



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Özel Kalem Müdürlüğü



16 Ocak 2012

Sayı : B.13.0.ÖKM.0.00.00.00-010.06/ 05
Konu : Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim
Merkezi "ALO 170"

GENELGE
2012/ 2

Vatandaşlarımızdan gelecek her türlü soru, öneri, eleştiri, ihbar, şikâyet, başvuru ve taleplerin etkin ve hızlı bir biçimde çözüme kavuşturulması amacıyla kurulan "Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi" 15 Kasım 2010 tarihinde hizmete girmiştir.

İletişim merkezi "ALO 170" e vatandaşlarımızın gösterdiği yoğun ilgi ve bağımsız firmaya yaptırılan memnuniyet anketlerinin sonuçlarının olumlu olması nedeniyle, iletişim merkezi hizmet noktası diğer illere de yaygınlaştırılacaktır.

İletişim merkezinin doğru, hızlı ve güvenilir bir şekilde hizmet sunabilmesi için aşağıdaki tedbirlerin alınması uygun görülmüştür.

1-Gelen her türlü çağrının iletişim merkezinde cevaplandırılıp sonuçlandırılması esastır. Ancak, iletişim merkezinde cevaplandırılıp sonuçlandırılmayan hususlar ilgisine göre Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı ve Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü merkez veya taşra teşkilatına iletilmektedir. Bu amaçla kurumların merkez ve taşra teşkilatında birim amirlerine bağlı "İletişim Merkezi Destek Bürosu" ile Bakanlık Strateji Geliştirme Başkanlığında "Performans İzleme ve Değerlendirme Bürosu" kurulmuştur.

2-İletişim merkezi destek bürolarına yönlendirilen hususlar, büro personeli tarafından en geç iki işgünü içinde cevaplandırılacaktır. Bu süre içinde sonuçlandırılması mümkün olmayan konuların işleme alındığı, işlemin nasıl ve ne sürede sonuçlandırılacağı aynı günde iletişim merkezine bildirilecektir. Ayrıca işlem sonucundan da başvuruda bulunanlara cevap verilmek üzere iletişim merkezine bilgi verilecektir.

3-İşlem süreci itibariyle birden çok birim ve il müdürlüğünü ilgilendiren konular kurumların merkezindeki ilgili "İletişim Merkezi Destek Bürosu" tarafından sonuçlandırılacaktır.

4-İletişim merkezine ihbar ve şikayette bulunanların isimlerini bildirmekten kaçınmaları halinde, ihbar ve şikayete konu olay hakkında somut ve ayrıntılı bilgi vermişlerse bu bilgiler yeterli sayılacaktır.



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Özel Kalem Müdürlüğü



5-İletişim merkezinde sunulan hizmetin kontrol ve izlenmesi amacıyla kurumlar tarafından iletişim merkezine bir program dahilinde personel görevlendirilecektir.

6-İletişim merkezinin etkin bir şekilde çalışması amacıyla merkez ve taşra teşkilatı yeterli desteği sağlayacak, iletişim merkezinden gelecek talepleri öncelikle sonuçlandıracak ve bu işlemlerden birim amirleri sorumlu olacaktır.

7-Strateji Geliştirme Başkanlığı "Performans İzleme ve Değerlendirme Bürosu" tarafından iletişim merkezinden gelecek talepleri hızlı ve doğru bir şekilde cevaplandırıp sonuçlandırma süreleri birimler bazında izlenecektir. Ayrıca performans sonuçları değerlendirilerek duyurulacaktır.

8-İletişim merkezinin iş ve işlemleri; Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı, Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü ile Bakanlığımız adına Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından yürütülecektir.

9- İletişim merkezinin Bakanlığımız adına tahakkuk eden giderleri, ödenek aktarma ve devir işlemleri tamamlanıncaya kadar Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı bütçesinden ödenecektir.

10-Bu konuda yayınlanan 05.11.2010 tarih ve 2010/6 sayılı Bakanlık Genelgesi yürürlükten kaldırılmıştır.

Gereğini rica ederim.


Faruk ÇELİK
Bakan

DAĞITIM :

Merkez Teşkilatına
Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığına
Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğüne