tespiti ise ayrıca 101 inci maddede düzenlenmiştir. Bu maddede "**Günün yirmi dört saatinde devamlılık gösteren hizmetlerde çalışan Devlet memurlarının çalışma saat ve şekilleri kurumlarınca düzenlenir.**

Ancak, kadın memurlara; tabip raporunda belirtilmesi hâlinde hamileliğin yirmi dördüncü haftasından önce ve herhâlde hamileliğin yirmi dördüncü haftasından itibaren ve



Zübeyde Hanım Mah. Sezae Bahçeleri Cd. No: 86 06400 Altındağ / ANKARA
Telefon: 0 312 230 11 38 | 0 312 230 11 42 Faks: 0 312 230 11 45
www.buromemursen.org.tr | buromemursen@buromemursen.org.tr
PTT Kıp Adresimiz: buromemursen@is01.kep.tr

GENEL YETKİLİ SENDİKA



BÜRO MEMUR-SEN
BÜRO MEMURLARI SENDİKASI

doğumdan sonraki iki yıl süreyle gece nöbeti ve gece vardiyası görevi verilemez. Engelli memurlara da isteği dışında gece nöbeti ve gece vardiyası görevi verilemez." hükmüne yer verilmiştir.


Bu hükümler çerçevesinde, günün 24 saatinde devamlılık gösteren 112 Acil Çağrı Merkezlerinde görev yapan çağrı yönlendirici personelin mesai 24/72 olarak uygulanmaktayken, iş yükünün ve personel ihtiyacının ilden ile farklılık gösterdiği gerçeği gözletilip personel eksikliği giderilmeden ve gerekli ön çalışma yapılmadan insan hayatı açısından son derece kritik bir görev ifa eden 112 Acil Çağrı Merkezi personelinin vardiya sisteminin değiştirilmesinin, çalışma konsantrasyonunu artırmak şöyle dursun aksine iş ve işlemlerde yapılacak hataların artmasına sebebiyet vereceği değerlendirilmektedir.


Birçok ilimizde 112 Acil Çağrı Merkezleri şehir merkezinden uzak noktalarda bulunduğundan hem ulaşım problemi hem de geç saatteki nöbet teslimleri nedeniyle güvenlik endişeleri mevcuttur. Özellikle büyükşehirlerde görev yapan personelin 2-3 aktarma yapıp uzun süreler harcayarak kuruma ve evine ulaştığı, bu süreler sebebiyle oluşan ekstra yorgunluk hesaba katıldığında alınan bu kararın çalışma motivasyonu açısından olumsuz sonuçlar doğuracağı öngörülmektedir.

Diğer taraftan personel sayısının yeterli kabul edildiği yerlerde dahi aynı tarihlere izini ve raporlu personelin olduğu durumlarda, çalışmaların 24/24 vardiya usulüne döndüğü bilinmektedir. Hal böyle iken yeni getirilen sistemin neden olacağı karışıklığın kurumsal hafızaya ve kurum aidiyetine katkı sağlamak şöyle dursun aksine zarar vereceği; iş yoğunluğunu altından kalkamayacak seviyeye getireceği düşünülmektedir.

Yukarıda açıkladığımız nedenler ile kurumunuzda yemek ve servis hizmetinin bulunmadığı gerçeği ayrıca yapılan işin hayatı riski birlikte değerlendirildiğinde, kendileri için gerekli dinlenmeyi sağlayıp odaklanabilmeleri açısından 12/24-12/72 vardiyasının çağrı karşılama personeli için en ideal sistem olduğu değerlendirilmektedir.

Bu itibarla, ilgi yazınızdaki 01.01.2025 tarihi itibarıyla 5 grup çalışılan illerde 12/48, personel yetersizliği sebebiyle 4 grup çalışılan illerde 12/24-12/48 vardiya sistemine geçilmesi kararından vazgeçilerek; 12/24-12/72 vardiya sistemiyle çalışılmasının Makamlarınızca yeniden değerlendirilmesi hususunda gereğini arz ve talep ederiz.


Kıvanç ÇETİNBİŞ
Genel Başkan Yardımcısı


Yusuf YAZGAN
Genel Başkan

Zübeyde Hanım Mah. Sezae Bahçeleri Cd. No: 86 06400 Altındağ / ANKARA
Telefon: 0 312 230 11 38 | 0 312 230 11 42 Faks: 0 312 230 11 45
www.buromemursen.org.tr | buromemursen@buromemursen.org.tr
PTT Kıp Adresimiz: buromemursen@is01.kep.tr

GENEL YETKİLİ SENDİKA



112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN
SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

İÇİŞLERİ BAKANLIĞINA RAPOR İÇERİĞİNDEKİ SORUNLAR İLE ALAKALI, MUHTELİF ZAMANLARDA YAZMIŞ OLDUĞUMUZ ÇÖZÜM ÖNERİLERİ



BÜRO MEMUR-SEN
BÜRO MEMURLARI SENDİKASI



Sayı : MSK.01-BMS.063/1214
Konu : Asılsız İhbarlar Hk.

