

Onay Tarihi : 06.11.2014
Sayı :89456481/010.06/ 643

GENELGE **2014/4**

Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi "ALO 170" hizmeti, sorumlu yönetim anlayışının gereği olarak, Bakanlığımız Sosyal Güvenlik Kurumu Bakanlığı ve Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü hizmetleri ile ilgili gerçek ve tüzel kişilere 7/24 saat kesintisiz hizmet vermektedir.

ALO 170 İletişim Merkezi hizmet noktası üç; ilimizde hizmet vermekte olup, Türkiye'nin her noktasından ve dünyanın her yerinden çağrı alınabilmektedir.

ALO 170 İletişim Merkezinde vatandaşlarımızdan gelecek soru, öneri, eleştiri, memnuniyet, ihbar, mobbing (Kamu ve özel sektör iş yerlerinde yapılan psikolojik baskı ve taciz) gibi her türlü şikayet, başvuru ve taleplerin etkin ve hızlı bir biçimde çözüme kavuşturularak vatandaşlarımıza geri bildirim yapılabilmektedir.

Vatandaşlarımız bu başvuru ve taleplerini sosyal medya dahil tüm GSM operatörlerinden yapabilmektedir. İşitme engelli vatandaşlarımız çalışma hayatı ile ilgili her türlü sorunlarını 3G (görüntülü görüşme) telefonlarıyla 0 850 222 7 170 hattını görüntülü arayarak işaret dili bilen vatandaş temsilcilerimizden destek alabilmektedir.

Yurtdışındaki vatandaşlarımız çalışma hayatı ile ilgili sorunları hakkında dünyanın her yerinden +90 216 170 11 22 n u marasını arayarak bilgi alabilmektedir.

İletişim Merkezinin doğru, hızlı ve güvenilir bir şekilde daha kaliteli hizmet sunabilmesi için aşağıdaki tedbirlerin alınması uygun görülmüştür:

1- Bakanlığımız ile bağlı ve ilgili kuruluşlarının merkez ve taşra teşkilatında başka bir çağrı merkezi veya benzeri bir sistem kurulmasına izin verilmeyecektir.

2- ALO 170 İletişim Merkezine gelen her türlü çağrının iletişim merkezinde cevaplandırılıp sonuçlandırılması esastır. Ancak, İletişim Merkezinde sonuçlandırılmayan hususlar ilgisine göre Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı ve Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü, Merkez ve SGK İl Müdürlükleri ile Çalışma ve İŞKUR İl Müdürlüklerine iletilecektir.

3- Kurumlarda oluşturulan iletişim merkezi destek bürolarına yönlendirilen başvurular, kurum personeli tarafından en geç iki iş günü içinde cevaplandırılacaktır. Bu süre içinde sonuçlandırılması mümkün olmayan konuların işleme alındığı, işlemin nasıl ve ne sürede sonuçlandırılacağı aynı günde İletişim Merkezine bildirilecektir. Ayrıca, işlem tamamlandıktan sonra sonucundan başvuru sahibine cevap verilmek üzere İletişim Merkezine bilgi verilecektir.

4- İletişim Merkezinin etkin bir şekilde çalışması amacıyla merkez ve taşra teşkilatı yeterli desteği sağlayacak, İletişim Merkezinden gelecek talepleri öncelikle sonuçlandıracak ve bu işlemlerden birim amirleri sorumlu olacaktır.

5- ALO 170 İletişim Merkezi Çalışanlarının sürekli eğitilmesi değişen ve yeni yürürlüğe giren mevzuat hakkında bilgilendirilmesi için yapılacak eğitim programlarına destek verilmesi ve kurumlar tarafından çıkarılan kitap, broşür, bülten, dergi vb. yayınların iletişim merkezine de gönderilmesi sağlanacaktır.

6- (a) Şahsa bağlı ihbar ve şikayetlere ilişkin (mobbing, yıllık izin, süt izni ve bireysel alacak gibi) konularda kimlik bilgileri istenecektir.

(b) Başvuru sahibi inceleme sonucundan bilgi istiyorsa kimlik ve iletişim bilgileri istenecek ve sisteme işlenecektir. Ancak, başvuru sahiplerinin kimlik bilgilerini bildirmekten kaçınmaları halinde ihbar ve şikayete konu olay hakkında somut ve ayrıntılı bilgi veya belge sunulmuş olması kaydıyla şikayetin kabul edileceği ilgiliye bildirilecek ve başvuru kabul edilecektir. Ayrıca, başvurunun yönlendirileceği birimin tespiti için iş sözleşmesinin devam edip etmediği sorgulanarak sisteme kaydedilecektir.

7- ALO 170 web sitesi üzerinden hizmete başlayan canlı destek uygulaması web chat hattı 09.00-24.00 saatleri arasında hizmet verecektir.

8- İletişim Merkezinin iş ve işlemleri; Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı koordinasyonunda, Bakanlığımız Strateji Geliştirme Başkanlığı ve Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü tarafından yürütülecektir.

9- Bu konuda yayımlanan 16.01.2012 tarih ve 2012/2 sayılı Bakanlık Genelgesi yürürlükten kaldırılmıştır.

Gereğini rica ederim.