

25.11.2012

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İletişim Merkezi, Gaziantep'te açıldı

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve Turkcell Global Bilgi işbirliği ile Gaziantep'te açılan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İletişim Merkezi'nde , "Alo 183 Aile, Kadın, Çocuk, Özürlü, Yaşlı ve Şehit Yakınları ile Gazilerimize Yönelik Danışma Hattı" ile "Alo 144 Sosyal Yardım Hattı " üzerinden gelen tüm çağrılar karşılanacak. Vatandaş temsilcilerinin % 30'unun engellilerden oluştuğu iletişim merkezi toplam 101 kişi ile vatandaşa hizmet sunacak.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve Turkcell Global Bilgi'nin işbirliği ile Gaziantep'te açılan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İletişim Merkezi, bakanlık mevzuatına ait birçok konuda arayanlara hizmet ve destek verecek. Çağrı merkezi, "Alo 183 Danışma Hattı" üzerinden özürlü, istismara uğrayan veya uğrama riski taşıyan, desteğe gereksinimi olan kadınlara, çocuklara ve yaşlılara, şehit yakınları ile gazilerimize danışmanlık ve rehberlik hizmetleri sunulacak. "Alo 144 Sosyal Yardım Hattı" üzerinden ise maddi durumu yeterli olmayan vatandaşların soru, şikayet ve önerileri karşılanacak. Çağrı merkezine başvuran mağdurlara psikolojik, hukuki ve ekonomik alanda danışmanlık ve rehberlik hizmetleri sunmanın yanında; gereksinim duydukları hizmet türüne en kısa zamanda ulaşmaları konusunda da yardım edilecek.

Yeni çağrı merkezinin açılışı, 25 Kasım Pazar günü, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı Fatma Şahin, Maliye Bakanı Mehmet Şimşek, AKP Gaziantep Milletvekili Mehmet Sarı, Gaziantep Valisi Erdal Ata, Turkcell Genel Müdürü Süreyya Ciliv ve Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan'ın katılımıyla gerçekleşti.

Bakan Fatma Şahin; "Kadına karşı ayrımcılık ırkçılıktan daha beter"

Açılışta yaptığı konuşmada 25 Kasım Kadına Karşı Şiddetle Uluslararası Mücadele ve Dayanışma Günü'nün önemine değinen Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı Fatma Şahin:

"Bugün 25 Kasım Kadına Karşı Şiddetle Uluslararası Mücadele ve Dayanışma Günü. Bizim için, toplumumuz için çok önemli bir gün. Kadına karşı ayrımcılık ırkçılıktan daha beterdur diyerek yola çıktık. Şiddeti insan hakları ihlali olarak görüyoruz. Bunun için zihinsel dönüşüm gerekli dedik ve şiddete karşı hukuki alt yapımızı güçlendirdik sonra uygulama kapasitemizi artırdık. Şiddetle mücadeleyi toplumsal seferberliğe dönüştürdük. Ancak böyle, insani değerleri güçlendirebilir, şefkatli, merhametli, dayanışma içinde olabiliriz" dedi.

Böylesine önemli bir gün olan 25 Kasım'da Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İletişim Merkezi'ni yenilenen ve güçlenen yapısıyla hizmete açmanın mutluluğunu duyduklarını belirten Bakan Fatma Şahin; sözlerini şöyle sürdürdü:

“Çağrı merkezimiz; Gaziantep’teki çağdaş ve modern binasında, konusunda yetişmiş personeliyle en iyi hizmeti vermeye odaklandı. Açtığımız bu merkez, bakanlığımız ile vatandaşlarımız arasında köprü vazifesi görecek. Bu merkez ile kontrollü ve kaliteli bir iletişim sağlayacağız, verimliliğimiz artacak. Teşkilatlarımızın da iş yükünü hafifletecek olan merkezimiz sayesinde, hizmete daha çabuk ulaşacak olan vatandaşımız daha memnun olacak. “183 Aile, Kadın, Çocuk, Yaşlı, Özürlü ve Şehit yakınları ile Gazilerimize Yönelik Danışma Hattı” ve “144 Sosyal Yardım Hattı” mızı; en iyiye, en mükemmele ulaştırmak için daha çok gayret edeceğiz. Hiçbir fedakarlıktan kaçmayacağız. Yenilenen sistemi ile 7 gün 24 saat esasına göre çalışılıyor, çağrılar içerisinde acil müdahaleyi gerektiren vakalarla ilgili, o ildeki Emniyet, Jandarma ve Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğünde görevli Acil Müdahale Ekip Sorumlusu ile irtibata geçiliyor.”