24/12/2024

İÇİŞLERİ BAKANLIĞINA
(İller İdaresi Genel Müdürlüğü)

Sendika üyelerimizden gelen bilgilerde “Skype” adlı program üzerinden yapıldığı tahmin edilen (0048-0046-0038 ile başlayan numaralar) ve özellikle gece gerçekleştirilen aramalar ile asılsız ihbarlar yapıldığı öğrenilmiştir. İntihar, yangın vb. içerikli ihbarlar ile kendilerine ait olmayan numaraları paylaşan bu kişilerin ne yazık ki verdikleri numaraların kullanılmayan numaralar olduğu veya başka birilerine ait çıktığı ancak bu durumun anlaşılınca kadar çağrı yönlendirici birimlerin yönlendirmesi ile ambulans, itfaiye ve emniyetin olay yerine gitmesi sonucu doğurarak zaman ve kaynak israfına neden olduğu görülmektedir.

5326 sayılı Kabahatler Kanunu’nun Asılsız İhbarlar başlıklı 42. Maddesi: “112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere bu Kanuna göre il valileri tarafından ikiyüzelli Türk Lirası idari para cezası verilir. Tekerrür halinde bu ceza iki katı olarak uygulanır.” hükmüyle düzenlenmiştir. Asılsız ihbarda bulunmanın yaptırımını Kabahatler Kanunu’nda düzenlenmişse de, aramaların Skype araması şeklinde gerçekleştirilmesi kişilerin tespit edilememesine neden olmaktadır. Yaklaşık 6 aydır Türkiye genelindeki Acil Çağrı Karşılama Merkezlerinde devam eden bu probleme halen bir çözüm bulunabilmiş değildir. Örnek vermek gerekirse kamuoyuna yansıyan bilgilerde Batman ili 112 Acil Çağrı Karşılama Merkezine gelen çağrılarının %80’inin asılsız çıktığı, bir kişinin 4 ayda 11 bin 156 ihbar yaptığı bildirilmiştir.

Telifisi mümkün olmayan bir işin sorumluluğunu taşıyan ve görev bilinci ile acil yardım hizmeti veren personelimizin bu tür aramalarla yıpratılması iş verimini düşürmekte; acil yardım bekleyen vatandaşa hizmeti geciktirmekte ve kamu zararına neden olmaktadır.

Bu itibarla, “00” ile başlayan Skype aramalarının 112 Acil Çağrı Karşılama hattından engellenerek bu probleme kalıcı ve yapıcı bir çözüm bulunmasını Makamlarınızdan talep eder, sonucundan 4688 sayılı Kanunun 19/f maddesi uyarınca Sendikamıza da bilgi verilmesini arz ve talep ederiz.

Kaan ÇETİNBAŞ
Genel Başkan Yardımcısı

Yusuf YAZGAN
Genel Başkan

Zübeyde Hanım Mah. Sebze Bahçeleri Cd. No: 86 06400 Altındağ / ANKARA
Telefon: 0.312 230 11 39 | 0.312 230 11 42 Faks: 0.312 230 11 45
www.buromemursen.org.tr | buromemursen@buromemursen.org.tr
PTT Kep Adresimiz: buromemursen@hs01.kep.tr

GENEL YETKİLİ SENDİKA



112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN
SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

19.12.2024 TARİHLİ İLLER İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ YAZISININ İPTALİ İLE
ALAKALI KAMU BAŞDENETÇİLİĞİNE YAPMIŞ OLDUĞUMUZ BAŞVURU



