

7/8237

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

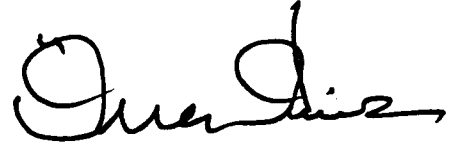
Sayı : B.08.0.SGB.0.20.02-610- 6334
Konu : Soru Önergesi

13/09/2012

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 18.06.2012 tarihli ve A.01.0.KKB.0.10.00.00-72340 sayılı yazı.

Adana Milletvekili Ali DEMİRÇALI'nın 7/8237 esas numaralı yazılı soru önergesi
Bakanlığımızca incelenmiş olup konuya ilişkin bilgiler ekte sunulmaktadır.
Bilgilerinize arz ederim.



Ömer DİNÇER
Millî Eğitim Bakanı

EK: Bilgi (1 sayfa)

ADANA MİLLETVEKİLİ ALİ DEMİRÇALI'NIN 7/8237 ESAS NUMARALI YAZILI SORU
ÖNERGESİNE İLİŞKİN CEVAP

Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) üzerinden yapılan tüm görüşmeler ve işlemler kayıt altına alınmaktadır. Bakanlığımız ile TURKSAT Uydu Haberleşme Kablo TV ve İletişim Merkezi ile 16.12.2011 tarihinde hizmet sözleşmesi imzalanmıştır.

Bu bağlamda MEBİM'de çalışan vatandaş temsilcilerimiz; en az lise veya dengi bir okuldan mezun olup Windows ve Office programlarının kullanımına hakim, iyi seviyede bilgisayar kullanabilen düzgün bir diksiyona ve uygun bir ses tonuna sahip sabırlı, öğrenmeye açık ve müşteri odaklıdır. Ayrıca iletişim merkezinde çalışan personelin %50'si engellidir. Engelli personellerimiz en az lise mezunu diğer personellerimiz ise üniversite mezunudur.

Bu kapsamda MEBİM 147'de 100 personel görev yapmakta ve bu personeller Bakanlığımızın görev alanlarıyla ilgili olarak mevzuat eğitiminden geçirilmiş ve sürekli olarak eğitimleri yenilenmektedir. Ayrıca iletişim merkezi içinde kullanılacak kurumsal yazılımlar ile ilgili teknik eğitim Bakanlığımız tarafından verilmiştir. Diğer eğitim konuları; oryantasyon, müşteri ilişkileri, iletişim ve diksiyon, bilgisayar ve klavye kullanımı, eğitim pratiği, stres ile başa çıkma, zor müşteri ve zor durumlarla başa çıkma, simülasyon ve değerlendirmedir.

Anayasamızın 74 üncü maddesinde "*Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir. Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu, gecikmeksizin dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir.*" denilerek dilekçe hakkı taahhüt altına alınmıştır.

MEBİM vatandaşlarımızın Bakanlığımızla ilgili dilek ve şikayetleri hakkında başvuruda bulunmaları ve kendileri veya faaliyet alanıyla ilgili konularda bilgi edinme haklarını kullanmaları, eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkeleri temelinde demokratik ve şeffaf bir yönetimi hedeflemektedir. Vatandaşla ilişkimizde hukukun üstünlüğünü, demokratikleşmeyi ve saydamlığı sağlayabilmek için idari faaliyetlerin yürütülmesi sırasında bireysel hak ve özgürlüklere duyarlı davranılması en temel ilkelerimizden biridir.

Bu çerçevede düşünüldüğünde 2012/2 sayılı Genelgemizde ihbar ve şikayet konularının yanında talep, görüş, öneri ve soruların etkin ve hızla çözüme kavuşturulması hedeflenmektedir. Bunun yanı sıra ilgili iletişim merkezinde çalışacak olan personelce yukarıda genişçe yer verilen mevzuattan kaynaklı bu hakkın kullanımı sırasında, kamu düzeninin ve kamu görevlilerinin iftira ve isnatlardan korunmasını temel ilke olarak benimsenmektedir.

Gelen şikayetler çerçevesinde öğretmenlere yönelik tehditkar bir genelge yayınlanmamıştır.

İletişim merkezimize 31 Temmuz 2012 tarihi itibarıyla 296.095 başvuruda bulunulmuştur. Bunlardan 13.092'si şikayet başvurusu olup tüm başvurular içindeki oranı %4'dür. 296.095 başvurunun 259.258'i bilgi edinme, 18.698'i talep, 4.437'si görüş/öneri ve 610'u ihbar niteliğindedir.

Ülkemizin bilgi toplumuna dönüşümünde büyük fırsatlar sunan ve mesafeler alınmasını sağlayan Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) eylemlerinden birisi; bütün kamu kurum ve kuruluşları için ortak çağrı merkezinin kurulmasıdır. 2006 yılında yayınlanan Eylem Planı çerçevesinde başta Başbakanlık olmak üzere bakanlıklar, kamu kurum ve kuruluşları iletişim merkezlerini kurmuşlardır. Adı geçen kurum ve kuruluşlara yapılan ihbarlar da aynı mevzuat çerçevesinde değerlendirilmektedir.

Vatandaşlarımızın neredeyse tamamına yakını ilgilendiren eğitim hizmetlerine ilişkin bir iletişim merkezinin kurulması ve yapılan müracaatlara 72 saat içinde bilgi verilmesi eğitim hizmetlerine ve dolayısıyla Bakanlığımız ve çalışanlarına karşı duyulan memnuniyeti artıracaktır.

Diğer taraftan "velilere imam hatip lisesi tercih eder misiniz?" telkininin yapılması söz konusu değildir.