**AYDIN VALİLİĞİ BÜNYESİNDE KURULU BULUNAN 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİNDE AYDIN VE NAZİLLİ ORMAN İŞLETME MÜDÜRLÜKLERİ ADINA ÇAĞRI YÖNLENDİRİCİ PERSONEL HİZMETİ SATIN ALINMASI İŞİ**

**TEKNİK ŞARTNAMESİ**

**1-İŞİN TANIMI**

Aydın Valiliği bünyesinde Efeler İlçesi Çine yolu Mevkiin de kurulu bulunan 112 acil çağrı merkezine Orman ve Ormancılık faaliyetleri ile ilgili her türlü vaka çağrı yönlendirici personel hizmeti alımı.

**2-TANIMLAR**

**Bu teknik şartnamenin uygulanmasında**

-İdare : Aydın Orman İşletme Müdürlüğü

Yüklenici: Üzerine ihale yapılan ve sözleşme imzalanan gerçek ve/veya tüzel kişi veya kişiler

Grup Yetkilisi: Çağrı Merkezinin yönetiminden sorumlu İdare tarafından hizmet alımına ait işin uygulanmasında yetkilendirilen kişi/kişiler

İş Yeri Temsilcisi ve Vardiya Sorumlusu: Yüklenici tarafından çalıştırdığı personel arasından çalışanları da temsil etmek ve vardiya sorumluluğu için görevlendirilen personel.

Personel: Yüklenicinin idarenin de onayı ile çağrı yönlendirici personel olarak bünyesinde çalıştırdığı yüklenici firma çalışanları.

Çağrı Merkezi: Aydın Valiliği bünyesinde kurulan 112 acil çağrı merkezi

Sistem: Çağrı Merkezi hizmetinin yürütülmesi için kullanılan tüm araç gereç ve donanım.

Vaka: Vatandaş tarafından çağrı merkezine iletilen Orman ve Ormancılık faaliyetleri ile ilgili Yangın, kaçakçılık, arazi açması, yerleşme, işgal, ağaçlandırma sahalarında kaçak hayvan otlatılması, kaçak avlanma, yaban hayvanları ile ilgili sorunları, izinsiz faydalanma, izinsiz konaklama ve 6831 sayılı Orman Kanununa her türlü muhalefet suçları ile ilgili şikayet, başvuru, ihbar, bildiri sorun, talep, öneri v.b

İfade eder

**3-ÇALIŞMA YERİ**

3.1-Efeler İlçesi Çine Yolu Mevkiin de kurulu bulunan 112 acil çağrı merkezi

3.2-İdare yeni bir çağrı merkezi kurulması halinde çalışma adresini değiştirebilir.

**4-ÇALIŞTIRILACAK PERSONELİN SAYISI**

4.1- Çağrı merkezinde toplam 5 (BEŞ) adet personel hizmet verecektir.

**5- ÇALIŞACAK PERSONELDE ARANACAK NİTELİKLER**

5.1-T.C vatandaşı olmak.

5.2-En az lise veya dengi okul mezunu olmak

5.3-Çok iyi bilgisayar kullanabilmek ve bilgisayar klavyesine hakım olmak

5.4-Türkçesi, diksiyonu anlaşılır ve kolay anlaşılabilir mikrofonik ses tonuna sahip olmak.

5.5-7/24 vardiya düzeninde çalışabilir olmak.

5.6-Takım çalışmasına yatkın, yoğun çalışma temposuna ayak uydurabilecek ve çağrı merkezini arayan vatandaşlara karşı sabırlı olmak.

5.7-Kulağında işitme sorunu, görme engeli ve çağrı merkezinde çalışmaya engel olacak herhangi bir sağlık sorunu olmamalıdır. (Sağlık raporu ile belgelenecek)

5.8-Güvenlik gerektiren birimlerde çalışmaya engel hali bulunmamak.

5.9-Taksırlı suçlar hariç olmak üzere ağır hapis veya altı aydan fazla hapis veya affa uğramış olsa bile Devletin şahsiyetine karşı işlenen suçlarla, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, emniyeti suiistimal, sahtecilik, hileli iflas veya istimal ve istihlak kaçakçılığı hariç kaçakçılık, resmi ihale ve alım satımlara fesat karıştırma, Devlet sırlarını açığa vurma, laf atma, sarkıntılık, ırza tasallut, ırza geçme, kız kadın veya çocuk kaçırma ve alıkoyma, fuhşa teşvik, fuhuş için aracılık, uyuşturucu madde kullanma, uyuşturucu madde, terör suçlarından ve orman suçlarından dolayı hükümlü olmamak. (Adli sicil kaydı ile belgelenecek)

5.10-Kamu haklarından yasaklı olmamak.

