

ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK İLETİŞİM MERKEZİ (ÇSGİM) ALO 170

Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi “Alo 170” hizmeti, sorumlu yönetim anlayışının gereği olarak, Bakanlığımız (ÇSGB), Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) hizmetleri ile ilgili gerçek ve tüzel kişilere kesintisiz 7/24 saat hizmet vermektedir.

Alo 170 İletişim Merkezi, devletimizin “Sosyal Sorumluluk ve Bürokrasinin Azaltılması” Projeleri ile uyumlu olarak, hizmet kapsamını genişleterek, dezavantajlı gruplardan olan “engelli ve bayan vatandaşlarımıza” öncelik olmak üzere; gazi, gazi yakını ve şehit yakınlarına Anadolu’da istihdam olanağı sağlanarak, bu bölgelerin sosyo-ekonomik, gelişmişlik düzeyine de katkı sağlamak amacıyla; 15/11/2010 tarihinde Karaman, 15/10/2012 tarihinde Şanlıurfa ve 15/09/2013 tarihinde de Sivas ilinde hizmet vermektedir.

Devletimizin vatandaşlar için uyguladığı; “Bürokrasinin Azaltılması Projesi” kapsamında, sorunlara en hızlı çözüm olarak, “Tek Noktadan Erişim ve Kesintisiz Hizmet” vermek amacıyla, Alo 170 İletişim Merkezi’nde 7 gün 24 saat hizmet sunulması, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu ve Türkiye İş Kurumu tarafından sunulan tüm hizmetlerle ilgili olarak bilgilendirme yapılmakta ve çözüm üretilmektedir.

Hizmetlerimiz

Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi “Alo 170”, çalışma hayatı ve sosyal güvenlik hakkında her türlü;

- Soru,
- Öneri,
- Eleştiri,
- Memnuniyet,
- İhbar,
- Mobbing (kamu ve özel sektör işyerlerinde psikolojik baskı ve taciz) dahil her türlü şikâyet,
- Bu başvuru ve taleplerinizi, sosyal medya dahil tüm GSM Operatörleri ile yapılabilmektedir.
- Başvuru ve taleplerinizi, en hızlı bir biçimde çözüme kavuşturabilmek ve geri bildirim sağlamak amacıyla kurulmuştur.

İşitme Engellilere Özel Hizmet

- İşitme engelli vatandaşlarımız çalışma hayatı ile ilgili sorunlarını 3G (görüntülü görüşme) telefonlarıyla 0 850 222 7 170 hattını görüntülü arayarak işaret dili bilen vatandaş temsilcilerimizden destek alabilmektedirler.

Yurt Dışında Yaşayan Vatandaşlarımıza Hizmet

- Yurtdışındaki vatandaşlarımız, dünyanın her yerinden +90 216 170 11 22 nolu telefon numarasını arayarak, çalışma hayatı ile ilgili sorunlarına cevap bulabilecek.

İletişim Merkezimize gelen tüm çağrılara uzmanlarımız doğrudan cevap vermekte ve ilk görüşmede talepler sonuçlandırılmaya çalışılmaktadır. Çağrılara hemen cevap üretilmediği durumlarda anında kurum ve kuruluşlarımızla iletişime geçilerek en geç 72 saat içerisinde taleplere cevap verilmektedir.

İletişim merkezleri, devletin; “Bürokrasinin Azaltılması Projesi” kapsamında ifade edilen “Hizmet Alanların Kişisel Durumlarının Süreçlerde Dikkate Alınması” amacıyla Alo 170 İletişim Merkezi’nde işitme engellilere yönelik hizmetin başlatılması ve engelli çalışanların tüm ihtiyaçları göz önünde bulundurularak engelli dostu bir bina olarak inşa ve dizayn edilmiştir.

DEĞERLENDİRME RAPORLARI

[2013 yılı değerlendirme raporu](#)

[2012 yılı değerlendirme raporu](#)

[2011 yılı değerlendirme raporu](#)

[2010 \(Kasım – Aralık\) yılı değerlendirme raporu](#)

ÇSGİM ALO 170 İLE İLGİLİ ÇEŞİTLİ GÖRSELLER



Şanlıurfa ALO 170 İletişim Merkezinin Açılışı.



