

BASINA VE KAMUOYUNA

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ EMEÇİLERİ ROBOT DEĞİLDİR!

1980 darbesinden itibaren Devletin bir şirket gibi yönetilme anlayışı hep gündemdedi. Özelleştirme, sermaye devletinin ve onun en has siyasi temsilini üstlenmiş sağ partiler, ANAP'tan AKP'ye, Özal'dan Unakıtan'a, "Satarız kardeşim"den "Babalara gibi satarız"a uzanan bir hat boyunca Türkiye'nin gündeminden hiç düşmemiştir.

Ülkemize dayatılan neoliberal dönüşümünün ikinci eşiğinde, 2003 sonrasında dönemin Maliye Bakanının deyimiyle "Babalara gibi satan" yeni nesil sağ siyasetçiler, neo-islamcı, milliyetçi, mukaddesatçı ama kapitalist siyaset kamu varlıklarını üç otuza sattı, satmaya da devam ediyor. Bu sadece bir ekonomi meselesi değildir. Siyasi, toplumsal ve kültürel bir neoliberal yönetim anlayışının inşasının, sermayenin, emeğin, devletin ve toplumun yeniden dizayn edildiği dönemdir.

16 Mart 2015 tarihinde; Balıkesir Ekonomi Ödülleri toplantısında, konuşan sayın Cumhurbaşkanı, Türkiye'nin anonim şirket gibi yönetilmesini istediğini söyledi.

Cumhurbaşkanı 7 Haziran 2018 de Tek Adam Rejimi için oy isterken yandaş televizyonlar ortak yayınında dedi ki;

"Bir teknokratlar kabinesi asla düşünmem. Çünkü biz bürokratik oligarşiden çok çektik. Benim bir lafım var biliyorsunuz; "Devleti şirket gibi yönetmek" bunu başararsak netice alırız. Şu anda birçok dünya ülkesinde piyasadaki gelen insanlar bir yerlere yerleşiyor. Bizim için de siyasi vizyon sahibi olacak, aynı şekilde bir şirket yönetiyor gibi yönetecek, sonuç odaklı bir kabine olacak."

Bu anlayışla yönetilen Devletin Bütçesini de şirket gibi planlamak için Hükümet; 24/12/2003 tarihinde 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nu yürürlüğe koyarak "Kamu idarelerinin orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, bunlara ulaşmak için izlenecek yöntemler ile kaynak dağılımlarını" kısacası Kamu Kurumlarının harcamalarını "**performans kriterleri**" doğrultusunda planlanmasını kanuni zorunluluk haline getirdiler. Bu nedenle Kamu Kurumları her yılbaşında **Performans Programlarını** kamuoyu ile paylaşmaktadırlar.

Ancak bilimsellikten uzak, bir mantığı olmayan bu programların ne kadar gerçekçi, ne kadar uygulanabilir olduğu hala tartışmalıdır.

EMEÇİLERİN PERFORMANS ÖLÇÜMÜYLE BASKI ALTINA ALINMASINI RED EDİYORUZ!

Biz Büro Emekçileri Sendikası olarak 2003 yılından beri 5018 sayılı yasa ile yürürlüğe konulan performans değerlendirmelerine bilimsel olmadığı için karşı çıkıyoruz.

Performans değerlendirmeleri için gerçekçi olmayan hedefler belirlediğin de

- Emekçilerin kendilerini haksız yere yargılanmış hissetmelerine veya alınganlık göstermelerine yol açabileceği için,
- Emekçilerin bir birlerini değerlendirmesi ya da sadece amirlerinin değerlendirmesi durumunda her zaman personeller arası çatışma potansiyeli olduğu için,
- İyi bir şekilde yönetilmezse, performans değerlendirmesi bu nedenle arkadaşlar arasında gerginlik yaratabileceği ve morali düşürebileceği için karşı çıkmıştık.

Fakat bugün tüm Kamu Kurumlarında olduğu gibi en gerekli ve hayati kamu hizmeti sunan **112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlükleri'nde de Şirket Yönetimi mantığı devam etmektedir.**

İçişleri Bakanlığına bağlı İller İdaresi Genel Müdürlüğü de 27 Temmuz 2023 tarihinde “Çağrı Karşılama Performansları” konulu yazısıyla Antalya, Bursa, Gaziantep, İzmir, Tekirdağ 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerine yazı yazarak “çağrı performanslarının yeterli olmadığı ve vardiya düzenlemesi, mola ve izin planlamalarının çağrı yoğunluğu ve personel sayısına göre düzenlenmesi gerektiğini bildirmiştir.

Çalışma performansı; personellerin çalışma disipliniyle ilgili olduğu kadar, iş ortamının fiziki koşulları, personel sayısı ve işyerlerindeki çalışma barışıyla da ilgilidir.

