

Alo 183 Sosyal Destek ve Alo 144 Sosyal Yardım Hattına Kısa Mesajla Ulaşılabilecek

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın Alo 183 Aile, Kadın, Çocuk, Yaşlı ve Engelli Sosyal Destek Hattı ile Alo 144 Sosyal Yardım Hattı'na vatandaşlar taleplerini, şikayetlerini ücretsiz mesaj atarak da iletebilecek. - 25.02.2014

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın Alo 183 Aile, Kadın, Çocuk, Yaşlı ve Engelli Sosyal Destek Hattı ile Alo 144 Sosyal Yardım Hattı'na vatandaşlar taleplerini, şikayetlerini ücretsiz mesaj atarak da iletebilecek.

Bakanlık, Alo 183 Aile, Kadın, Çocuk, Yaşlı ve Engelli Sosyal Destek Hattı ve Alo 144 Sosyal Yardım Hattı çağrı merkezleriyle vatandaşlara hizmet vermeyi sürdürüyor.

Alo 183 hattı ile kadın, çocuk, engelli, yaşlı, şehit yakınları ve gazilerle ilgili gelen çağrılar değerlendiriliyor. İhmal, istismar ve şiddet vakaları veya töre ve namus cinayetlerinin önlenmesi için tedbir mahiyetindeki ihbarlar, durumun aciliyeti göz önünde tutularak, vakanın bulunduğu ilin acil müdahale ekip sorumlusuna, kolluk kuvvetlerine bildiriliyor.

Alo 144 hattı ile ise sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarınca yürütülen şartlı eğitim, sağlık yardımları, kömür yardımı, gıda yardımı, engelli aylığı, eşi vefat eden kadınlara yapılan yardımlar, tüp bebek yardımı, barınma yardımı gibi yardımlarla proje destekleri hakkında yapılan her türlü talep, öneri ve şikayetler alınıyor, ardından ilgili vakfa yönlendiriliyor.

Çağrı merkezlerinde yürütülen hizmetleri değerlendiren Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı Ayşenur İslam, Alo 183 ve Alo 144 hattının vatandaşlarla aralarında köprü oluşturduğunu ifade ederek, vatandaşların acil durumlarda bakanlığa ulaşabildiğini belirtti.

Çağrı merkezlerinde 150 personelin görev yaptığını, çalışanların yüzde 56'sının kadın, yüzde 30'unun engelli olduğunu, aralarında yüksek tahsil görmüş kişilerin de bulunduğu bilgisini veren Bakan İslam, hizmette sıkıntı olmaması ve yapılan yeniliklerin duyurulması için çalışanlara sürekli eğitim verdiklerini, yeni donanımlar kazandırdıklarını kaydetti.

Bakan İslam: Müracaatçı sayısı artacak

Alo 183'e gelen taleplerin, acil müdahale ihbarlarının olduğunu belirten Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı Ayşenur İslam, "Mesela acil sığınma isteyen bir kadın, bulunduğu yerde şiddet görme riskiyle karşı karşıya olan bir insan ya da çok acil kendisine destek verilmesi gereken bir şehit yakını veya bir gazi, Alo 183'e müracaat ediyor. Ardından kolluk kuvvetlerine, sığınma evlerine ya da genel müdürlüklerimizin ilgili departmanlarına yönlendiriliyorlar. Gerekli tedbirler alınıyor" diye konuştu.

Alo 144 ile daha çok sosyal desteklerle ilgili yardımlara yönelik hizmet verildiğini belirten Bakan İslam, "Sosyal destekten kastımız, gerekiyorsa maddi, hukuki, psikolojik desteklerle eğitim alanında destek verebiliyoruz. Acil ihtiyaç olduğunda kolluk kuvvetleriyle ve hukuk sistemiyle vatandaşımızın iletişimini sağlayabiliyoruz" dedi.

Bakan İslam, yeni bir uygulamayla işitme engelli vatandaşların da kendilerine ulaşmalarını sağladıklarını, ayrıca vatandaşların tüm operatörlerden bu hatlara ad, soyad, T.C. Kimlik Numarası ve taleplerini, şikayetlerini içeren bir SMS ile ücretsiz iletebildiklerini de bildirdi.

Bunun çok önemli bir gelişme olduğuna dikkat çeken Bakan İslam, bundan sonra müracaatçı sayısının daha da artacağını söyledi.