KAMU DENETÇİLİĞİ
KURUMU

KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
TÜZEL KİŞİLER İÇİN ŞİKÂYET BAŞVURU FORMU

EK-2

Şikâyetçinin			
Unvanı	Büro Memurları Sendikası		
Adresi	Mahalle: Zübeyde Hanım Mah.		
	Cadde: Sebze Bahçeleri Cad.		
	Sokak:	Kapı No:86	Daire No: Kat:7
	İl: Ankara	İlçe: Altındağ	
Tel No	0312 230 11 39		
Faks No	0312 230 11 45		
E-Posta	bmshukuk@gmail.com		
Varsa Elektronik tebligat adresi	buromemursen@hs01.kep.tr		
Vergi No:1930197587	Mersis No:	Detsis No:	Kütük No:
Yetkili kişi veya vekilinin			
T.C. Kimlik No			
Adı-Soyadı	Kaan ÇETİNBAŞ		
Unvanı	Büro Memurları Sendikası Genel Başkan Yardımcısı		
Adresi	Mahalle: Zübeyde Hanım		
	Cadde: Sebze Bahçeleri		
	Kapı No: 86	Kat:7	
	İl: Ankara	İlçe: Altındağ	
Cep No			
E-Posta	bmshukuk@gmail.com		
Yetkili kişi veya vekilinin			
T.C. Kimlik No			
Adı-Soyadı	Zekeriyya KÖFTERCİOĞLU		
Unvanı	Büro Memurları Sendikası Genel Başkan Yardımcısı		
Adresi	Zübeyde Hanım Mahallesi Sebzebahçeleri Caddesi No:86 Kat:7 Altındağ/ANKARA		
Cep No			
E-Posta	bmshukuk@gmail.com		
1. Şikâyet edilen idare			
İçişleri Bakanlığı			
2. İlgili idareye başvuru tarihi, idarenin cevap tarihi ve varsa idarenin bununla ilgili bilgi ve belgeleri			
İdareye Başvuru Tarihi: 24.12.2024			
İdarenin Cevap tarihi: Zımnen Ret			
3. Şikâyet konusuna ilişkin daha önce görülüp sonuçlandırılan veya görülmekte olan dava bulunup bulunmadığı			
YOK			
4. Şikâyet konusu			
İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğünün 19.12.2024 tarih ve E-56038998-060-91030 sayılı kayıtlı yazısı ile 112 Acil Çağrı Merkezlerinde görev yapan çağrı karşılama personeli ve teknik personelin, 5 grup çalışılan illerde 12/48; 4 grup çalışılan illerde ise 12/24- 12/48 vardiya sistemine geçilerek çalışması şeklinde alınan kararın taşra teşkilatına bildirilmiştir.			



112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

19.12.2024 TARİHLİ İLLER İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ YAZISININ İPTALİ İLE ALAKALI KAMU BAŞDENETÇİLİĞİNE YAPMIŞ OLDUĞUMUZ BAŞVURU

Bilindiği üzere, Devlet memurlarının hizmet şartlarını, niteliklerini, atanma ve yetiştirilmelerini, ilerleme ve yükselmelerini, ödev, hak ve sorumluluklarını, aylıklarını ve ödeneklerini ve diğer özlük işlerini düzenlemek üzere 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu çıkarılmış, bu kanunun “Çalışma Saatleri” başlıklı 99 uncu maddesinde: “Memurların haftalık çalışma süresi genel olarak 40 saattir.

Bu süre Cumartesi ve Pazar günleri tatil olmak üzere düzenlenir.

Ancak bu kanuna, özel kanunlara, Cumhurbaşkanlığı kararnamelerine veya bunlara dayanılarak çıkarılacak yönetmeliklerle, kurumların ve hizmetlerin özellikleri dikkate alınmak suretiyle farklı çalışma süreleri tespit olunabilir.

Cumhurbaşkanı, yurt dışı kuruluşlarda hizmetin gerektirdiği hallerde, hafta tatilini Cumartesi ve Pazardan başka günler olarak tespit edebilir.” hükmü, “Günlük Çalışma Saatlerinin Tesbiti” başlıklı 100 üncü maddesinde ise “Günlük çalışmanın başlama ve bitme saatleri ile öğle dinlenme süresi, bölgelerin ve hizmetin özelliklerine göre merkezde Cumhurbaşkanınca, illerde valiler tarafından tesbit olunur.

(Ek fıkra: 13/2/2011 - 6111/104 md.) Ancak engelliler için; engel durumu, hizmet gerekleri, iklim ve ulaşım şartları göz önünde bulundurulmak suretiyle günlük çalışmanın başlama ve bitiş saatleri ile öğle dinlenme süreleri merkezde üst yönetici, taşrada mülki amirlerce farklı belirlenebilir.

(Ek fıkra: 13/2/2011 - 6111/104 md.) Memurların yürüttükleri hizmetin özelliklerine göre, bu madde uyarınca tespit edilen çalışma saat ve süreleri ile görev yerlerine bağlı olmaksızın çalışabilmeleri mümkündür. Bu hususa ilişkin usul ve esaslar, Cumhurbaşkanınca belirlenir.” hükmüne yer verilmiştir.

Günün 24 saatinde devamlılık gösteren hizmetlerde çalışma saat ve usulünün tespiti ise ayrıca 101 inci maddede düzenlenmiştir. Bu maddede “Günün yirmi dört saatinde devamlılık gösteren hizmetlerde çalışan Devlet memurlarının çalışma saat ve şekilleri kurumlarınca düzenlenir.

