

Bilgi

Bilgi Edinme ve İletişim Merkezleri (BİLGİ EDİNME, CİMER, ALO 170) Uygulama Yönergesi

Maka Olur : 20925901 Kabul Tarihi : 18.06.2026
Kurum : Türkiye İş Kurumu

BİRİNCİ BÖLÜM : Başlangıç Hükümleri

Amaç

Madde 1- (1) Bu Yönergenin amacı, bilgi edinme hakkının kullanımı, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve Çalışma Hayatı İletişim Merkezi “ALO 170” hizmeti ile ilgili Kurumumuz tarafından gerçekleştirilecek iş ve işlemlere ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

Madde 2- (1) Bu Yönerge, Türkiye İş Kurumunun merkez ve taşra teşkilatını kapsar.

Dayanak

Madde 3- (1) Bu Yönerge, 15/10/2012 tarihli ve 415933 sayılı Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü Görev, Yetki ve Sorumluluk Yönetmeliğinin 16'ncı maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- (1) Bu Yönergede geçen;

- a) ALO 170: Çalışma Hayatı İletişim Merkezi “ALO 170” i,
- b) ALO 170 Yazılımı: ALO 170 tarafından birime yönlendirilen başvuruların değerlendirildiği yetkilendirilmiş personelin erişim izninin olduğu web tabanlı sistemi,
- c) Bakanlık: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığını,
- ç) Bakanlık Birimleri: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığını birimlerini,
- d) Birim: Türkiye İş Kurumunun teşkilat şemasında yer alan birimlerini,
- e) CİMER: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezini,
- f) CİMER kapısı: CİMER'e yapılan başvuruların değerlendirildiği ve yalnızca yetkilendirilmiş personelin erişim izninin bulunduğu web tabanlı sistemi,
- g) Genel Müdürlük: Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğünü,
- ğ) Hizmet Merkezi: Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğüne bağlı hizmet merkezini,
- h) İl Müdürlüğü: Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğünü,
- ı) İletişim Kanalları: CİMER, Bilgi Edinme Başvuruları ve ALO 170'i,

i) Kurum: Türkiye İş Kurumunu,
ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM : Bilgi Edinme Hakkı

Bilgi edinme süreci

Madde 5- (1) Kurumda, bilgi edinme hakkı ile ilgili iş ve işlemlerin yürütülmesinden ve koordinasyonundan, Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına bağlı Bilgi Edinme ve İletişim Şube Müdürlüğü sorumludur.

(2) Gerçek veya tüzel kişiler tarafından yapılacak bilgi edinme hakkı ile ilgili başvurular doğrudan CİMER aracılığıyla veya Kurum internet sayfasında yer alan Bilgi Edinme alanında belirtilen başvuru yolları (e-posta, şahsen, faks) ile yapılabilir.

Kullanıcı tanımları

Madde 6- (1) Kuruma yapılan bilgi edinme hakkı ile ilgili başvurulara ilişkin iş ve işlemler CİMER kapısında yetkili bulunan CİMER personeli tarafından yürütülür.

Bilgi edinme hakkının kullanımıyla ilgili yıllık raporun hazırlanması

Madde 7- (1) 9/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun 30 uncu maddesi ile 27/4/2004 tarihli ve 25445 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulamasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmeliğin 44 üncü maddesine göre il müdürlükleri tarafından bir önceki yıla ait bilgi edinme başvuruları ile ilgili Bilgi Edinme Hakkının Kullanımıyla İlgili Yıllık Raporu (EK-1) düzenlenir ve her yıl ocak ayının sonuna kadar bilgi.edinme@iskur.gov.tr e-posta adresine gönderilir.

(2) Bilgi Edinme Hakkının Kullanımıyla İlgili Yıllık Raporda;

a) Yalnızca valiliklerden il müdürlüklerine yönlendirilen ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu kapsamında alınan başvurulara yer verilir, CİMER kapısından gelen iş başvuruları ve 10/11/1984 tarihli ve 18571 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamındaki dilekçeler dikkate alınmaz.

b) CİMER kapısından bilgi edinme kapsamında gelen başvurulara, Yıllık Raporda yer verilmez.

c) İl müdürlükleri ve hizmet merkezlerine ait yıllık raporlar il müdürlükleri tarafından birleştirilerek tek rapor halinde bilgi.edinme@iskur.gov.tr e-posta adresine gönderilir.

ç) Genel Müdürlük birimleri tarafından rapora ilişkin bir işlem yapılmaz, Bilgi Edinme Hakkının Kullanımıyla İlgili Yıllık Raporu doldurulmaz.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM ;: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

CİMER işleyişi

Madde 8- (1) Kurumun, CİMER faaliyetlerinde koordinasyon görevi, Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına bağlı Bilgi Edinme ve İletişim Şube Müdürlüğü tarafından yerine getirilir.

(2) CİMER faaliyetleri web tabanlı CİMER kapısı aracılığı ile yürütülür. Başvuru sahipleri başvuru sonuçlarını sistem üzerinden takip edebilir.