2 milyonun üzerinde kişi aradı

Vatandaşların ücretsiz aradığı bu hatlardan Alo 183 hattı 7 gün 24 saat, Alo 144 hattı ise 08.00-20.00 saatleri arasında hizmet veriyor.

Bakanlık verilerine göre, çağrı merkezlerini arayanların sayısında 2011 yılından buyana büyük artış yaşandı. 2013 yılında Alo 183'e 107 bin 716, Alo 144'e 2 milyon 156 bin 564 olmak üzere toplam 2 milyon 264 bin 280 çağrı yapıldı.

2013 yılı verilerine göre Alo 183, en çok evde bakım, engelli hakları, engellilerin sağlık, eğitim hizmetleri, işaret dili, ulaşılabilirlik, bakım gibi "engelli hizmetleri" konusunda arandı. Bu konulara ilişkin bakanlığa 37 bin 111 çağrı geldi.

Kadın konukevi, hukuki destek, çocuğunu görme, ihmal, istismar ve iş talebi konularını kapsayan "kadın hizmetleri" de 25 bin 486 çağrıyla en çok sorulan ikinci konu oldu.

21 bin 244 çağrıyla aile danışmanlık hizmetleri, toplum merkezi, sosyal hizmet merkezi konularının dahil olduğu "aile ve toplum hizmetleri" alanı en sık aranan konular arasında üçüncü sırada yer aldı.

Bakanlığa, çocuk hizmetleriyle ilgili sosyal ve ekonomik destek, çocuk yuvası, yetiştirme yurduna alınma, evlat edinme, koruyucu aile, ihmal, istismar, gönüllü çalışma gibi konularda 10 bin 47; yaşlı hizmetleriyle ilgili 8 bin 441; erkeğe yönelik barınma, iş, çocuğunu görme, hukuki destek gibi konularda 2 bin 424, şehit yakınları ve gazilere yönelik hizmetlere ilişkin 896 çağrı yapıldı.

2013 yılı boyunca 10 bin 300 "ihmal ve istismar" vakasıyla ilgili çağrı geldi, gelen çağrılar illerdeki acil müdahale ekiplerine iletilerek müdahale edilmesi sağlandı.

Alo 183 hattı en çok "İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya ve Bursa" illerinden arandı.

Yardımlarda "eğitim" ilk sırada

Bakanlığın diğer çağrı merkezi Alo 144 hattına ise geçen yıl 2 milyon 156 bin 564 çağrı yapıldı. Alo 144, en çok eğitim yardımı için arandı. Şartlı ve diğer eğitim yardımları için toplam 1 milyon 234 bin 778 çağrı geldi.

Çağrılarının 411 bin 589'u sağlık yardımı, 187 bin 425'i engelli aylığı, 123 bin 992'si aile yardımları, 123 bin 104'ü özel amaçlı yardım, 46 bin 478'i eşi vefat edenlere verilen maaş, 24 bin 976'sı muhtaç aylığı, 2 bin 317'si genel sağlık sigortası, 371'i sosyal konut için gerçekleştirildi.

Bu hat ise en çok "Diyarbakır, Adana, Muş, Erzurum ve Ağrı" illerindeki vatandaşlarca arandı.

Arapça ve Kürtçe çağrılara da cevap veriliyor

İşitme engelli vatandaşları da dikkate alan Bakanlık, çağrı merkezinde bu engeli olanlara da hizmet sağlıyor.

İşaret dili bilen personelle bu hizmeti veren çağrı merkezine ulaşabilmek için işitme engeli olan kişilerin "0553 5604144" numarayı araması gerekiyor. Bu hat üzerinden görüntülü görüşme sağlanarak, sorular alınıyor.

Çağrı merkezinde Kürtçe ve Arapça dillerinde de hizmet veriliyor. En çok Kürtçe çağrının yapıldığı merkeze 2013 yılının son 3 ayında her iki dilde toplam 6 bin 594 çağrı geldi.

Kaynak: http://www.isvesosyalguvenlik.com/alo-183-sosyal-destek-ve-alo-144-sosyal-yardim-hattina-kisa-mesajla-ulasilabilecek/#.Uw0L6_koyv0

Telefon: +90 (312) 473 84 23

E-Posta: mts@mevzuattakip.com.tr

Adres: Çetin Emeç Bulvarı Hürriyet Cad. No: 2/12 Çankaya ANKARA