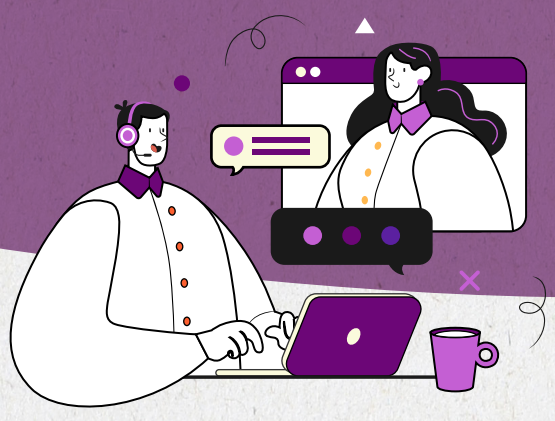
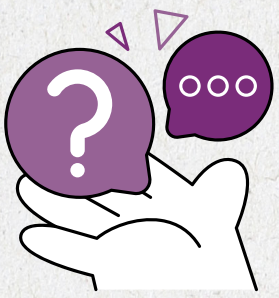


ÇAĞRI MERKEZLERİMİZ

Alo 144 Sosyal Yardım Hattı



Nasıl bir hizmet veriyoruz?

- Alo 144 Sosyal Yardım Hattı aracılığı ile Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından yürütülen şartlı eğitim/sağlık yardımları, kömür yardımı, gıda yardımı, engelli aylığı, eşi vefat eden kadınlara yapılan yardımlar, barınma yardımı, çoklu doğum yardımı, Türkiye Aile Destek Yardımı, Doğalgaz Yardımı vb. vb. yardımlar ile proje destekleri hakkında yapılan her türlü talep, öneri ve şikâyetleri alıp yönlendirme yapıp çözüm üretiyoruz.
- Alo 144 Sosyal Yardım Hattına hafta sonu ve resmi tatil günleri hariç olmak üzere hafta içi 08:00- 19:00 saatleri arasında ulaşabilirsiniz.
- Alo 144 Hattına yurt içinden ücretsiz arama yapabilirsiniz.
- Alo 144 Sosyal Yardım hattıyla birden fazla dilde gelen çağrılara Kürtçe ve Arapça olarak cevap veriyoruz.
- İşaret dili bilen personel görevlendirilerek, telefon görüşmesi yapamayan işitme ve konuşma engelli vatandaşlarımızla 0 549 441 2 144 nolu hat üzerinden görüntülü görüşme yapıyoruz.
- Bakanlığımız hizmetlerinin daha etkin verilebilmesi için tüm mobil ve sabit telefon operatörleri ile yazışma yaparak vatandaşlarımızın Alo 144 Hattı'na ücretsiz mesaj (sms) göndermelerini sağlıyoruz. Özellikle işitme ve konuşma engelli vatandaşlarımız, tüm cep telefonu operatörlerinden ad soyad, T.C. kimlik numarası ve taleplerini içeren mesaj yazarak 144 numarasına gönderebilir. Talepler ilgili personel tarafından değerlendirilerek telefon veya sms ile vatandaşlara geri dönüş yaparak bilgi veriyoruz.
- Bakanlığımız ile hizmet kitlemiz arasında köprü görevini üstlenecek olan Çağrı Merkezimizle; kaliteli ve kontrollü bir iletişimin sağlanması, teşkilatlarımızın iş yükünün hafifletilmesi, verimliliğin artırılması, düzenli ve sürekli veri akışının sağlanması, hizmetlerin iyileştirilmesi için geribildirim ve vatandaş memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz.
- Mevzuat uzmanlarımız tarafından Whatsapp uygulaması üzerinden 0 501 144 0 144 numaralı hattan sosyal yardım bilgisi talep eden vatandaşlara hizmet verilmektedir.
- Acil durumlarda (deprem, sel, doğal afet vb.) acil durum hattı olarak vatandaşlara hizmet sağlanmaktadır. (Kastamonu sel felaketi sonrasında bağış toplanması ve 6 Şubat Depremi sonrasında Afet ve Acil Durum Hattı olarak ihtiyaç sahibi vatandaşların taleplerinin bakanlığa iletilmesi sağlanmış, acil durum hattı olarak hizmet verilmiştir.)
- 8 kişilik sosyal medya ekibi ile Bakanımızın ve Bakanlığımızın tüm sosyal medya hesapları Alo 144 Hattı tarafından takip edilerek vatandaş taleplerine çözüm sunulmaktadır.
- Bakanlığımız ve Bakanımız tarafından yeni açıklanan her türlü sosyal yardımların mevzuat şartlarını Bakanlık birimlerinden gerekli araştırmayı mevzuat ekibimiz tarafından yaparak vatandaşların resmi ve güncel bilgilere ulaşmasını sağlamaktadır.