

**T.C.**  
**AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI**  
**Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği**

**Sayı:** 93065208-010.06.01-149123  
**Konu:** Halkla İlişkiler Faaliyetleri

10/10/2014

**GENELGE**  
**(2014/09)**

633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının kurulmasının ardından Bakanlık Makamının 05.04.2012 tarihli ve 8 sayılı Olur'u ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğinin Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönerge yürürlüğe girmiştir.

-Yönergenin 18. Maddesinde Halkla İlişkiler Biriminin görevleri düzenlenmiştir. Bu kapsamda;

- a) Bakanlığın halkla ilişkilerle ilgili faaliyetlerini planlamak ve bu faaliyetlerin belirlenen usul ve esaslara göre yürütülmesini sağlamak,
- b) 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununa göre yapılacak bilgi edinme başvurularını değerlendirmek, ilgili birimlere havalesini yapmak, başvuruları etkin, süratli ve doğru bir şekilde sonuçlandırmak üzere gerekli tedbirleri almak,
- c) Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) kanalı ile yapılan başvuruları değerlendirmek, ilgili birimlere havalesini yapmak, başvuruları etkin, süratli ve doğru bir şekilde sonuçlandırmak üzere gerekli tedbirleri almak,
- ç) Vatandaşların mektup, e-mail, telefon vb. yollarla ilettikleri talep, şikayet, görüş ve önerilerine ilişkin başvuruları almak, ilgili birimlere havalesini yapmak, başvuruları etkin, süratli ve doğru bir şekilde sonuçlandırmak üzere gerekli tedbirleri almak görevi Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine verilmiştir.

-Söz konusu Yönergenin 19. Maddesinde Çağrı Merkezleri Biriminin görevleri düzenlenmiştir. Bu kapsamda;

- a) Alo 183, Alo 144 ve kurulması muhtemel diğer çağrı merkezleri aracılığı ile Bakanlığın hizmet alanında bulunan, ihmal, istismar ve şiddete uğramış kadın, çocuk, yaşlı ve engelliler ile şehit yakınları ve gaziler ve sosyal yardıma ihtiyacı olan vatandaşların her türlü ihbar, talep, şikayet, görüş ve önerilerini almak, mesleki rehberlik ve danışmanlık yapmak, acil durumlarda emniyet, jandarma birimleri ve/veya acil müdahale ekip sorumluları ile iletişim kurulmak suretiyle müdahale edilmesini sağlamak,
- b) Çağrı merkezlerini koordine etmek, uygulamaları izlemek, nitelikli hizmet verilebilmesi için gerekli önlemleri almak görevi Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine verilmiştir. Bakanlık Makamının 18.04.2014 tarihli ve 60813 sayılı Olur'ları ile yürürlüğe giren "Alo 183 Çağrı Merkezi Hizmetleri" konulu genelgede bu hizmetlerin yürütülmesinde dikkat edilmesi gereken hususlar belirtilmiştir.

Bakanlık Makamının 19.08.2014 tarihli ve 122629 sayılı Olur'ları ile söz konusu görevler Halkla İlişkiler Müşavirliğine verilmiş olup bu görevlerin yerine getirilebilmesi ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi, Bakanlığımızın merkez ve taşra teşkilatında yer alan birimlerin koordineli bir şekilde çalışması ile ancak mümkün olacaktır. Bu nedenle

bütün birimler tarafından halkla ilişkilere ilişkin faaliyetlerin aşağıda yer alan esas ve usuller doğrultusunda yürütülmesi gerekmektedir.

-Bakanlığımız merkez teşkilatı birimlerinden Genel Müdürlüklerde bir Genel Müdür Yardımcısına, Başkanlıklarda bir Daire Başkanı veya Şube Müdürüne, Müşavirliklerde bir Müşavire, İl Müdürlüklerinde ise bir İl Müdür Yardımcısına bağlı olarak Halkla İlişkiler Birimlerinin oluşturulması, bu birimlere erişilebilirliği kolay telefon hattı tahsis edilmesi, bilgi edinme, BİMER başvuruları ile Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine bağlı Beyaz Masa Birimi tarafından yönlendirilen ve diğer yollarla gelen vatandaş taleplerine ilişkin iş ve işlemlerin Halkla İlişkiler Birimlerinin bağlı olduğu yöneticinin koordinasyonunda gerçekleştirilmesi,

-Halkla İlişkiler Birimlerinde yeterli sayıda nitelikli personel görevlendirilmesi, görevlendirilen personel ve ilgili Genel Müdür Yardımcısı/Daire Başkanı/Şube Müdürü/Müşavir/İl Müdür Yardımcısının ad-soyad, unvan, iş telefonu, cep telefonu bilgilerinin Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine yazılı olarak gönderilmesi, ihtiyaç halinde bu personel ile irtibat kurulması ve Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğince talep edilen bilgi ve belgelerin bu personel tarafından temininin sağlanması,

