

## المسائل التي يجب مراعاتها اثناء تقديم أي ملاحظة أو شكوى

يرجى التحديد إذا كانت تقييماتك مرتبطة بالحياة العملية (عمليات التسجيل والاستشارة، برنامج التدريب العملي، تصريح العمل، ساعات العمل، سوء المعاملة في مكان العمل، الخ) وبأنشطة الهلال الأحمر التركي (دورة اللغة التركية، التدريب على تنمية المهارات الاجتماعية، الأنشطة الاستشارية والإرشادية)

مارس أصول إجراء تقديم الصحيحة لشكاك

وحتى تصل شكاك إلى سلطات المشروع، أكد على أنها تدخل في نطاق "مشروع دعم الانتقال إلى سوق العمل".



# ISDEP

مشروع دعم الانتقال إلى سوق العمل

# ISDEP

مشروع دعم الانتقال إلى سوق العمل  
Support for Transition to Labor Market Project

## كتيب آلية تقديم الملاحظات



تابع حساباتنا على وسائل التواصل الاجتماعي أدناه لمعرفة التطورات المتعلقة بالمشروع

تم إنتاج هذا المنشور بدعم مالي من الاتحاد الأوروبي  
محتوى البث

يقع تحت مسؤولية وزارة العمل والضمان الاجتماعي في الجمهورية التركية، ووكالة التوظيف التركية، والهلال الأحمر التركي - وليس من الضروري أن يعكس وجهات نظر الاتحاد الأوروبي

@ISDEP2

@isdep2

@isdep\_2



يقوم الهلال الأحمر التركي بتقييم الرغبات و الشكاوي و الإقتراحات المتعلقة بالخدمات التي يقدمها في أسرع وقت ممكن والرد عليها من خلال مركز اتصال ١٦٨ - يقدم الهلال الأحمر التركي خدماته للأشخاص الذين يتصلون من خلال مركز اتصال ١٦٨ من حيث توفير المعلومات حول أنشطة المراكز المجتمعية و الإقتراحات و الرغبات و حل الشكاوي -

يقدم الهلال الأحمر التركي خدماته للأشخاص الذين يتصلون من خلال مركز اتصال ١٦٨ من حيث توفير المعلومات حول أنشطة المراكز المجتمعية و الإقتراحات و الرغبات و حل الشكاوي

ضمن نطاق مشروع دعم الإنتقال إلى سوق العمل (٢) يمكن لكل مستفيد أو صاحب مصلحة الاتصال بخط الاتصال المجاني التابع للهلال الأحمر للسؤال أو الإستفسار أو من أجل الحصول على الملاحظات والشكاوي - وفي هذا السياق، يقدم مركز الاتصال ١٦٨ الخدمة بخمس لغات (التركية و العربية و الإنكليزية و الفارسية و الباتشو) -

عند التقديم إلى مركز الاتصال 168، يمكن إنشاء سجل الملاحظات من خلال الإشارة إلى أن التعليقات ذات الصلة تتعلق بمشروع دعم الإنتقال إلى سوق العمل التابع لتنسيق برامج الهجرة المجتمعية

وبالإضافة إلى مراكز الاتصال 168، يمكن لجميع المستفيدين تقديم ملاحظاتهم عبر موظفي المراكز المجتمعية للهلال الأحمر من خلال ملء نموذج الرغبات والشكاوي والاقتراحات المتوفرة في المراكز المجتمعية.

### ما هي آلية تقديم الملاحظات وكيف يتم استخدامها؟

تم تحديد مركز اتصالات الحياة العملية التابع لوزارة العمل و الضمان الإجتماعي الو (١٧٠) من أجل الحصول على تعليقات حول الحياة العملية ضمن نطاق مشروع دعم الإنتقال إلى سوق العمل و ١٦٨ مركز اتصال لإنشطة الهلال الأحمر التركي ضمن نطاق المشروع كآلية لتقديم الملاحظات -

بالإضافة إلى هذه الوسائل، من الممكن إرسال الطلبات و الإشعارات و الشكاوي من خلال آلية تقديم الملاحظات الوطنية التابعة لمركز الاتصالات في الجمهورية التركية - <https://www.cimer.gov.tr/>



### تقديم الملاحظات للحياة العملية (الو ١٧٠)

يوجد مركز اتصالات الحياة العملية (الو ١٧٠) الذي يعمل كمركز اتصالات مشترك لخدمات وزارة العمل والضمان الاجتماعي ورئاسة مؤسسة الضمان الاجتماعي و ايشكور -

يمكن الاتصال بمركز الاتصالات (الو ١٧٠) عبر الهاتف لحل جميع أنواع الأسئلة و المشاكل و الإقتراحات و الإنتقادات و الشكاوي والتطبيقات و الطلبات المتعلقة بالحياة العملية -

الخدمة على مدار ٢٤ ساعة في اليوم، ٧ أيام في الأسبوع باللغة التركية، و يقدم الخدمة بين الساعة ٠٨:٠٠ و الساعة ١٩:٠٠ مع ممثلي المواطنين الذين يتحدثون الإنكليزية و الألمانية و العربية -

WW- يتم تقديم الخدمة للمواطنين ضعاف السمع المقيمين في تركيا عبر [w.alo170.gov.tr](http://w.alo170.gov.tr)

و الواتس اب عبر ١٧٧ ٧ ٢٢٢ ٠٨٥٠ من قبل موظفين يجيدون لغة الإشارة

### وصف المشروع

مشروع دعم الانتقال إلى سوق العمل هو مشروع ممول من قبل الاتحاد الأوروبي للمساعدة المالية للاجئين. ينفذ المشروع من قبل الهلال الأحمر التركي ومؤسسة ايشكور بتنسيق من المديرية العامة للقوى العاملة الدولية وبدعم فني من البنك الدولي -

### المحافظات التجريبية للمشروع

أضنا، بورصا، غازي عنتاب، اسطنبول، ازمير، كوجالي، قونيا، شانلي اورفا

### المجموعة المستهدفة

المواطنین الأتراك  
سوريون تحت الحماية المؤقتة  
المتقدمين للحماية الدولية  
حاملو حالة الحماية الدولية

### أنشطة المشروع

توزع المهام على الجهات المسؤولة عن تنفيذ المشروع هو كما يلي

الهلال الأحمر التركي	مؤسسة ايشكور (إدارة الشغل)
التسجيل واستشارة سبل العيش والتنمية	التسجيل في مؤسسة ايشكور (إدارة الشغل)
التوجيه لتعليم اللغة التركية	تقديم خدمات الاستشارات الوظيفية والمهنية
الإحالة إلى تدريب تنمية المهارات الإجتماعية	التوجيه للعمل
الإحالة إلى مؤسسة ايشكور (إدارة الشغل)	ارشادات لبرامج التدريب التطبيقي على مؤسسة ايشكور

يمكن للمستفيدين الذين يرغبون الإستفادة من المشروع المشاركة في أنشطة المشروع من خلال الهلال الأحمر التركي أو ايشكور حسب إحتياجاتهم -

