**T.C.
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği**

**MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ (ALO 147)
(2012/02)**

**Sayı : B.08.0.BHM.01.00.601/24
Tarih: 06.01.2012**

Milli Eğitim Bakanlığına vatandaşlarımızdan gelecek her türlü talep, şikayet, görüş, öneri, ihbar ve sorunların etkin, hızlı bir çözüme kavuşturulması ve süratle cevaplanması için; yapılacak başvuruların ülke genelinde kabulünü, müracaatların Bakanlıktan izlenebilmesini, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılmasını sağlamak amacıyla, Türkiye genelinde tek bir telefon numarası ile ulaşılabilen Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) “Alo 147” 01 Mart 2012 tarihinden itibaren hizmete girecektir.

İletişim merkezinin doğru, hızlı ve güvenilir bir şekilde hizmet sunabilmesi için aşağıdaki tedbirlerin alınması uygun görülmüştür.

**1-**     Vatandaş, Bakanlığımız tarafından sunulan hizmetlerin asli unsurudur. Hizmet sunumunda herkese eşit ve adaletli davranılacaktır.

**2-**     Gelen her türlü çağrının iletişim merkezinden cevaplandırılıp sonuçlandırılması esastır. Ancak, iletişim merkezinde cevaplandırılıp sonuçlandırılamayan hususlar ilgisine göre Milli Eğitim Bakanlığı merkez veya taşra teşkilatına iletilecektir.

**3-**     Bu amaçla merkez ve taşra teşkilatında birim amirlerine bağlı olarak çalışacak olan “İletişim Merkezi Destek Bürosu” kurulacaktır. Kurulacak olan İletişim Merkezi Destek Bürosunda Halkla İlişkiler Temsilcisi olarak en az iki personel görevlendirilecektir. Destek bürolarına yardımcı olmak üzere Grup Başkanlıklarında personel görevlendirmesi yapılacaktır.

**4-**     Hizmetler, vatandaşa en yakın noktadan sunulacak ve ilk başvuru masasında sonuçlandırılacaktır. Bakanlığımız merkez teşkilatında ve il-ilçe müdürlüklerinde görev yapacak olan halkla ilişkiler Temsilcilerine ait bilgilerin MEBBİS’de yer alan “Çağrı Merkezi Personeli” modülüne 23 Ocak 2012 tarihine kadar girişleri yapılacaktır. Vatandaş ve Halkla İlişkiler Temsilcilerinin hizmetiçi eğitimleri Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü tarafından planlanacak ve yürütülecektir.

**5-**     Bakanlığımız merkez teşkilatı birimleri, görev alanlarıyla ilgili yönetmelik, genelge, açıklama, sayısal veriler, sınav sonuçları, proje, mevzuat değişiklikleri ve benzeri duyurularını Çağrı Merkezine iletilmek üzere Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine bildirecektir.

**6-**     Çağrı Merkezine bağlı görev yapan personelin performans izleme ve değerlendirme görevini Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği bünyesindeki Çağrı Merkezi Şube Müdürlüğü gerçekleştirecektir.

**7-**     İletişim merkezi destek bürolarına yönlendirilen hususlar, büro personeli tarafından en geç 3 (üç) işgünü içinde cevaplandırılacaktır. Bu sürecinde sonuçlandırılması mümkün olmayan konuların işleme alınıp alınmadığı, işleme alındıysa işlemin nasıl ve hangi sürede sonuçlandırılacağı iletişim merkezine bildirilecektir. Ayrıca işlem sonucundan da başvuruda bulunanlara cevap verilmek üzere iletişim merkezine bilgi verilecektir.

**8-**     Merkez teşkilatında çağrı merkezi amaçlı sunulan hizmetlere 01.03.2012 tarihinde son verilecek ve buralarda görevli personel asli görevine döndürülecektir.

**9-**     İşlem süresi itibariyle birden çok birim, il veya ilçe müdürlüğünü ilgilendiren konular kurumların merkezindeki ilgili “İletişim Merkezi Destek Bürosu” tarafından sonuçlandırılacaktır.

**10-**İletişim merkezine ihbar ve şikayette bulunanlar isimlerinin gizli kalmasını istemeleri halinde, ihbar ve şikayetlerin soyut ve genel nitelikte olmaması, kişi ve/veya olay belirtilmesi zorunlu olması gerekmektedir. İletişim Merkezine yapılan başvurulardan gerekli görülenler, 652 sayılı Kanun Hükmünde Kararname kapsamında ilgisine göre Rehberlik ve Denetim Başkanlığına ya da İl İletişim Merkezi Destek Bürolarına gönderilecektir.

**11-**Merkez ve taşra teşkilatında görevli tüm personel iletişim merkezinin etkin bir şekilde çalışması amacıyla azami desteği verecek, iletişim merkezinden gelecek talepleri öncelikle sonuçlandıracaktır.

**12-**Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği Çağrı Merkezi Şube Müdürlüğü tarafından iletişim merkezinden gelecek taleplerin hızlı ve doğru bir şekilde cevaplandırma ve sonuçlandırma süreleri birimler bazında izlenecek, performans sonuçlarına göre personel ve amirleri, 657 sayılı Kanunun 122. Maddesine göre Bakanlığımızca değerlendirilecektir. Ayrıca, performans sonuçları duyurulacaktır.

Gereğini rica ederim.

**Ömer DİNÇER
Bakan**

DAĞITIM:
Gereği
A-B Planı