

26.10.2013

“ALO 170 Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi” Sivas’tan da hizmet vermeye başladı!

“ALO 170 Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi”, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, SGK, İŞKUR, TÜRSAT ve Turkcell Global Bilgi işbirliği ile Karaman ve Şanlıurfa’dan sonra Sivas’ta da hizmet vermeye başladı. ÇSGB, SGK ve İŞKUR’un her türlü mevzuatına ilişkin çağrılarını karşılandığı iletişim merkezinin 26 Ekim Cumartesi günü gerçekleştirilen resmi açılışına Milli Savunma Bakanı İsmet Yılmaz, Sivas Valisi Zübeyir Kemelek, SGK Başkanı Yadigar Gökalp İlhan, ÇSGB Müsteşar Yardımcısı Mehmet Selim Bağlı, SGK Hizmet Sunumu Genel Müdürü ve Bakanlık Bilişim Koordinatörü Adem Onar, SGK Emeklilik Hizmetleri Genel Müdürü Cevdet Ceylan, İŞKUR Genel Müdür Yardımcısı Adnan Yıldırım, TÜRSAT Genel Müdür Yardımcısı Cemil Sağıroğlu ve Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan katıldı.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, SGK, İŞKUR, Türksat ve Turkcell Global Bilgi işbirliği ile Sivas’ta resmi açılışı gerçekleştirilen “ALO 170 Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi”nde 200 kişi görev yapıyor. Vatandaş Temsilcileri ALO 170 üzerinden ÇSGB, İŞKUR ve SGK kurumlarının yaklaşık 300 hizmeti ile ilgili gelen tüm çağrıları karşılıyor.

“ALO 170 Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi’nde görev yapan vatandaş temsilcilerine hizmet öncesinde bugüne kadar toplam 161 bin saat eğitim verilerek, mevzuat bilgisi ve iletişim becerileri konusunda gelişimleri sağlandı. Merkezde; çalışma hayatı ve sosyal güvenlik alanında soru, öneri, eleştiri, ihbar, şikayet, başvuru ve talepler etkin ve hızlı bir biçimde çözüme kavuşturuluyor.

İletişim merkezi çalışanlarının %55’i kadınlardan, %20’si şehit ve gazi yakınlarından oluşuyor.

Sivas’ta açılan “ALO 170 Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İletişim Merkezi”, çalışanlarının %55’inin kadınlardan oluşması özelliğiyle %22’lerde seyreden kadın istihdamı ile dünya ülkeleri arasında son sıralarda yer alan Türkiye için çok önemli bir oranı temsil ediyor. Bakanlık mevzuatına ilişkin sosyal medya takibinin ve raporlamanın de yapıldığı merkezde ayrıca, çalışanların %20’si şehit ve gazi yakınlarından oluşuyor.

Milli Savunma Bakanı İsmet Yılmaz: ALO 170 ile hizmeti vatandaşlarımıza götürüyoruz.

Vatandaşlarımız ÇSGB, SKG ve İŞKUR hizmetlerine ilişkin her türlü soru ve sorunlarını Alo 170 hattı sayesinde oldukları yerden bir telefonla çözebiliyorlar. Açılan çağrı merkezinin Sivas'a yapacağı ekonomik katkıyı da göz ardı edemeyiz. Çağrı merkezi ile Sivas'ın ekonomisi güçlenecek. Sivas'ta bulunan toplam 200 eğitilmiş, pırıl pırıl gencimiz Alo 170 Çağrı Merkezi ile iş sahibi oldu. Bu hizmeti Sivas'a kazandıran başta Sayın Bakanımız Faruk Çelik, Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan ve emeği geçen tüm ekiplere teşekkür ediyorum.

SGK Başkanı Yedigöller Gökalp İlhan: ALO 170 YÜZAKIMIZ. Önceliğimiz her zaman Vatandaşlarımız...

"Vatandaşımızın beklentilerinin de üzerinde bir hizmet anlayışını benimsiyor, hizmetlerimizin odağına vatandaş memnuniyetini alıyoruz. Karaman ve Şanlıurfa'dan sonra Alo 170 Sivas'tan da hizmet verecek. Alo 170'le toplam 500 kişiye istihdam sağlamanın yanı sıra engellileri, genç kızlarımızı ve Gazi-Şehit yakınlarını istihdam ederek Bakanlık olarak Türkiye'nin en büyük Kamu Sosyal Sorumluluk projelerinden birini yerine getirmenin kıvancını yaşıyoruz."