Turkcell Genel Müdürü Ciliv: “Büyük gayretle Türkiye’ye yatırım yapmaya devam ediyoruz”

Yerel yönetimin, halkın ve basının yoğun ilgisiyle açılan çağrı merkezinin açılış töreninde konuşan **Turkcell Genel Müdürü Süreyya Ciliv**, iyi niyetle ve büyük bir gayretle Türkiye’ye yatırım yapmaya devam ettiklerini söyledi. İnsanların ve kurumların hayatında sunulan hizmetle fark yarattıklarını söyleyen Süreyya Ciliv, “Doğuya ilk büyük teknoloji yatırımı Erzurum ve Diyarbakır çağrı merkezlerimizle yaptık. Böylece sektörün diğer oyuncularının yatırımlarını Anadolu’ya kaydırmasına ön ayak olduk. Bugün Gaziantep’le birlikte yurt içinde 15, yurt dışında ise 5 olmak üzere toplam 20 çağrı merkezimizle müşterilerimize en iyiyi sunma çabasındayız. Anadolu’daki yatırımlarımıza hız kesmeden devam ediyor, ülkemize katma değerli hizmetler sunma gayreti ile çalışmalarımızı şekillendiriyoruz.” dedi. Ciliv sözlerine “Bugün burada, kadınlarımızı, çocuklarımızı, yaşlılarımızı ve engelli vatandaşlarımızı ilgilendiren çok önemli bir yatırımı hayata geçirmek için bulunuyoruz. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve Turkcell Global Bilgi işbirliği ile Gaziantep’te açtığımız Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İletişim Merkezi, inanıyorum ki vatandaşlarımızın hayatlarını kolaylaştıracak, etkin ve hızlı çözümleriyle çok önemli başarılarla imza atacaktır. Yeni iletişim merkezimizin hem Gaziantep halkına hem ülkemize hayırlı olmasını diliyorum” dedi.

Toplam 16 mevzuatla ilgili vatandaşa hizmet sunuluyor

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İletişim Merkezinde, şartlı nakil transferi, engelli maaşı, yaşlılık aylığı, engelli yakın aylığı, muhtaç engelli aylığı, silikosis hastalığı aylığı, aile yardımı, çocuk hizmetleri, kadınlara yönelik hizmet, özürlü hizmetleri, aile hizmetleri, yaşlı hizmetleri, erkeğe yönelik hizmetler, toplum hizmetleri, özel amaçlı yardımlar, şehit ve gazi hizmetleri konularına yönelik, arayanlara bilgi ve destek verilecek.

Büyük Şehirlerimizde Şiddet Önleme Merkezleri açılıyor

Ağırlıklı olarak şiddet, ihmal ve istismara yönelik hizmet veren “Alo 183” hattına günlük 2000’e yakın telefon geliyor. Gelen çağrılar ağırlıklı olarak İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa gibi büyük illerden alınıyor. Bu sebeple; şiddetle mücadelenin devlet politikası olarak benimseyen “Şiddete sıfır tolerans” diyen Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, büyük şehirlerimizden başlayarak hızla “Şiddet Önleme Merkezleri (KOZA)”ni faaliyete geçiriyor.

Çalışanların % 54'ü kadın, Vatandaş temsilcilerinin %30'u engelli

Toplam 360 saatlik bir eğitim sürecinden geçen ve yaş ortalamasının 27 olduğu çağrı merkezinde, çalışanların % 54'ü kadınlardan oluşuyor. Bu, %22'lerde seyreden kadın istihdamı ile dünya ülkeleri arasında son sıralarda yer alan Türkiye için çok önemli bir oran teşkil ediyor. Ayrıca vatandaş temsilcilerinin %30'u engellilerden oluşan çağrı merkezinde çalışanlarının 2/3'ü lisans ve üstü eğitime sahip.

Engelli dostu bina

Engelli çalışanların hayatlarını kolaylaştıracak unsurların da göz önüne alınarak inşası yapılan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İletişim Merkezi'nde panoramik asansör, görme engelliler için yürüme yolu, engelli rampası, engelli wc'si, kaydırmaz bant şerit, engelli tutunma barı bulunuyor.