Ancak, kadın memurlara; tabip raporunda belirtilmesi hâlinde hamileliğin yirmi dördüncü haftasından önce ve herhâlde hamileliğin yirmi dördüncü haftasından itibaren ve doğumdan sonraki iki yıl süreyle gece nöbeti ve gece vardiyası görevi verilemez. Engelli memurlara da isteği dışında gece nöbeti ve gece vardiyası görevi verilemez.” hükmüne yer verilmiştir.

Bu hükümler çerçevesinde, günün 24 saatinde devamlılık gösteren 112 Acil Çağrı Merkezlerinde görev yapan çağrı yönlendirici personelin mesai 24/72 olarak uygulanmaktayken, iş yükünün ve personel ihtiyacının ilden ile farklılık gösterdiği gerçeği gözletilip personel eksikliği giderilmeden ve gerekli ön çalışma yapılmadan insan hayatı açısından son derece kritik bir görev ifa eden 112 Acil Çağrı Merkezi personelinin vardiya sisteminin değiştirilmesinin, çalışma konsantrasyonunu artırmak şöyle dursun aksine iş ve işlemlerde yapılacak hataların artmasına sebebiyet verecektir.

Birçok ilimizde 112 Acil Çağrı Merkezleri şehir merkezinden uzak noktalarda bulunduğundan hem ulaşım problemi hem de geç saatteki nöbet teslimleri nedeniyle güvenlik endişeleri mevcuttur. Özellikle büyükşehirlerde görev yapan personelin 2-3 aktarma yapıp uzun süreler harcayarak kuruma ve evine ulaştığı, bu süreler sebebiyle oluşan ekstra yorgunluk hesaba katıldığında alınan bu kararın çalışma motivasyonu açısından olumsuz sonuçlar doğuracağı öngörülmektedir.

Diğer taraftan personel sayısının yeterli kabul edildiği yerlerde dahi aynı tarihlerde izinli ve raporlu personelin olduğu durumlarda, çalışmaların 24/24 vardiya usulüne döndüğü bilinmektedir. Hal böyle iken yeni getirilen sistemin neden olacağı karışıklığın kurumsal hafızaya ve kurum aidiyetine katkı sağlamak şöyle dursun aksine zarar vereceği; iş yoğunluğunu altından kalkamayacak seviyeye getirecektir.

Yukarıda açıkladığımız nedenler ile İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğünde yemek ve servis hizmetinin bulunmadığı gerçeği ayrıca yapılan işin hayati riski birlikte değerlendirildiğinde, kendileri için gerekli dinlenmeyi sağlayıp odaklanabilmeleri açısından 12/24-12/72 vardiyasının çağrı karşılama personeli için en ideal sistem olduğu bilinen bir gerçektir.

Bu itibarla, İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğünün 19.12.2024 tarih ve E-56038998-060-91030 sayılı yazısındaki 01.01.2025 tarihi itibarıyla 5 grup çalışılan illerde 12/48, personel yetersizliği sebebiyle 4 grup çalışan illerde 12/24-12/48 vardiya sistemine geçilmesi kararından vazgeçilmesi talepli 24.12.2024 tarihli ve 1215 sayılı başvurumuzun zımnen reddine ilişkin işlemin Kurumunuzca incelenmesini ve hukuka aykırılığın giderilmesini arz ve talep ederiz.



112 ACIL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN PERSONELİN SORUNLARI VE SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

19.12.2024 TARİHLİ İLLER İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ YAZISININ İPTALİ İLE ALAKALI KAMU BAŞDENETÇİLİĞİNE YAPMIŞ OLDUĞUMUZ BAŞVURU

Yukarıda izah olunan nedenlerle İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğünün 19.12.2024 tarih ve E-56038998-060-91030 sayılı yazısındaki 01.01.2025 tarihi itibarıyla 5 grup çalışan illerde 12/48, personel yetersizliği sebebiyle 4 grup çalışan illerde 12/24-12/48 vardiya sistemine geçilmesi kararından vazgeçilmesi talepli 24.12.2024 tarihli ve 1215 sayılı başvurumuzun zımnen reddine ilişkin işlemin şikayet yoluyla incelenerek hukuka aykırılığının tespitini arz ve talep ederiz.**10.02.2025.**


Zekeriyya KÖFTERCIOĞLU
Genel Başkan Yardımcısı


Kaan ÇETİNBAŞ
Genel Başkan Yardımcısı

EKLER:

- 1) Sendikamızın 24.12.2024 tarihli ve 1215 sayılı başvuru dilekçesi,
- 2) İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğünün 19.12.2024 tarih ve E-56038998-060-91030 sayılı yazısı,
- 3) İmza Sirküleri.

**2025 AİLE YILI'NDA VE 112 GÜNÜ'NDE
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE
GÖREV YAPAN PERSONELİN SORUNLARI VE
SENDİKAMIZIN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ**