5.11- Yüklenici çalıştıracağı personelin bu maddedeki şartları sağladığına dair belgeleri sözleşmenin imzalanmasına müteakip işe başlamadan önce idareye teslim edecektir. İdare yüklenicini çalıştırmak için idareye teklif ettiği personelle yüz yüze görüşerek şartları sağlayıp sağlamadığını tespit edecektir. Yüklenici idarenin uygun görmediği personelin yerine 3 iş günü içerisinde yeni personelin ismini ve belgelerini idareye sunacaktır.

5.12-Yukarıda istenen belgeler personel değişiklikleri yapılırken de istenir. Personel tarafından verilen bilgi ve belgelerin gerçeğe aykırı oldukları sonradan bile anlaşılsa gerçeğe aykırı beyanda bulunanların iş akitlerine son verilecektir.

**6-YÜKLENİCİ VE PERSONELE İLİŞKİN DÜZENLEME**

6.1-Yüklenici idarenin haberi ve onayı olmadan mazeret belirtmeksizin personel değiştirmeyecektir. Yüklenici personel değiştirilmesi zorunlu olması halinde iş programı aksamayacak şekilde gerekli tedbirleri almak zorundadır. İdarece yazılı olarak değiştirilmesi istenen personel tebligat tarihini izleyen 7 iş günü içerisinde ikinci bir ikaza gerek kalmadan değiştirilecektir.

**7-PERSONELİN ÇALIŞMA USUL, ESASLARI İLE GÖREV VE SORUMLULUKLARI**

7.1-Konsollarına düşen her türlü aramayı cevaplandırmak.

7.2-Konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle yetkililere bildirmek.

7.3-Çağrıyı yapan kişinin her türlü ifadesine karşılık genel ahlak kuralları içerisinde cevap vermek.

7.4-Çağrıyı yapan kişinin hakaret, küfür, tedit v.b suç teşkil eden ifadeler kullanması halinde grup yetkilisini bilgilendirmek.

7.5-Bilgi ve danışma aramalarında, çağrı yapanı konunun çağrı merkeziyle ilgili bir konu olmadığı hususunda bilgilendirerek, usulüne uygun şekilde çağrıyı yapanın bilgiyi alabileceği kurum hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamak

7.6- Asılsız ihbar olarak değerlendirdiği çağrıyı bildirmek.

7.7-Vaka kaydı oluşturulan kayıt için vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapmak, bu şekilde adresin tespit edilememesi halinde, adresin ve çağrının hangi Orman Genel Müdürlüğü birimine aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olayı öğrenmek ve ilgili kurum yetkilisine veya yetkililerine çağrıyı aktarmak.

7.8- Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak.

7.9-Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak.

7.10-Vardiya değişiminde bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelinceye kadar görevini sürdürmek.

7.11-Adli soruşturma gerektirecek haber değeri olan olağandışı durumlarda veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği veya edeceği vakaları çağrı merkezi yetkilisine iletmek.

7.12-Çağrı merkezine gelen bilgi ve ihbarları ilgisi olamayan kişilerle paylaşmamak.

7.13-Personel her ne suretle olursa olsun grup yetkilisinin veya vardiya sorumlusunun izni olmadan iş yerinden (Bilgisayar başından) ayrılamaz.

**8-ÇALIŞMA SÜRESİ VE ÇALIŞMA DÜZENİ İLE İLGİLİ HUSUSLAR**

8.1 –Çağrı merkezi hizmeti, 7 gün 24 saat düzeninde resmi ve dini tatil günleri dahil olarak yürütülecektir

8.2-Personelin hizmet işleri birbirinin devamı niteliğinde olup, aylık çalışma süresi 26 gün haftalık 45 saattir.

8.3- Personelin işe başlama ve iş bitim saatleri idarece belirlenecektir. İdare çalışma saatlerinde istediği değişikliği yapabilir.

8.4-Personelin bir sonraki aylık çalışma programı idarenin de onayı alınarak yüklenici tarafından en geç ayın 25 ine kadar düzenlenerek idareye sunulacaktır.

8.5-Çalışma programının yapılmasında 07.04.2004 tarih ve 25426 sayılı resmi gazetede yayınlanan “ Postalar halinde işçi çalıştırılarak yürütülen işlerde çalışmalara ilişkin özel Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmenlik” uyarınca günlük çalışma 3 vardiya halinde düzenlenecektir.