-Halkla İlişkiler Birimlerinde görevli personelin izin, rapor vb. çeşitli nedenlerle görevde olmaması halinde yerine yedek personel görevlendirilmesi, personelde değişiklik yapılması halinde ise yerine görevlendirilecek personel ve iletişim bilgilerinin Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine iletilmesi,

-4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında Bakanlığımıza yapılan bilgi edinme başvuruları, merkez teşkilatı birimlerine Bilgi Edinme Yönetim Sistemi (BEYS) üzerinden, İl Müdürlüklerine ise kurumsal e-posta adresleri üzerinden yönlendirilmektedir. Söz konusu başvurulara 15 iş günü içerisinde cevap verilmesi zorunluluğu bulunmaktadır. Bu nedenle ilgili personel tarafından her gün düzenli olarak başvuruların takibinin yapılması, zamanında cevap verilmesi, cevapların içerik olarak talebi karşılayacak yeterlilikte olmasına dikkat edilmesi, reddedilen taleplerin kanuni gerekçesinin mutlaka belirtilmesi, cevapların, İl Müdürlükleri tarafından doğrudan başvuru sahibine gönderilmesi, merkez teşkilatı birimleri tarafından ise BEYS üzerinden Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine gönderilmesi, Halkla İlişkiler Biriminde görevli personeller tarafından birimler arası koordinasyonun sağlanması,

-BİMER kanalı ile Bakanlığımıza gelen ve ilgisi nedeniyle merkez teşkilatı birimlerine ve İl Müdürlüklerine yönlendirilen başvuruların içeriğinin, havale geçmişinin ve yapılan işlemlerin dikkatlice okunarak değerlendirilmesi, zaten yönlendirilmiş olan başka bir birime gönderilmek üzere iade edilmemesi, başvuruların yasal süresinin tamamlanması beklenilmeksizin azami 15 iş günü içerisinde gerekli işlemlerin gerçekleştirilerek başvuru sahiplerine bilgi verilmesi ve yapılan işlemlere ilişkin bilgilerin BİMER sistemine girişinin eksiksiz yapılması,

-Vatandaşlar tarafından mektup, faks, telefon, şahsen vb. yollarla Bakanlığımıza yapılan müracaatlara ilişkin dilekçeler ile TBMM Dilekçe Komisyonu vb. gelen dilekçeler ilgili birimlere resmi yazı ekinde gönderilmektedir. Dilekçelerin geciktirilmeksizin değerlendirilerek gerekli işlemlerin başlatılması, azami 15 iş günü içerisinde sonucundan ilgilisine ve Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine bilgi verilmesi gerekmektedir. TBMM Dilekçe Komisyonuna Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğince cevap verilmekte olup, birimler tarafından bu dilekçelere verilen cevapların talebi karşılayacak yeterlilikte olmasına özen gösterilerek tekrar gereksiz yazışma yapılmasına meydan verilmemesi,

-Beyaz Masa Birimi personeli tarafından ilgili birimlere gerek telefonla iletilen taleplerin gerekse görevli refakatinde yönlendirilen vatandaşların Bakanlığımızın halkla ilişkiler vizyonuna uygun bir yaklaşımla, vatandaş memnuniyeti esasına uygun ağırlanarak sorunlarının dinlenilmesi ve çözümlenmesi hususunda gerekli hassasiyetin gösterilmesi,

-Vatandaşlar tarafından Bakanlığımız merkez teşkilatı birimlerine telefonla yapılan aramaların ilgili personel tarafından değerlendirilerek gerekli rehberliğin yapılması, telefonların doğrudan Beyaz Masa Birimine yönlendirilmemesi,

-Çağrı Merkezleri Biriminde görev yapan uzmanlar tarafından, arayan vatandaşların taleplerine ilişkin olarak bilgi almak veya vaka yönlendirmek amacıyla Bakanlığımız merkez veya taşra teşkilatı birimleri aranabilmektedir. Uzmanlara gerekli kolaylığın sağlanarak işbirliği içerisinde hareket edilmesi,

-Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğince birimlere yönlendirilen talepler ve yapılan işlemlere ilişkin aylık raporlar hazırlanacak, yaşanan sorunlar, aksayan yönler bu raporlara yansıtılacaktır. Raporlar Bakanlık Makamı ile ilgili merkez teşkilatı birimlerine ve İl Müdürlüklerine iletilecek olup iş ve işlemlerin zamanında, eksiksiz olarak gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Bakanlığımız Halkla İlişkiler faaliyetlerinin yukarıda belirtilen esaslar doğrultusunda, topyekün gerçekleştirilmesi ve herhangi bir aksaklığa meydan verilmemesi hususlarında bilgilerinizi ve gereğini önemle rica ederim.

**Nesrin ÇELİK**  
**Müsteşar**