



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

21146-157
26044

Sayı : 30646425/610/1721218
Konu: Soru Önergesi

12/07/2013

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA
(Kanunlar ve Kararlar Başkanlığı)

- İlgi: a) 22.04.2013 tarihli ve 43452547-120.00-119587 sayılı yazınız,
b) 26.06.2013 tarihli ve 43452547-120.00-130455 sayılı yazınız.

Ankara Milletvekili Sayın Zühal TOPCU'nun ilgi (a-b) yazılar ekinde gönderilen 7/21146 ve 7/26044 esas numaralı soru önermeleri incelenmiştir.

Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) 147 Van ili Erciş ilçesinde kurulmuş olup yurtiçi ve yurt dışından vatandaşlarımızın bilgi edinme, talep görüş ve önerileri hakkındaki başvurularını cevaplamaktadır. İletişim merkezine gelen başvuruların %95'i ilk irtibat noktasında cevaplandırılırken %4'ü taşra teşkilatı destek, %1'i merkez teşkilatı destek bürolarınca cevaplandırılmıştır.

İletişim merkezinde 100 personel görev yapmaktadır. Görev yapan personellerin %50'si engelli, %95'i depremzededir.

01 Mart 2012-21 Mart 2013 tarihleri arasında iletişim merkezine gelen 1 milyon 48 bin 177 başvurunun %90'ı bilgi edinme, %5'i talep %3'ü şikâyet ve %2'si görüş-öneri olarak gerçekleşmiştir. Verilerden de anlaşılacağı üzere vatandaşlarımız MEBİM 147'yi bilgi edinme, talep ve görüş-önerilerini dile getirmek için aradıkları anlaşılmaktadır. Şikâyet oranının çok düşük olduğu gözükmektedir.

İletişim merkezine gelen şikâyet başvuruları incelendiğinde %45'inin "Somut delillere dayandırılmaması", "MERNİS üzerinden özlük bilgilerinin (T.C. Kimlik No) doğruluğunun tespit edilememesi" ve "Olayın yargıya intikalinde özlük bilgilerinin paylaşılacağı ifadesi sonrası vazgeçilmesi" sebebiyle vatandaşlarımız şikâyetlerinden vazgeçmişlerdir. Ayrıca konuya ilişkin istatistiki bilgiler ekte yer almaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.

Nabi AVCI
Millî Eğitim Bakanı

EK: Bilgi (2 Sayfa)

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5 inci maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. Evrak teyidi <http://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 7b37-fdf4-3d08-b3d5-89a8 kodu ile yapılabilir.

MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ – 147

BAŞVURU DETAYLARI

SORU 1-2:

- ✓ 01 Mart 2012 – 21 Mart 2012 tarihleri arasında İletişim Merkezimize gelen başvuruların sayısal bilgileri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

ANA KONU BAŞLIK	Mar.12	Nis.12	May.12	Haz.12	Tem.12	Ağu.12	Eyl.12	Eki.12	Kas.12	Ara.12	Oca.13	Şub.13	Mar.13	Toplam
Bilgi Edinme	40877	30419	38318	78354	71290	98320	122603	94330	57165	40175	93749	70044	89004	924648
Talep	1574	6803	2899	3566	3856	6120	7482	7747	3900	3114	2347	3727	2340	55475
Görüş - Öneri	605	455	859	1023	1495	1244	1333	547	1328	3033	1617	1613	636	15788
Şikâyet	2329	3980	4193	1808	782	900	3400	5367	5530	6445	5077	5153	4254	49218
İhbar	105	163	154	127	61	55	335	406	371	337	275	405	254	3048
Toplam	45490	41820	46423	84878	77484	106639	135153	108397	68294	53104	103065	80942	96488	1048177

SORU 3:

- ✓ İletişim Merkezimize gelen Şikâyet ana konulu aramalarda ki da İlk 10 “Meslek Bilgisi” aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Meslek Adı	Sayı
Ev Hanımı	6901
Serbest Meslek	5380
Öğrenci	4656
Öğretmen	3345
İşçi	1272
Memur	1182
Esnaf	1173
Devlet Memuru	464
Şoför	449
Doktor	325

SORU 4:

- ✓ Şikâyet konulu aramaların “Somut delillere dayandırılmaması”, “MERNİS üzerinden özlük bilgilerinin doğruluğunun tespit edilememesi” ve “Olayın yargıya intikalinde özlük bilgilerinin paylaşılacağı ifadesi sonrası vazgeçilmesi” nedeniyle açılan **48 bin 218** Şikâyet başvurusunun **% 44,43’ü (21 bin 868)** İletişim Merkezimizce ilk kontakta sonuçlandırılmıştır.
- ✓ Başvuruların **% 55,57’si (27 bin 350)** incelenmesi açısından “Taşra” ve “Merkez” destek bürolarına yönlendirilmiştir.
- ✓ Yönlendirilen “Şikâyet” başvurularının toplam başvuru sayısına oranı **% 2,61** olarak gerçekleşmiştir.

Sonuçlandıran Birim	Şikayet
Taşra Teşkilatı	26710
İletişim Merkezince	21868
Merkez Teşkilatı	640
Toplam	49218

SORU4 - ÖĞRETMENDEN MEMNUNİYETSİZLİK

- ✓ Öğretmenden memnuniyetsizlik” alt kırılımı için yapılan **15 bin 489** aramanın **% 51,76’sı (8 bin 17)**“Somut delillere dayandırılmaması”, “MERNİS üzerinden özlük bilgilerinin doğruluğunun tespit edilememesi” ve “Olayın yargıya intikalinde özlük bilgilerinin paylaşılacağı ifadesi sonrası vazgeçilmesi” nedeniyle MEBİM tarafından ilk kontakta sonuçlandırılmıştır.
- ✓ İncelenmesi için ise **7 bin 472** başvuru “Taşra” ve “Merkez” destek bürolarına yönlendirilmiştir. “ Öğretmenden Memnuniyetsizlik” alt kırılımı olarak yönlendirilen başvuruların, genel başvuru sayısına oranı ise **binde 7** olarak gerçekleşmiştir.

Çözen Birim	Sayı
İletişim Merkezince	8017
Merkez Teşkilatı	54
Taşra Teşkilatı	7418
Toplam	15489

SORU 4 – İDAREYE KARŞI MEMNUNİYETSİZLİK

- ✓ İdareye Karşı Memnuniyetsizlik” alt kırılımı için yapılan **18 bin 376** aramanın **% 40,19’u (7 bin 386)** “Somut delillere dayandırılmaması”, “MERNİS üzerinden özlük bilgilerinin doğruluğunun tespit edilememesi” ve “Olayın yargıya intikalinde özlük bilgilerinin paylaşılacağı ifadesi sonrası vazgeçilmesi” nedeniyle **MEBİM** tarafından ilk kontakta cevaplamıştır.
- ✓ İncelenmesi için ise **10 bin 990** başvuru “Taşra” ve “Merkez” destek bürolarına yönlendirilmiştir. “İdareye Karşı Memnuniyetsizlik” alt kırılımı olarak yönlendirilen başvuruların, genel başvuru sayısına oranı ise **%1,05** olarak gerçekleşmiştir.

Konu	İletişim Merkezince	Merkez Teşkilatı	Taşra Teşkilatı	Toplam
Okulun fiziki ve altyapı ihtiyaçlarının karşılanmaması	3472	75	7545	11092
Öğrenciye karşı olumsuz tutum ve davranışlar	2868	19	2411	5298
Veliye karşı olumsuz tutum davranışlar	1046	8	932	1986
Toplam	7386	102	10888	18376