Sivas'daki merkezde ilk kez şehit ve gazi yakınlarına da istihdam sağladıklarının altını çizen **Yedigöller Gökalp İlhan;** "Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, SGK, İŞKUR hizmetlerinin verildiği "ALO 170 Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İletişim Merkezi"de vatandaş memnuniyetinin % 80'lere ulaştığını belirterek, hedeflerinin % 100 olduğunu belirtti. Sivas'da kadınlar ile şehit ve gazi yakınlarına istihdamda öncelik verdik. Sosyal sorumluluk vizyonumuz doğrultusunda attığımız bu adımla bugün iletişim merkezimizdeki çalışanların %55'i kadınlardan, %20'si de şehit ve gazi yakınlarından oluşuyor. Ayrıca bu merkezimizle birlikte yeni iletişim kanallarını da hayata geçiriyoruz. Alo 170 web sayfamızı hizmete açıyoruz. Bir yenilik olarak sosyal medya takibini Sivas'ta istihdam ettiğimiz sosyal medya uzmanları üzerinden yapacağız. Yurt dışında çalışan vatandaşlarımızın soru, öneri, talep ve şikayetlerini yaptıkları Alo Yurt Danış servisini de Alo 170 üzerine taşıyoruz. 01.01.2013 tarihinden itibaren 9 ülkede (A.B.D., Almanya, Azerbaycan, Bosna, Çek Cumhuriyeti, Fas, İspanya, S. Arabistan, Sırbistan ve Rusya) yaşayan vatandaşlarımız 90 170 numarası ile ALO170 hizmetlerine ulaşabiliyorken 15.09.2013 tarihinden itibaren (Sivas ile) Bulgaristan, Fransa, İngiltere basta olmak üzere diğer ülkelerde yaşayan vatandaşlarımız 90 212 170 00 00 veya 90 216 170 12 22 numaralarını arayarak Alo 170 İletişim Merkezi'ne 7 gün 24 saat ulaşmaları sağlanmıştır. Bakanlık olarak her kanaldan vatandaşa ulaşarak hızlı ve etkin çözümler sunmaya devam edeceğiz."

Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan; Anadolu'ya sağlanan istihdamı bir sosyal sorumluluk projesi olarak ele aldıklarını vurgulayarak, "Anadolu yatırımlarımıza Erzurum ve Diyarbakır ile başladık. Bu çağrı merkezlerimiz ile sağladığımız başarı, bize diğer Anadolu illerinde yeni yatırımlar için cesaret verirken, sektörün diğer oyuncularının da yatırımlarını bu yöne çevirmesine vesile oldu. Bugün şirket olarak yurt içinde 16, yurt dışında 5 olmak üzere toplam 21 çağrı merkezimizde 10 bin kişiye istihdam sağlıyoruz." dedi. "ALO 170 Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İletişim Merkezi" in hem ülkemize hem de Sivas halkına hayırlı olmasını diliyor, bu yatırımı mümkün kılan başta Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanımıza, SGK, İŞKUR ve Türksat yöneticilerine teşekkür ediyorum" dedi.

ALO 170 Türkiye'nin en büyük kamu sosyal sorumluluk projelerinden bir tanesi

Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi Alo 170, Karaman'da %51 engelli, Şanlıurfa'da %60 kadın, Sivas'ta %20 şehit ve gazi yakınları istihdamı sağlaması dolayısı ile Türkiye'nin en büyük Kamu Sosyal Sorumluluk projelerinden biri olarak gösteriliyor.

ALO 170'e bu güne kadar 10 milyonun üzerinde çağrı geldi

ALO 170 Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi'nin hayata geçtiği günden bu güne kadar, **vatandaşlardan yaklaşık 10 milyonun üzerinde çağrı geldi. Karşılanan çağrılar, %89 yüksek oranıyla ilk temasta çözüme kavuşturuluyor.** Daha detaylı araştırma gerektiren konular için ise sistem üzerinden başvuru oluşturularak, yaklaşık 1700 kurum çalışanından online destek alınıyor. ALO 170 ve kurumların entegre bir şekilde çalıştığı güçlü altyapı sayesinde ilk temasta cevaplanamayan bu başvurular da 3 iş günü içinde çözüme kavuşturuluyor. Bugüne kadar vatandaşlarla yaklaşık 33 milyon dakika görüşme gerçekleştirilen ALO 170'te, günlük ortalama 30 bin çağrı cevaplanıyor ve vatandaşlar direkt olarak vatandaş temsilcileri tarafından karşılanıyor.