



# VATANDAŞIN

# DEVLETİNE ULAŞIM YOLLARI



**Adnan TÜRKDAMAR**  
Niğde Vali Yardımcısı



## BİMER- CİMER

ALO 112 (155 POLİS, 156 JANDARMA, 177 ORMAN, AFAD, İTFAİYE)

ALO 184: SABİM

ALO 147: MİLLİ EĞİTİM

ALO 170: SGK, İŞ-KUR

ALO 183: AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR

ALO 144: SOSYAL YARDIMLAŞMA VE DAYANIŞMA VAKFI

**B**ilindiği gibi alo hatları ile yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde **iyi yönetim** ve **yönetime katılma** ilkelinin hayata geçirilmesi, idare tarafından sunulan hizmetlerin sunum kalitelerinin

artırılması ve vatandaş ile Devlet arasındaki iletişim kanallarının devamlı surette açık tutularak **şeffaflığın** ve **hesap verebilirliğin** sağlanması hedeflenmekte, ayrıca vatandaşların görüş ve önerileri alınarak hükü-

met çalışmaları ve idarenin eylem ve işlemleri hakkında oluşturulacak politikalara kaynaklık etmektedir.

Bu yazıda; Ağustos 2016 - Mayıs 2017 tarihleri arasında dokuz aylık sürede Niğde İl Ölçeğinde vatandaşımızın ALO Hatlarını etkin kullanıp kullanmadığı, sonuç alınıp alınmadığı, bu yolların suistimal edilip edilmediği analiz edilmeye çalışılacaktır.

Başvurular türlerine (bilgi edinme, görüş/öneri, ihbar, istek, şikâyet) göre; yöntemine (internet, mektup, şahsen, telefon, yazılı) göre; konulara (mahalli hizmetler, işyeri-işveren

şikâyetleri, sosyal yardımlar, iş talebi, başvuru takip) ve sonuçlarına (olumlu cevap, red, kısmen kabul) göre değerlendirilip analiz edilecektir.

Söz konusu tarihler arasında Alo 147'ye yapılan 168 başvurunun 14'ü bilgi sorma, 27'si öğrenci şikâyetleri, 41'i vatandaş şikâyetleri, 24'ü taşıma servisleri şikâyetleri, 19'u okul idaresi şikâyetleri, 4'ü pansiyon şikâyetleri, 20'si öğretmen şikâyetleri ve 10 adedi ise ehliyet sınavı şikâyetleri olarak kayıtlara geçmiştir. Alo 144'e hiç başvuru yapılmadığı tespit edilmiştir.

**Alo 183'e** yapılan 254 başvurunun ise 57'si çocuk hizmetleri, 112'si engelli hizmetleri, 60'ı kadın hizmetleri, 4'ü şehit yakını ve gazilere yönelik hizmetler, 21'i yaşlı hizmetleri konusunda olmuştur.

**Alo 170'e** yapılan 257 başvurunun hepsine cevap verilmiştir.

**Alo 184'e** yapılan 336 başvurunun 269'u hastane hizmetleriyle ilgili, 61'i halk sağlığı hizmetleri ile ilgili 36'sı ise sağlık müdürlüğü hizmetleri ile ilgili olduğu görülmektedir.

## ALO 184 ŞİKÂYET ANALİZİ

Başvuru Sebebi	Başvuru Sayısı Toplam	Başvuru Sebebi	Başvuru Sayısı Toplam
Acil Servis İşleyişi	2	112 Acil Sağlık Hizmetleri	3
Aşı Uygulamaları	1	Diğer	5
Diğer	5	Diplomasız Personel	1
Diğer Personel İletişim Sorunu	1	Diyaliz Hastalarının Nakli	1
Hekim İletişim Sorunu	1	Eczane	8
İçme Suları	4	Hijyen	1
İlaç Talebi	5	İşleyiş	3
İşleyiş	12	ÖLÜM	1
Kurum – Asm / Tsm	1	Personel Talebi- Hekim	1
Mesai Saatlerine Uymama	12	Sağlık Hizmeti Ücretlendirmeleri	7
Personel Talebi –Hekim	8	Sağlık Sistemi İşleyişi	1
Sağlık Çalışanı	1	Tıbbi Uygulamaları	4
Sağlık Sistemi İşleyişi	2	<b>TOPLAM</b>	<b>36</b>
Teknik Ve İşletme Sorunları	2	<b>Hastane Toplam</b>	<b>269</b>
<b>TOPLAM</b>	<b>61</b>		

**BİMER'e** yapılan başvuruları analiz edecek olursak; Söz konusu süre içerisinde toplam 1731 başvurunun 61'i bilgi edinme, 42'si görüş ve öneri, 1482'si ihbar 619'u istek, geri kalan 861'i ise şikâyet.

