

Geri Bildirimde Dikkat Edilecek Hususlar

❗ Geri bildiriminizin çalışma hayatıyla ilgili (kayıt ve danışmanlık süreçleri, uygulamalı eğitim programı, çalışma izni, mesai saatleri, iş yerinde kötü muamele vs.) olup olmadığı ya da Türk Kızılay faaliyetleri ile ilgili (Türkçe dil kursu, sosyal beceri geliştirme eğitimleri, danışmanlık ve yönlendirme faaliyetleri) olup olmadığını belirleyin,

❗ Şikâyetinize yönelik olarak doğru geri bildirim mekanizmasına ulaşın,

❗ Şikâyetinizin proje yetkililerine ulaşabilmesi amacıyla İşgücü Piyasasına Geçişin Desteklenmesi Projesi kapsamında olduğunuzu vurgulayın.



İSDEP

İŞGÜCÜ PİYASASINA GEÇİŞİN DESTEKLENMESİ PROJESİ

GERİ BİLDİRİM MEKANİZMASI BROŞÜRÜ



❗ Projeye dair gelişmeler için aşağıdaki sosyal medya hesaplarımızı takip ediniz.

"Bu yayın Avrupa Birliği'nin maddi desteğiyle hazırlanmıştır.
Yayın içeriği T.C Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Türkiye İş Kurumu,
Türk Kızılay sorumluluğu altındadır.
Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtmak zorunda değildir."

@ISDEP2

@isdep2

@isdep_2





Proje Tanımı

İşgücü Piyasasına Geçişin Desteklenmesi Projesi (İSDEP-2) Avrupa Birliği Mülteciler için Mali Yardım Aracı tarafından finanse edilen, Dünya Bankası teknik desteği ile Uluslararası İşgücü Genel Müdürlüğü koordinasyonunda Türk Kızılay ve İŞKUR tarafından yürütülen bir projedir.



Proje Pilot İlleri

Adana, Bursa, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kocaeli, Konya, Şanlıurfa



Hedef Kitlesi

- Türk Vatandaşları
- Geçici Koruma Altındaki Suriyeliler
- Uluslararası Koruma Başvuru Sahipleri
- Uluslararası Koruma Statü Sahipleri



Proje Faaliyetleri

İSDEP-2'nin yürütülmesinden sorumlu paydaşların projedeki görev dağılımı aşağıdaki gibidir.

TÜRK KIZILAY	İŞKUR
Kayıt, Geçim Kaynakları Danışmanlığı ve Profillendirme	İŞKUR Kaydı
Türkçe Dil Eğitimine Yönlendirme	İş ve Meslek Danışmanlığı Hizmetlerinin Sunulması
Sosyal Beceri Geliştirme Eğitimine Yönlendirme	İşe Yönlendirme
İŞKUR'a Yönlendirme	İŞKUR Uygulamalı Eğitim Programlarına Yönlendirme

Projenin faydalanmak isteyen yararlanıcılar ihtiyaçlarına göre Türk Kızılay veya İŞKUR üzerinden proje faaliyetlerine dahil olabilir.

Geri Bildirim Mekanizması Nedir, Ne için ve Nasıl Kullanılır?

İşgücü Piyasasına Geçişin Desteklenmesi Projesi kapsamındaki çalışma hayatına dair geri bildirimler için Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Alo 170 Çalışma Hayatı İletişim Merkezi, Türk Kızılay'ın proje kapsamındaki faaliyetleri için 168 Çağrı Merkezi geri bildirim mekanizması olarak belirlenmiştir.

Bu araçlara ek olarak ulusal geri bildirim mekanizması olan T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) üzerinden de talep, ihbar ve şikâyetlerin iletilmesi mümkündür.

<https://www.cimer.gov.tr/>

Çalışma Hayatı Hakkında Geri Bildirimler



ÇSGB, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı ve İŞKUR'un hizmetleri ile ilgili ortak çağrı merkezi olarak faaliyet gösteren ALO 170 Çalışma Hayatı İletişim Merkezi bulunmaktadır.

Çalışma hayatı ile ilgili her türlü soru, sorun, öneri, eleştiri, ihbar, şikâyet, başvuru ve taleplerin çözüme kavuşturulması amacıyla telefonla ALO 170 Çalışma Hayatı İletişim Merkezi aranabilir.

ALO 170 Çalışma Hayatı İletişim Merkezi Türkçe olarak 7 gün 24 saat hizmet vermesinin yanı sıra İngilizce, Almanca ve Arapça bilen vatandaş temsilcileri ile 08:00 - 19:00 saatleri arasında hizmet vermektedir.

Ayrıca, Türkiye'de yaşayan işitme engelli vatandaşlara <https://www.alo170.gov.tr> ve Whatsapp aracılığı ile **0850 222 7 170** numarası üzerinden görüntülü olarak işaret dili bilen temsilciler tarafından hizmet sunulmaktadır.



Türk Kızılay Proje Faaliyetleri Hakkında Geri Bildirimler



Türk Kızılay verdiği hizmetler ile alakalı gelen dilek, şikâyet ve önerileri en kısa süre içerisinde değerlendirerek 168 Çağrı Merkezi üzerinden dönüş sağlamaktadır.

Türk Kızılay, 168 Çağrı Merkezi aracılığıyla kendisiyle iletişime geçen kişilere Toplum Merkezleri faaliyetleriyle ilgili bilgi sunma, öneri, dilek, memnuniyet ve şikâyetlerin çözüme kavuşturulması konularında hizmet vermektedir.

İSDEP-2 kapsamında da her faydalanıcı veya paydaş geri bildirim, şikâyet ve soru kaydı için Kızılay'ın ücretsiz çağrı hattını arayabilmektedir. Bu kapsamda 168 Çağrı Merkezi beş dilde hizmet vermektedir (Türkçe, Arapça, İngilizce, Farsça ve Peştuca).

168 Çağrı Merkezine başvuru yapılırken, ilgili geri bildirim Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğünün İSDEP-2 projesi hakkında olduğu belirtilerek, geri bildirim kaydı oluşturulabilir.

168 Çağrı Merkezi'ne ek olarak tüm faydalanıcılar Toplum Merkezleri'nde bulunan dilek, şikâyet ve öneri formunu doldurarak Kızılay Toplum Merkezleri'ndeki personel aracılığıyla geri bildirimlerini iletebilmektedir.