Sivas ALO 170 İletişim Merkezinin Açılışı.



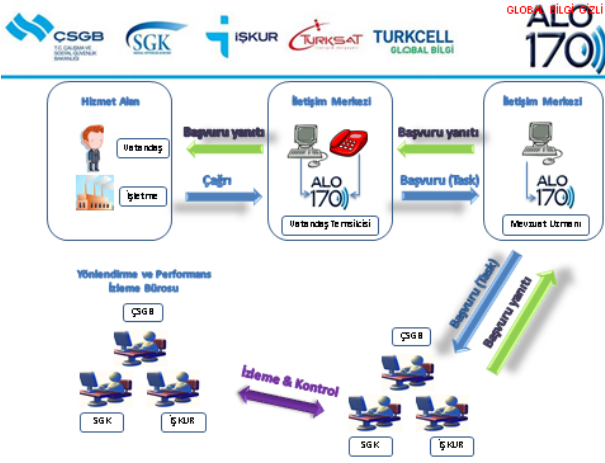
ALO 170 İletişim Merkezimiz, Dünyanın her yerinden 7/24 aranılabilir.



ALO 170 Karaman İletişim Merkezimiz.



ALO 170 İletişim Merkezi Projesi ile Kurumlar arası entegrasyon sağlanmaktadır.



ALO 170 İletişim Merkezimizi Projemiz, Dünya 1.'liği ile ödüllendirilmiştir.

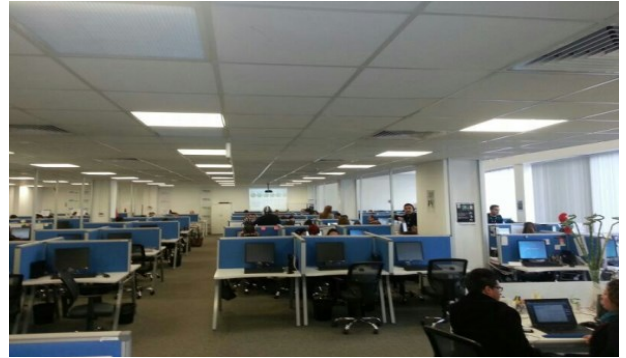
ALO
vata
ile h



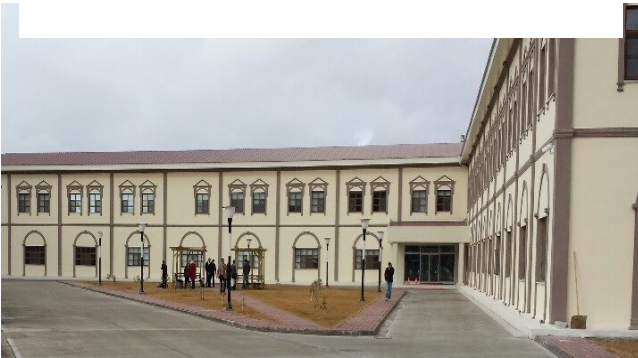
ALO 170 Şanlıurfa iletişim merkezimizin çalışanlarının %50'si kadın personelden oluşmaktadır.



ALO 170 Karaman iletişim merkezi.



ALO 170 Sivas iletişim merkezimizin çalışanlarının %20'si Şehit yakını, Gazi ve Gazi yakınlarından oluşmaktadır.



ALO 170 Sivas iletişim merkezi.



Karaman ALO 170 İletişim Merkezin'de çalışanlarımızın %50'si engelli (**Onlar farklı şekilde yetenekli**) personelden oluşmaktadır.