Kullanılan başvuru yollarına göre değerlendirecek olursak 1424 internet, 46 mektup, 110 şahsen, 150 telefon, 1 yazılı başvuru yöntemi kullanılmış.

Başvuruların 1238'ine olumlu cevap verilmiş, 61'i reddedilmiş, 125'i ise kısmen kabul edilmiş.

İstek ve talepler ise kendi içerisinde 131'i iş talebi, 115'i yol, yemek, barınma gibi sosyal yardımlar, 62'si önceden yaptığı başvuruyu takip, geri kalan özel sektörden iş yeri sorunları.

**Alo 112'ye** yapılan başvurular incelendiğinde; söz konusu süre içerisinde gelen 655. 872 çağrıdan 247. 355'i anons sırasında kapanmış, 28.310'u yanlış ihbar, 380.207'si çağrı alıcılara aktarılmış, 355.155'i cevaplanmış, 25.040'ının çağrı aktarma esnasında kapandığı yani cevaplanmadığı tespit edilmiştir.

Bu çağrılarının 120.464'ünün sağlık, 81.555'inin emniyet, 16.441'inin jandarma, 7474'ünün itfaiye, 854'ünün AFAD, 772'sinin orman kurumuna aktarıldığı tespit edilmiştir.

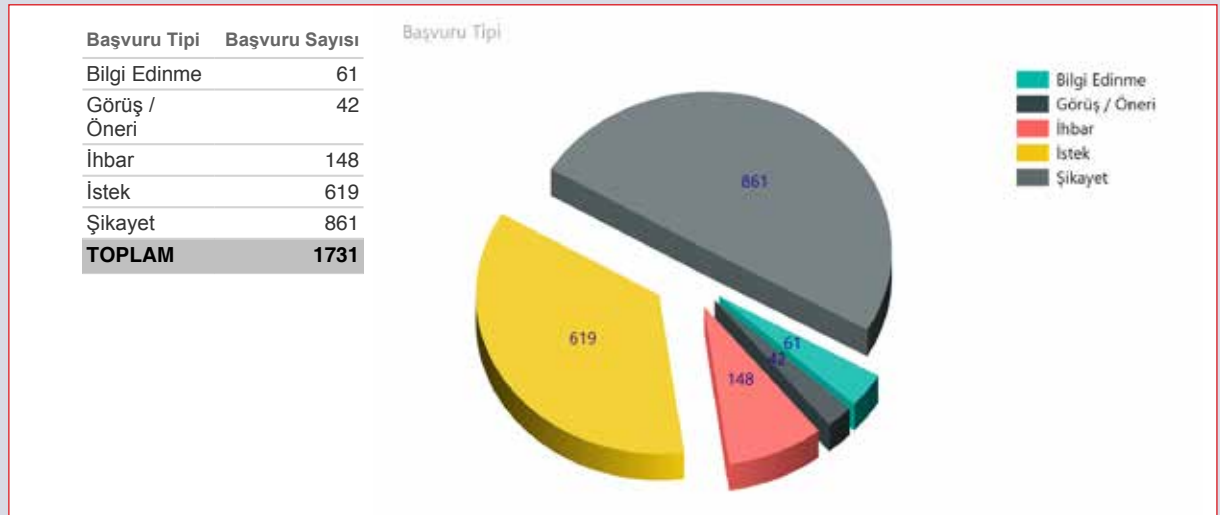
## ALO 112 ÇAĞRILARININ ANALİZİ

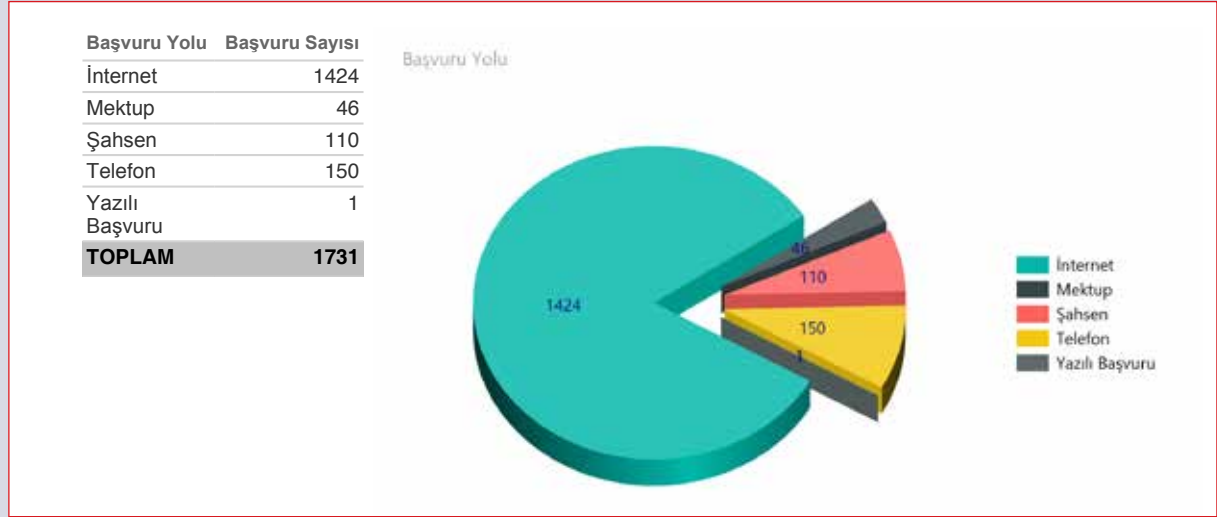
Aylar	Sisteme Gelen Toplam Çağrı Sayısı	Anons Sırasında Kapanan Çağrı Sayısı	ÇA/ÇY Kuyruklarına Giren Çağrı Sayısı	ÇA/ÇY Tarafından Cevaplananan Çağrı Sayısı	ÇA/ÇY Tarafından Cevaplanmadan Kapanan Çağrı sayısı	SAĞLIK Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	EMNİYET Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	JANDARMA Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	İTFAİYE Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	İL AFET ACİL Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı	ORMAN Kurumuna Aktarılan Çağrı Sayısı
AĞUSTOS	67984	22997	41737	39043	2166	11857	8503	2194	1053	48	143
ARALIK	46702	17208	28590	27021	1415	10953	6190	1091	472	211	16
EKİM	50789	18628	30219	28606	1448	10182	6660	1343	695	72	91
EYLÜL	56510	20844	32922	31146	1508	9687	6884	1897	770	50	110
HAZİRAN	59319	20905	35262	31263	1692	9897	6834	1225	540	76	93