- 112 Acil Çağrı Merkezi hizmet binaları fiziki olarak yetersiz olup ihtiyaç duyulan personel sayısının gerektirdiği çalışma ve dinlenme ortamını karşılamaktan uzaktır. Çalışanlar birçok farklı kurumun çağrı birimiyle aynı dar mekânlarda seslerin birbirine karıştığı ve çok fazla bilgisayar kasa fanının yarattığı bitmeyen bir uğultunun olduğu bir ortamda çalışmaktadırlar.
- Kullanılan programda zaman zaman çökmeler, çağrı aktarmalarda veri kayıpları yaşanmaktadır.
- 112 Acil Çağrı Merkezi personelleri çeşitli meslek hastalıklarına yakalanmaktadır. Yıpratıcı değişken uyku saatleri, işitme, boğaz ses rahatsızlıkları, uzun saatler sabit hareketsiz oturmaktan kaynaklı fizyolojik ve dolaşım sistemi rahatsızlıkları yaşanmaktadır.
- Özellikle gece vardiyalarında yemek ihtiyacı karşılanmamakta, ihtiyaç kurum dışından siparişlerle sağlıksız bir şekilde karşılanmaktadır.
- 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü teşkilat yapısı diğer bakanlık ve müdürlüklerin personelleri üzerinde Müdürlere bir yetki vermemekte, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü idari olarak diğer kurum personellerini yönetmemekte ve yaptırım gücü bulunmamaktadır. İdari anlamda ortaya çıkan bu boşluk, birimler arasında yaşanan sorunlarda müdürlerin gücü yettiği kendi personelleri üzerinden sorun çözmeye çalıştığı bir durum yaratmaktadır. Müdürler kendi personelleriyle diğer kurum personelleri arasında kalmakta ve yıpranmaktadır.
- Diğer kurum çağrı yönlendirici personellerinin çağrı karşılayıcıların görev tanımlarının dışında talepleri sürekli tartışma yaratmaktadır. Mobbing, psikolojik ve hatta fiziki şiddete varan olaylarda tutanaklar tutulmasına, şikâyetler edilmesine rağmen sorunlu personellerin kendi kurumları tarafından korunduğu, geçtik cezai yaptırımlar uygulanmasını basit bir yer değişikliği yoluna bile gidilmediği görülmektedir.
- Diğer kurum çağrı yönlendirici personellerinin sayısının yeterli olmaması yığılmaya sebep olmakta, vatandaşın telefonu kapatıp 112 Acil Çağrı Merkezini tekrar aramasına ve çağrı alıcı personellere hakarete varan tepkiler göstermesine sebep olmaktadır.
- Kâğıt üzerinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne personel alımı yapılıyor görünse de müdürlüğün birçok personeli başta YİKOB, Valilik ve Kaymakamlıklarda geçici görevlidir.
- Bakanlığınızın defaatle 112 Acil Çağrı Merkezi personellerinin başka kurumlarda geçici görevlendirilmemesi hususunda talimatı olmasına rağmen bu talimatlar dikkate alınmamakta, konusu vatandaşın can ve mal güvenliği olan bir kurumda personel yetersizliği yaşanmaktadır.

Bu sorunlar ışığında personellerin sağlıklı bir iş ortamına kavuşması, verimlerinin artması ve vatandaşın yeterli bir hizmet alması adına taleplerimiz;

- Kişi başına düşen çağrı sayısında uluslararası standartlara uyulması, personel sayısının bu standartlara göre belirlenmesi ve 112 Acil Çağrı Merkezi hizmet binalarının fiziki koşullarının bu sayılar üzerinden değerlendirilmesi, gerekli hallerde yeni hizmet binalarına geçilmesi,

- Diğer kurum çağrı yönlendirici personel sayısının artırılması,
- Çalışma salonlarındaki gürültü ve manyetik kirlilik ölçümlerinin ilgili kurumlarca yapıp raporlanması ve personelle de paylaşılması, gürültü ve manyetik kirliliğe karşı önlemler alınması, daha geniş salonlarda hizmet verilmesi ve büyük gürültü kaynağı olan bilgisayar kasalarının çalışma ortamından kaldırıldığı bir teknik düzenlemeye gidilmesi,
- Kullanılan programda yaşanan sorunların ivedilikle çözülmesi,
- Meslek hastalıklarına yol uçan koşulların mümkün mertebe iyileştirilmesi, önleyici rutin sağlık kontrollerinin yapılması. İşyerlerinde personel sağlığını takip eden hekim bulundurulması,
- Vardiya sistemine uygun bir yemek düzenine geçilmesi,
- 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinin teşkilat yapılanmasının İl Müdürlüğü olarak belirlenmesi, müdürlüğün idari konumunun güçlendirilmesi,
- Hizmet binasının güvenliğinden sorumlu polis, güvenlik ve koruma memurları hariç, Emniyet ve Jandarma çağrı birimlerinde görevli personellerin 112 Acil Çağrı Merkezi içinde silah taşımaması,
- Başka kurumlara yapılan geçici görevlendirmelerin iptali, 112 Acil Çağrı Merkezinin personel havuzu olarak görülmesinin engellenmesi, verilen talimatların akıbetinin sorulması ve uygulanması,
- Çoğunlukla 12/48 saat vardiya sistemiyle doğal olarak hafta tatili ve resmi tatiller olmadan çalışan personeller personel yetersizliği sebebiyle özellikle yaz aylarında yıllık izin kullanmakta sıkıntı yaşamakta, personeller nöbet değişimi gibi vardiya aralarını kısaltan yıpratıcı yollara başvurmaktadır.

Hizmet performansının artışı, zaten yetersiz sayıda yoğun çalışan mevcut personellerin daha fazla çalışmasıyla değil; iş ortamındaki uygun fiziki koşullara, yeterli personel tahsisine ve işyerlerindeki çalışma barışı ve huzuru sağlamaya yönelik yapılacak idari düzenlemelerle mümkündür.

Tüm bu sorunların giderilmesi için 28 Ağustos 2023 tarihinde İçişleri Bakanlığı'na resmi yazı yazdık. Özellikle 112 Acil Çağrı Merkezi çalışanı emekçi yoldaşlarımıza ve kamuoyunun bilgilerine saygılarımızla arz ederiz.

DAİMA 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ EMEKÇİLERİNİN YANINDAYIZ!

YAŞASIN BES!

YAŞASIN KESK!