



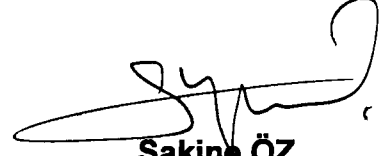
T.B.M.M.
CUMHURİYET HALK PARTİSİ
Grup Başkanlığı
Tarih: 01.08.2012
Sayı: 6622

- 12134

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanı Sayın Faruk ÇELİK tarafından yazılı olarak yanıtlanmasını arz ederim.

Saygılarımla;


Sakine ÖZ
Manisa Milletvekili

03.08.2012 tarihinde Seçim bölgem olan Manisa- Salihli ilçesinde oturan emekli sandığından emekli bir vatandaşımız Bağ-Kur'dan emekli olan babasının ölümü ile, aldığı maaşın kedisine bağlanıp bağlanmayacağı ile ilgili bilgi almak amacıyla ALO 170 hattını arayarak kendilerinden bilgi talep etmiştir.(arama takip numarası 475694) Bunun üzerine ilgili kişi Sosyal güvenlik kurumuna başvurarak babasından kalan Bağ-Kur emekli maaşının kendisine bağlanmasını talep etmiştir. Verilen yanıtta böyle bir maaşın kendisinin emekli sandığından emekli olduğu nedeniyle bağlanamayacağı bildirilmiştir. Bunun üzerine, tekrar Alo 170 hattını arayarak talebinin olumsuz cevaplandırıldığını söyleyerek tekrar bilgi istemiştir. Alo bilgi hattı ise ilk verdiği bilgiyi tekrarlamıştır. Yani maaşın bağlanabileceğini söylemiştir.

Buna göre;

- 1- Alo 170 hattında çalışan elamanların yeterli bilgi ve donanıma sahip olmadığı gibi, bilgisi dışındaki soruları da bilgisi varmış gibi cevaplandırmaktadırlar. Vatandaş böylece yanıltılmaktadırlar. Bu elamanlar hakkında her hangi bir işlem yapacak mısınız?
- 2- Vatandaşın her türlü soru, sorun, eleştiri öneri ihbar ve talebini alarak geri bildirimde bulunan bu elamanların hangi sistemle işe almaktasınız?
- 3- Görülüyor ki çalışanlar konusunda kurumunuzda bir sıkıntının olduğu ve bu sıkıntının giderilmesi konusunda neler düşünüyorsunuz?
- 4- Sorunları hızlı ve doğru cevap vermek ve sorunları çözmek,sağlıklı ve güvenli, kaliteli hizmet vermek amacıyla kurulan bu hatlarda çalışanları belirli bir eğitimden geçirmeyi düşünüyor musunuz?