



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

Sayı : 86839228-10.06.01-E.14051891

01.08.2018

Konu :Millî Eğitim Bakanlığı İletişim
Merkezi (MEBİM)

GENELGE
2018/14

Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM), Bakanlığımızın görev alanlarında öğretmen, öğrenci, veli ve diğer vatandaşlarımızdan gelecek her türlü bilgi edinme, görüş/öneri, talep, uygulama desteği veya idarî konulardaki başvuruların hızlı, etkin ve verimli bir biçimde çözüme kavuşturulması amacıyla 30 Temmuz 2018 tarihinden itibaren yurt içinden 444 0 632 (444 0 MEB), yurt dışından da +90 444 0 632 numaralı hat üzerinden 7 gün 24 saat boyunca hizmet verecektir.

İletişim Merkezinin çalışmasına ilişkin usul ve esaslar aşağıdaki şekildedir:

1. İletişim Merkezinin çalışmalarına yardımcı olmak üzere merkez ve taşra teşkilatı birimlerinde "İletişim Merkezi Destek Bürosu" kurulacaktır. İletişim merkezi destek bürolarından sorumlu olmak üzere, merkez teşkilatı hizmet birimlerinde en az bir daire başkanı; taşra teşkilatı il müdürlüklerinde de bir şube müdürü MEBİM genel koordinatörü olarak görev yapacaktır.

2. MEBİM genel koordinatörüne bağlı halkla ilişkiler temsilcisi olarak görev yapmak üzere en az iki personel ve yeterince kullanıcı görevlendirmesi yapılacaktır.

3. İletişim Merkezi yazılımında (<https://mebim.meb.gov.tr>) yer alan yönetici iletişim bilgileri güncel tutulacaktır. Özellikle çalışma saatleri dışında okul veya kurumlarımızda yaşanan hırsızlık, yangın gibi konularda; okul çevrelerinde alkol ve bağımlılık yapıcı maddelerin satıldığına/kullanıldığına ilişkin gelen ihbarlarda hızlı iletişim kurulabilmesi için yazılıma bilgileri işlenen ilgililer, iletişim araçlarını ulaşılabilir durumda tutacaktır.

4. İletişim Merkezine gelen başvuruların çağrı anında sonuçlandırılması esastır. Ancak çağrı anında sonuçlandırılmayan başvurular ilgisine göre merkez, taşra veya yurt dışı teşkilatına iletilecektir.

5. Merkez teşkilatı birimleri; görev alanlarıyla ilgili yönetmelik, genelge, açıklama, sınav sonuçları, mevzuat değişiklikleri gibi gelişmeleri iletişim merkezine iletmek üzere Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğine bildirecektir.

6. Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği; İletişim Merkezine yapılan başvurulara ilişkin, Bakanlığımız birimlerinin yapacağı çalışmalara veri sağlamak amacıyla rapor hazırlar. Ayrıca ilgili birimin talebi doğrultusunda da konu bazlı rapor hazırlar.

7. Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği; İletişim Merkezinden dış arama yoluyla öğretmen, öğrenci veya velilerimize birimlerimizin yapacağı çalışmalara kaynak sağlamak amacıyla anket yapacaktır. İlgili birimden talep gelmesi hâlinde konu bazlı anket yapılarak birimlere rapor hazırlanacaktır.

8. Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği iletişim merkezi destek bürolarının gerçekleştirdiği faaliyetleri, Kurum Performans Raporu adıyla hazırlayarak merkez ve taşra teşkilatına aylık olarak iletacaktır.

9. İletişim merkezi destek büroları, iletilen başvurulara 3 iş günü içerisinde cevap verecektir. Bu süre içerisinde sonuçlandırılması mümkün olmayan başvuruların işleme alınıp alınmadığı, işleme alındıysa işlemin nasıl ve ne kadar sürede sonuçlandırılacağı büro personeli tarafından <https://mebim.meb.gov.tr> yazılımı üzerinden İletişim Merkezine bildirilecektir. İletişim Merkezi, başvuru sonucunu başvuru sahibiyle dış arama yoluyla paylaşacaktır.

10. İletişim Merkezince iletişim merkezi destek bürolarına iletilen başvurular, büro personeli tarafından aciliyetine ve ehemmiyetine göre sıralanarak başvuruları mağdur etmeyecek şekilde işleme alınacaktır.

11. 06.01.2012 tarihli, "Alo 147" konulu ve 2012/02 sayılı Genelge yürürlükten kaldırılmıştır.

Gereğini rica ederim.

Ziya SELÇUK
Bakan