

Sayı : 27976856-010.06.01- **83**
Konu: Santrale ve birimlere
gelen çağrılar

01/07/2016

GENELGE
2016/5

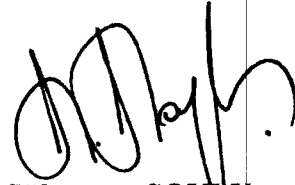
Son günlerde, bakanlığımıza vatandaşlarımız tarafından gelen telefonlara cevap verilmediği, telefonda gerekli ilginin gösterilmediği, yeterli bilgi verilmediği, Bakanlık santrallerinde ilgili birimlere yönlendirilme yapılmasına rağmen muhataplarınca söz konusu aramalara cevap verilmediği ve bu durum neticesinde, Bakanlığımızın telefonlarının rastgele aranmaya başlandığı ve ilgisi olmayan kişilerle irtibata geçilmek durumunda kalındığı yönünde; gerek BİMER kanalıyla gerekse başka iletişim yöntemleriyle yoğun şikayetler gelmektedir.

Söz konusu şikayetlerin önüne geçmek amacıyla;

1. Birim santrallerinde deneyimli personel çalıştırılması,
2. Sekreterliklerce birimlerde hangi işin kimler tarafından yapıldığının bilinmesi,
3. Bakanlığımızı arayan vatandaşlarımızın mutlaka doğru kişiye yönlendirilmesinin sağlanması,
4. Arama konusunun Bakanlığımızla ilgili olmadığı durumlarda, vatandaşımızın doğru yere veya Alo 170, BİMER gibi merkezlere yönlendirilmesi gerekmektedir.

Konuya ilişkin olarak Bakanlığımız Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından yapılacak raporlama neticesinde, gerektiği şekilde cevaplanmayan telefonların sorumluları hakkında gerekli işlemler ivedilikle yapılacaktır.

Bilgilerinizi ve gereğini önemle rica ederim.



Süleyman SOYLU
Bakan