KASIM	47096	17013	26290	24776	1365	8557	6021	1011	771	76	110
MART	51517	20734	28919	27028	1711	8689	7462	1023	517	75	43
MAYIS	53008	20203	30258	28389	1632	9911	7080	1239	438	36	21
NISAN	49533	18479	28792	27140	1457	8845	7095	1158	507	18	31
OCAK	53278	22812	28830	26726	1823	10814	4794	868	368	28	
ŞUBAT	48597	21146	25806	24003	1550	7792	5195	769	373	57	24
TEMMUZ	71539	26386	42582	40024	1969	13280	8837	2623	970	107	90
<b>Toplam</b>	<b>655872</b>	<b>247355</b>	<b>380207</b>	<b>355165</b>	<b>19736</b>	<b>120464</b>	<b>81555</b>	<b>16441</b>	<b>7474</b>	<b>854</b>	<b>772</b>

## BİMER Başvurularının Konulara Göre Dağılımı (İlk 5 Konu)

Üst konu	Konu	Gelen sevk toplamı
KAMU/ÖZEL SEKTÖR ÇALIŞANLARI	İş Talebi	131
SOSYAL HİZMETLER	Diğer Yardımlar (Yol, Yemek, Barınma Yardımı vb.)	115
KAMU/ÖZEL SEKTÖR ÇALIŞANLARI	İşyeri/İşveren Şikâyetleri	63
BİMER BAŞVURU İŞLEMLERİ	Başvuru Takip	62
MAHALLİ HİZMETLER	Yol ve Yol Bakım	54

## BİMER Başvurularının Tiplerine Göre Dağılımı



**BİMER Başvurularının Yöntemine Göre Dağılımı**

**351.468** nüfuslu Niğde’de 9 ayda toplam **658.618** başvuru yapılmış ve hepsi değerlendirilmiştir.



Görüldüğü gibi vatandaş devletine bir “ALO” veya bir “TIK” ile ulaşabilmektedir. Doğaldır ki taleplerin olabilirliği, şikâyetlerin doğruluğu veya tekliflerin uygunluğu araştırılmaktadır. Vatandaştan gelen her istek, çağrı, ihbar veya şikâyet mutlaka değerlendirmeye alınmakta ve analiz edilmektedir. Mevzuat, bütçe ve imkânlar ölçüsünde, plan dâhilinde uygulanmaktadır.

Yapılan inceleme ve araştırma sonucunda kin ve garezle yapıldığı tespit edilen şikâyetler değerlendirilmemektedir. Her durumda vatandaşa bilgi verilmektedir.

Sonuç olarak; istek, talep, şikâyet, teklif ve hatta hayallerini, kırıncılıklarını, rüyalarını anında her türlü yöntemle Devletine ulaştırabilen; her türlü iletişimin değerlendirildiğinden emin olan vatandaş, Devletine canı pahasına sahip çıkmaz mı?