SAĞLANAN KATMA DEĞER

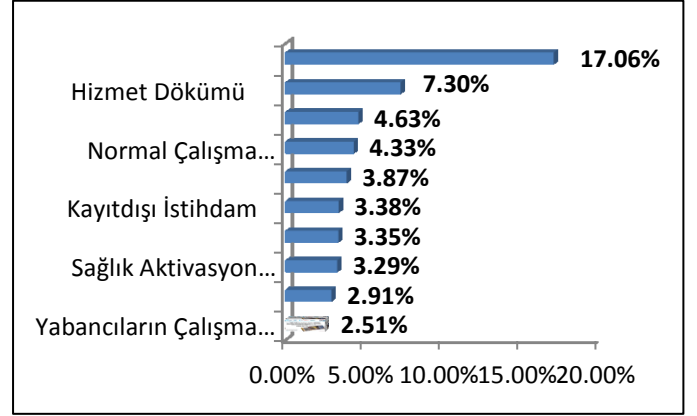
İlk kontakta yüksek çözüm oranıyla kurum birimlerine sağlanan katma değer, kurum yetkililerinin işlerine daha çok odaklanmasını ve performanslarının daha da artmasını sağlamıştır.



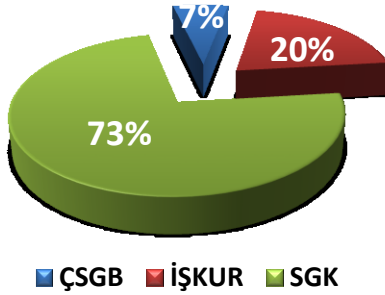
55 Milyon dakika



116 Bin mesai günü



ALO 170 İletişim Merkezlerimize gelen başvuru dağılımları.



ALO 170 İletişim Merkezlerimize gelen kurumlara göre başvuru dağılımı.







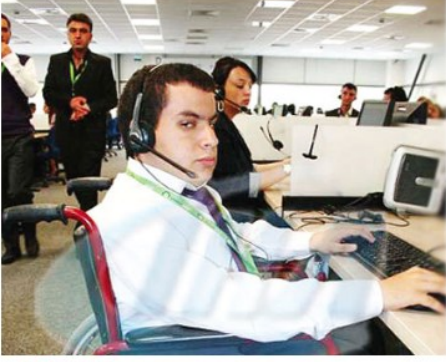


ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK İLETİŞİM MERKEZİ
ALO 170





ALO 170 **7 gün 24 saat**
hizmetinizdeyiz...



KARAMAN AA

Çalışanların yarısını engellilerin oluşturduğu merkezde 3 Aralık Dünya Engelliler Günü dolayısıyla bir toplantı yapıldı.

Turkcell Global Bilgi Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi Operasyonu Birim Yöneticisi Harun Eren, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın (ÇSGB), Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) ve bakanlığın hizmetlerine ilişkin gelen soruların yoğunluğu nedeniyle Karaman'a iletişim merkezi yatırımını yaptığini söyledi. Merkezin, 15 Kasım'dan itibaren hizmet verdiğini anımsatan Eren, merkezle ÇSGB, SGK ve İŞKUR hizmetlerine ilişkin çağrılarını tek bir merkezden yanıtladığını belirtti.

Eren, "Alo 170" ile Türkiye'nin her yerinden 7 gün 24 saat ulaşabilen merkezde, çalışma hayatı ve sosyal güvenlik alanında soru, öneri, eleştiri, ihbar, şikâyet, başvuru ve taleplerin etkin ve hızlı bir biçimde çözüme kavuşturulmasının amaçladığını bildirdi. Merkezin kurulduğu günden bu yana yaklaşık 1.8 milyon çağrı geldiğini ifade eden Eren, çağrılarının yüzde 85'inin ilk kontakta yanıtladığını vurguladı.



Alo 170'i en çok onun için arıyoruz



Harika Fiyatlarla, Mükemmel Oteller

innores
Şimdi Ayır, Otelde Öde

Irasu Cave Hotel Otel
Kapatokya

Ciner Hotel
Kapatokya

Grig: 05 Kasım 2013 11:45

Güncelleme: 05 Kasım 2013 11:36

4,826 Okunma

Paylaş · Like 31 · Tweetle 4

'Alo 170" numarasıyla hizmet veren Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi'ne gelen çağrılarda en çok nelerin sorulduğunu rapor olarak açıkladı.

