



T.C.
AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/65397

Sayı : 72079556-610-584
Konu : Soru Önergesi (7/65397)

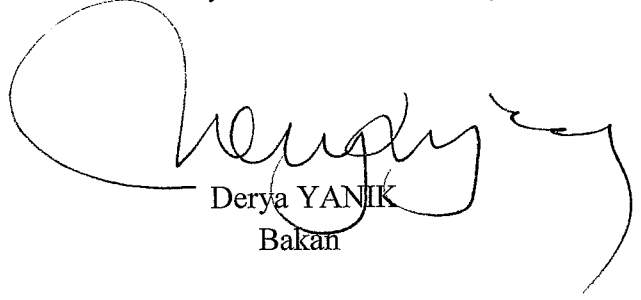
21/06/2022

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 07.06.2022 tarihli ve 1027298 sayılı yazınız.

İlgi yazı ekinde alınan Şırnak Milletvekili Sayın Hasan ÖZGÜNEŞ tarafından Bakanlığımıza yöneltilen 7/65397 Esas Numaralı yazılı soru önergesine, Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 99 uncu maddesi uyarınca hazırlanan cevabi yazımız ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.


Derya YANIK
Bakan

Ek: Cevap Metni (1 sayfa)

**Şırnak Milletvekili Sayın Hasan ÖZGÜNEŞ'e Ait 7/65397 Esas Numaralı Yazılı Soru
Önergesine İlişkin Cevap Metni**

Bakanlığımız Çağrı Merkezlerinden Alo 183 Sosyal Destek Hattı aracılığı ile aile, kadın, çocuk, engelli, yaşlı, şehit yakınları ile gaziler ve gazi yakınlarına yönelik hizmetlere ilişkin çağrılar değerlendirilerek rehberlik ve danışmanlık hizmeti sunulmaktadır.

Ayrıca ihmal, istismar ve şiddet vakaları veya töre ve namus cinayetlerinin önlenmesi için tedbir mahiyetindeki ihbarlar da alınmakta, durumun aciliyeti göz önünde bulundurularak vakanın bulunduğu ilde görevli Acil Müdahale Ekip Sorumlusuna ve/veya kolluk kuvvetlerine bildirilmektedir. Acil Müdahale Ekibi vakayı değerlendirmekte, gerekli durumlarda emniyet veya jandarma birimleri ile koordinasyon sağlayarak, en kısa zamanda müdahale edilmesi sağlanmaktadır.

Alo 183 Sosyal Destek Hattı, Bakanlığımıza bağlı olarak Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği bünyesinde 7/24 tüm Türkiye'ye hizmet vermektedir. Alo 183 Sosyal Destek Hattına tüm engelli vatandaşlarımız hiçbir engel olmadan ulaşarak hizmet alabilmektedirler. Alo 183 hattına, SMS, Görüntülü Arama, Sesli Arama, e-Devlet, Whatsapp vb. erişim kanalları üzerinden ulaşan tüm vatandaşlarımıza hizmet verebilecek kapasitede olup, yeterli düzeyde personel bulunmaktadır.

Engelli vatandaşlarımız son beş yıl içerisinde Alo 183 Hattına tüm erişim kanalları üzerinden 359.940 başvuru yapmış ve bu başvuruların tamamı değerlendirilerek danışmanlık, rehberlik ve yönlendirme hizmeti verilmiştir.

Türkçe gelen çağrılar dışında, Mayıs 2013 tarihinden itibaren Kürtçe, Haziran 2014 tarihinden itibaren ise Arapça dillerinden gelen çağrılara hizmet vermektedir. Bakanlığımız hizmet modelleri kapsamında olan tüm aramalar anlık olarak takip edilip, ilgili birimlere iletilmesi sağlanmaktadır.