8.6- Vardiyada çalışan personel bir sonraki vardiyada çalışacak personel iş başı yapmadan kesinlikle iş başından ayrılmayacaktır.

8.7-Çalışacak personelin izin, rapor alması durumunda yüklenici izin ve raporlu personelin yerine çalıştıracağı personelin bilgilerini aynı gün idareye bildirecektir.

8.8-Yüklenici personel arasında görevlendireceği iş yeri temsilcisini ve her vardiya için görevlendireceği vardiya sorumlusunun bilgilerini işe başlama tarihinden itibaren 5 iş günü içerisinde idareye bildirecektir. Değişiklik yapılması gerektiği durumlarda değişiklik yapılmadan önce yeni görevlendirmeler idareye bildirilecektir.

**9-2021 YILI İÇİN ULUSAL BAYRAM VE GENEL TATİL GÜNLERİ ÇALIŞMA**

Bayram ve genel tatil günü olarak kabul edilen günlerde de sözleşme kapsamındaki işler devam ettirilecek ve günlük üç vardiya olmak üzere her vardiyada 2 personel ile çalışma sistemine devam edilecektir.

2021YILI ULUSAL BAYRAM VE RESMİ TATİL GÜNLERİ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| TATİL GÜNÜNÜN İSMİ | SÜRE | AY | GÜN |
| EMEK VE DAYANIŞMA GÜNÜ | 1 GÜN | 01 MAYIS | CUMARTESİ |
| RAMAZAN BAYRAMI AREFESİ | 1/2 GÜN | 12 MAYIS | ÇARŞAMBA |
| RAMAZAN BAYRAMI | 1 GÜN | 13 MAYIS | PERŞEMBE |
| RAMAZAN BAYRAMI | 1 GÜN | 14 MAYIS | CUMA |
| RAMAZAN BAYRAMI | 1 GÜN | 15 MAYIS | CUMARTESİ |
| ATATÜRKÜ ANMA GENÇLIK VE SPOR BAYRAMI | 1 GÜN | 19 MAYIS | ÇARŞAMBA |
| DEMOKRASI VE MİLLİ BİRLİK GÜNÜ | 1 GÜN | 15TEMMUZ | PERŞEMBE |
| KURBAN BAYRAMI AREFESİ | 1/2 GÜN | 19 TEMMUZ | PAZARTESİ |
| KURBAN BAYRAMI | 1 GÜN | 20 TEMMUZ | SALI |
| KURBAN BAYRAMI | 1 GÜN | 21 TEMMUZ | ÇARŞAMBA |
| KURBAN BAYRAMI | 1 GÜN | 22 TEMMUZ | PERŞEMBE |
| KURBAN BAYRAMI | 1 GÜN | 23 TEMMUZ | CUMA |
| ZAFER BAYRAMI | 1 GÜN | 30 AĞUSTOS | PAZARTESİ |
| CUMHURİYET BAYRAMI | 1,5 GÜN | 28 EKİM  30 EKİM | PERŞEMBE  CUMA |

Toplam gün sayısı:13,5 gün

**10-FAZLA ÇALIŞMA VE VARDİYA**

10.1-Her vardiya en az iki personelden oluşur. Vardiyalarda personel eksiği oluşursa İdare tarafından karşılanacaktır. İdarenin onayı ile vardiyadaki personel sayısı 2 kişinin altına düşürülebilir.

10.2-Vardiyaların çalışma saatleri 08:00-16:00-16:00-24:00, 24:08 olarak düzenlenecektir. İdare gerek gördüğü takdirde değişiklik yapabilir.

10.3- Personel haftada 6 gün, günlük 7,5 saat çalışma yapacaktır**.**

10.4-4857 Sayılı İş Kanununun 68 nci maddesine göre her vardiyada çalışan personele yarım saat ara dinlenmesi verilecektir. Verilecek bu ara dinlenme 4857 Sayılı İş Kanununun 68 inci maddesi uyarınca çalışma süresinden sayılmaz . Vardiyalardaki dinlenme saatleri işin gereğine göre çalışma programında düzenlenecektir ve personele duyurulacaktır.

10.5-Genel olarak işçilerin çalışma düzeni yukarıda yazıldığı gibi olmakla birlikte idare gerek gördüğü takdirde 4857 Sayılı İş Kanununa aykırı olmamak üzere değişiklik yapabilir. Yapılan değişiklik yükleniciye ve personele duyurulur. Yüklenici ve personel yapılan bu değişikliğe uymak zorundadır.

