



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı



Sayı : B.13.SGB.0-12.00-00-7/610- 5 3 5
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7/12134)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 19.11.2012 tarih ve 93793 sayılı yazınız.

Manisa Milletvekili Sayın Sakine ÖZ'e ait 7/12134 Esas No'lu yazılı soru önergesi Bakanlığımızca incelenmiş olup konuya ilişkin bilgiler ekte sunulmaktadır.
Bilgilerinize arz ederim.

Faruk ÇELİK
Bakan

EK : 1 Yazı



MANİSA MİLLETVEKİLİ SAYIN SAKİNE ÖZ'E AİT 7/12134 ESAS NO'LU
YAZILI SORU ÖNERGESİNE İLİŞKİN CEVAP

Bakanlığımız ilgili kuruluşu Sosyal Güvenlik Kurumu bünyesinde;

Doğru bilgiye zamanında ve kolay erişimin sağlanması, hizmet süreçlerinin etkin ve verimli hale getirilmesi, vatandaş ve çalışan memnuniyetini sağlayacak şekilde iyileştirilmesi ve kesintisiz hizmet verilmesi amacıyla ALO 170 Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi kurulmuştur.

Tüm vatandaşlarımıza hizmet vermekte olan İletişim Merkezi, ÇSGB, İŞKUR ve SGK'nın 300 den fazla ana ve yardımcı uygulaması ile e-devlet servisleriyle entegre bir şekilde Türkiye'nin her yerinden 170 numarasıyla 7 gün 24 saat hizmet vermektedir. İletişim Merkezinin hayata geçtiği günden bu güne kadar, vatandaşlardan ALO 170'e yaklaşık 4,1 milyon çağrı gelmiştir. Karşılanan çağrılar yaklaşık % 87'lik yüksek oranıyla ilk temasta çözümlenmekte, daha detaylı araştırma gerektiren başvurular için sistem üzerinden başvuru oluşturularak yaklaşık 1700 kurum çalışanından online destek alınmaktadır. ALO 170 ve kurumların entegre bir şekilde çalıştığı güçlü altyapı sayesinde ilk temasta cevaplanamayan bu başvurular da 3 iş günü içinde çözüme kavuşturulmaktadır.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, toplam 300 kişi ile hizmet vermektedir. İletişim Merkezi engelli ve kadın istihdamının teşviki anlamında açıldığı illerde önemli bir istihdam yaratmış, Türkiye'nin en büyük Kamu Sosyal Sorumluluk projelerinden biri olmuştur.

Ayrıca ALO 170; ülkemizde kamu ve özel sektör iş yerlerinde psikolojik taciz (Mobbing)'e uğrayanların başvuru yaptıkları, bu konudaki şikayetlerini yaptıkları ve psikolojik destek aldıkları ilk ve tek kamu çağrı merkezidir. Bu desteği şu an için Karaman ilinde 1, Şanlıurfa ilinde 2 olmak üzere toplam 3 psikolog sürdürmektedir.

ALO 170 hattında çalışan elemanların işe alım sürecinde titizlikle, seçici davranılmakta çeşitli kademelerden geçirilerek işe alınan personele, iş başı ve işe başladıktan sonra mevzuat ve teknik eğitimler verilmekte, mevzuat değişimleriyle ilgili bilgilendirme ve hizmet içi eğitim de yapılmaktadır. Çağrı Merkezinde vatandaşlarımızla yapılan bütün görüşmeler, hizmet kalitesinin geliştirilmesi ve bilgi güvenliğinin sağlanması amacıyla kayıt altına alınmaktadır. Hizmet tüm iş akışlarıyla her aşamada gözden geçirilmekte, eksiklik ve aksaklıklar değerlendirilmekte ve hızla çözüme kavuşturulmaktadır.

Her şeye rağmen olumsuz bir durumun yaşanmasında; operasyonun belirlediği değerlere uymama, hizmet kalitesi, operasyon içindeki belirlenen şekilde görevin yerine getirilmemesi, operasyonel kurallara uyulmaması durumlarında çalışandan yazılı, imzalı savunma alınmaktadır. Uyarı gerektiren eylem ve davranışların, şirket bünyesinde meydana getirdiği zararın maddi ve manevi önemi, çalışanın yöneticisi ve insan kaynakları personel operasyonları ile değerlendirilmektedir. Ayrıca, idare, iletişim merkezinde çalışması uygun görülmeyen personelin değiştirilmesini talep etme hakkına sahiptir.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi ALO 170'te bağımsız denetim kuruluşlarınca da her 3 ayda bir müşteri memnuniyeti ölçümü yapılmaktadır. Vatandaş temsilcilerinin hizmet kalitesi ölçümlenmekte ve hizmet kalitesi her geçen gün artmaktadır. Periyodik olarak vatandaş temsilcilerinin yaptığı görüşmeler dinlenerek, kalitede süreklilik sağlanmaktadır. Hizmet memnuniyeti araştırma sonuçlarına göre, % 85'lik vatandaş memnuniyeti söz konusudur.