"Alo 170" Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), Türkiye İş Kurumu (İŞKUR), TÜRSAT ve Turkcell Global Bilgi işbirliğiyle Karaman, Şanlıurfa ve Sivas'ta 500 vatandaş temsilcisiyle hizmet veriyor.

Alo 170 Operasyon Yöneticisi Harun Eren, AA muhabirine yaptığı açıklamada, 3 ilde 7 gün 24 saat Türkiye'ye hizmet verdiklerini söyledi.

Projenin sosyal sorumluluk ayağının önemli olduğunu vurgulayan Eren, "Karaman'da çalışanlarımızın yüzde 50'si engelli, Şanlıurfa'da yüzde 60'ı kadın, Sivas'ta ise yüzde 55'i kadın, yüzde 20'si ehil ve gazi yakınlarından oluşuyor" dedi.

Eren, Alo 170'e hizmete başladığı 15 Kasım 2010'dan bugüne kadar 10 milyonun üzerinde, günlük ise ortalama 30-35 bin çağrı geldiğini, vatandaş temsilcilerinin 33 milyon dakika görüşme yaptığını belirtti.

SGK'nin mevzuatlarına, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile İŞKUR'un hizmetlerine ilişkin her türlü konuda vatandaşların Alo 170'i arayabildiğini dile getiren Eren, "Kurumların 240'ın üzerinde mevzuatına ilişkin, bin 500'ün üzerinde soru çeşitliliği gelmekte. Projenin içeriği de mevzuat anlamında oldukça geniş" diye konuştu.

Vatandaş temsilcisinin günde ortalama 90 ile 110 çağrıya yanıt verdiğini ifade eden Eren, çağrı başına görüşme süresinin 3-4 dakika aralığında gerçekleştiğini söyledi.

Eren, Alo 170'i arayan vatandaşların sorusunun cevabını doğrudan alabildiğini, ilk kontakta çözüm oranlarının yüzde 91 seviyesine yükseldiğini, bunun oldukça başarılı bir oran olduğunu belirtti.

İlk kontakta çözümleyemedikleri, daha detaylı araştırma gerektiren, ihbar ve şikâyet gibi sevk gereken konular yazılım üzerinden ilgili kuruma yönlendirdiklerini aktaran Eren, çağrılan 2 iş günü içerisinde cevaplamaya çalıştıklarını kaydetti.

Rapor ücretleri ilk sırada

Alo 170'e gelen çağrılarının yüzde 20'sini rapor ücreti ile ilgili bilgi almak isteyenlerin oluşturduğuna dikkati çeken Harun Eren, şöyle konuştu:

"Vatandaşlar, 'rapor ücretimi ne zaman alabilirim', 'rapor ücretim yatırdı mı' şeklinde sorular yöneltiyor. Yine 'ne zaman emekli olabilirim', 'emeklilik hesaplamam nasıl' şeklinde sorular geliyor. Bunların yanı sıra son zamanlarda çıkan malulen emeklilik yönetmeliğiyle ilgili vatandaşlar kendilerine tanınan hakları soruyorlar. 'Hangi sigorta kollarından emekli olabilirim' sorusu da en çok karşılaştığımız sorular arasında. Yine bireysel alacaklarla ilgili, fazla mesai, yıllık izin ücretleri gibi konularda da vatandaşlarımız Alo 170'i arayarak şikâyetle bulunabiliyorlar, aynı zamanda bilgi alabiliyorlar."

Kurum bazlı dağılıma bakıldığında SGK ile ilgili soruların daha fazla geldiğini dile getiren Eren, çağrılarının yüzde 73'ünün SGK, yüzde 23'ünün İŞKUR, yüzde 4'ünün de ÇSGB'nin mevzuatına ilişkin sorulardan oluştuğunu söyledi.

Eren, Bakanlığın üzerinde durduğu kayıt dışıyla mücadele kapsamında da Alo 170'in, 7 gün 24 saat aranabileceğini sözlerine ekledi.

Kaynak: AA

Bu sayfa, Strateji Geliştirme Başkanlığına bağlı Yayın ve İletişim Daire Başkanlığı tarafından hazırlanmıştır.