10.6-İdare gerek görmesi halinde tek taraflı olarak 4857 Sayılı İş Kanununa İlişkin Çalışma Süreleri Yönetmenliğinin 5 inci maddesine istinaden denkleştirme esasına göre çalışma programı düzenleyebilir. Personel bu programa uymak zorundadır. Yüklenici personelle yapacağı sözleşmede bu hususa yer verecektir.

10.7- Çalışma düzeniyle ilgili bu şartnamede düzenlenmeyen hususlar 4857 Sayılı İş Kanunu hükümlerine göre uygulanacaktır.

**11--ULUSAL BAYRAM VE GENEL TATİL GÜNLERİNDE ÇALIŞMA**

Ulusal bayram ve genel tatil günlerinde de 10 inci maddedeki çalışma kuralları geçerlidir.

ULUSAL BAYRAM VE GENEL TATİL GÜNLERİNDE ÇALIŞMA SÜRESİ

|  |  |
| --- | --- |
| Çalışılacak Gün Sayısı  (Gün) | Toplam Personel Sayısı  (Adet) |
| 13,5 | 5 |

**12-PERSONELİN ÜCRETİ VE SOSYAL HAKLARI**

12.1-Personele çalıştığı her gün için brüt 18,00 TL/gün yemek parası ödenecektir.

12.2-Personele çalıştığı her gün için brüt 8,00 TL/gün yol parası ödenecektir.

12.3-Bu tutarlar nakdi olarak ödenecek ve ücret bodrosunda gösterilecektir

12.4- 9 uncu maddede belirtilen resmi tatil ve dini bayram günlerinde çalışanlara 4857 Sayılı İş Kanununda belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde ödeme yapılacaktır.

12.5-Yüklenici personele idarenin onayı olmadan 4857 sayılı İş Kanununa göre fazla çalışma ücretine sebebiyet verecek şekilde çalışma yaptıramaz. Yaptırması halinde tüm sorumluluk yükleniciye ait olup yüklenici bu durumda idareden herhangi bir hak iddiasında bulunamaz.

12.6-Sözleşme boyunca zorunlu hallerde ve idarenin onayı ile tüm personele 4857 Sayılı İş Kanununda belirtilen sınırlar içerisinde fazla çalışma yaptırılabilir. Fazla çalışma yaptırılması halinde 4857 Sayılı İş Kanununun 41 inci maddesindeki hükümleri uygulanır.

12.7-İdare alımı planlanan personelin tamamını aynı anda almayabilir bu durumda idare yüklenici firmaya çalışan personel sayısına ve çalışma süresine göre ödeme yapacaktır.

**13-EKAP ÜZERİNDEN HESAPLANACAK İŞÇİLİK VERİLERİ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Çağrı Yönlendirici Personel Sayısı  (Kişi) | Ödenecek Ücret  TL | Çalışılacak Ay Sayısı | Günlük Yemek Bedeli  (Aylık 26 gün)  Brüt  TL | Günlük Yol Bedeli  (Aylık 26 gün)  Brüt  TL |
| 5 | Asgari ücret | 8 | 18,00 | 8,00 |

ULUSAL BAYRAM VE GENEL TATİL GÜNLERİNDE ÇALIŞMA SÜRESİ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Çalışılacak Gün Sayısı  (Gün) | Toplam Personel Sayısı  (Adet) | Toplam Gün Sayısı  (Personel SayısıXGün Sayısı) |
| 13,5 | 5 | 67,5 |

**14-HAKEDİŞ HAZIRLANMASI**

14.1-Yüklenici personelin işe başlamasından itibaren her ay çalışan toplam personele ait puantaj düzenleyecek, düzenlenen puantajın idare yetkilisinin onayından sonra ilgili faturayı idare adına kesecektir.

**15-YÜKLENİCİNİN İLE PERSONELİN GÜVENLİK VE GİZLİLİK SORUMLULUĞU**

15.1-Yüklenici ve personel yapılan işle ilgili olarak elde edilmiş bilgi ve belgenin gizliliğinin sağlanmasından sorumludur. Bu kapsamda elde edilen her türlü bilgi ve belge ilgisi olmayan kişilere ve üçüncü şahıslara açıklanmayacaktır. Aksı durumda idarece sorumlular hakkında gerekli adli işlemler başlatılacaktır.

**16-CEZALAR**

Yüklenicinin veya personelin teknik şartnameye aykırı uygulamalarında yükleniciye sözleşmede belirtilen ceza hükümleri uygulanacaktır.

**17-ŞARTNAMENİN MUHTEVASI**

Bu teknik şartname 17 maddeden ibarettir.