(3) Başvuru sahipleri CİMER'e; e-Devlet kapısı üzerinden, ALO 150 telefon hattından, mektup ve e-posta ile şahsen başvuru gerçekleştirilebilir. Başvuru sahipleri, başvurularını ve yapılan işlemleri CİMER sisteminden takip edebilir.

(4) Kurumumuza gelen başvuruların değerlendirildiği CİMER sistemine <https://kapi.cimer.gov.tr/> adresi üzerinden ulaşılmaktadır.

a) Vatandaşlar tarafından CİMER'e yapılan başvurular, CİMER sistemi üzerinden otomasyon ile ya da Cumhurbaşkanlığında görevli koordinatörler tarafından tasnif edilerek sistem üzerinden ilgili Bakanlıklara iletilmektedir.

b) Bakanlık koordinatörleri kendilerine gelen başvurular içinden İŞKUR'la ilgili olan başvuruları, Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) Genel Müdürlüğüne veya ilgili ilin Valiliğine havale etmektedir.

c) Kurumumuza CİMER otomasyon sistemi ile ya da Bakanlık tarafından gelen başvuruların içeriğine bakılarak Kurum ile ilgili olmayanlar gerekçesi ile iade edilir, ilgili olanlar ise Genel Müdürlük birimlerine ya da İl Müdürlüklerine sevk edilir. İl Müdürlüklerine valilikler aracılığı ile doğrudan başvuru sevk edilebilir.

d) CİMER sistemi üzerinden sevki yapılan İl Müdürlüklerindeki görevliler, başvuruyu kendi İl Müdürlükleri içinde ilgili birime sevk etmelidir.

e) Kendisine başvuru düşen Kurum personeli, başvuruda ortaya konulan hususu detaylıca değerlendirerek gerekli cevabı; ilgili mevzuat, Kurum politikaları ve talimatlara göre hazırlamalıdır.

f) Cevap onay yetkilisi, hazırlanan cevabı kontrol eder uygun ise onaylar ve başvuru kapanır; değil ise iade eder ve düzeltilmesini takip eder.

(5) Vatandaşların dilekçe hakkı kapsamında yaptıkları başvurulara 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun gereğince otuz gün, bilgi edinme hakkı kapsamında yaptıkları başvurulara 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gereğince on beş iş günü içerisinde cevap verilmesi gerekmektedir.

Kullanıcıların yetkilendirilmesi

Madde 9- (1) Genel Müdürlük birim personelinin CİMER kapısında yetkilendirilmesine yönelik iş ve işlemler, Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına bağlı Bilgi Edinme ve İletişim Şube Müdürlüğü tarafından bilgi.edinme@iskur.gov.tr e-posta adresi aracılığı ile gerçekleştirilecektir.

(2) İl müdürlükleri ve hizmet merkezleri personelinin CİMER kapısında yetkilendirilmesine yönelik iş ve işlemler valilikler tarafından yürütülür, il müdürlükleri kullanıcı ekleme ve çıkarma işlemlerine yönelik taleplerini valiliklerin ilgili birimine bildirilecekler, aynı zamanda yapılan değişiklikleri bilgi amaçlı Genel Müdürlüğümüz CİMER yetkililerine bilgi.edinme@iskur.gov.tr adresine iletmek suretiyle bildireceklerdir.

(3) Birimlerde meydana gelen kullanıcı değişiklikleri, (emeklilik, Kurumdan ayrılma, görev değişikliği vb.) değişikliğin meydana geldiği tarihten itibaren en geç üç iş günü içerisinde; İl müdürlükleri valiliklere ve bilgi amaçlı Genel Müdürlük CİMER yetkililerine bilgi.edinme@iskur.gov.tr adresine, Genel Müdürlük birimleri ise Bilgi Edinme ve İletişim Şube Müdürlüğüne bildirilecektir.

(4) CİMER'e yapılan başvurular sırasında kullanılan kimlik ve iletişim bilgilerinin muhafazasını sağlamak amacıyla her kamu kurumundaki en yetkili kişiden başlayarak başvuruya işlem yapmak üzere kimlik bilgilerine ihtiyaç duyacak sınırlı sayıdaki kişiye "kimlik bilgileri göster özel yetkisi" tanımlanmıştır. "Kimlik Bilgilerini Göster" özel yetkisini almak ya da yetkide değişiklik yapmak için CİMER kapısı ana sayfasında yer alan bu konudaki bilgilendirmeler takip edilmelidir.

CİMER kullanıcıları

Madde 10- (1) CİMER işlemleri, yöneticiler ve personel tarafından aşağıda yer verilen usul ve esaslar çerçevesinde yürütülür:

a) Kurum yetkilisi: CİMER başvuru işlemlerine ilişkin takip ve denetimi yapmak üzere Strateji Geliştirme Daire Başkanı, Bilgi Edinme ve İletişim Şube Müdürü ve Strateji Geliştirme Daire Başkanının ilgili müdürlükte uygun göreceği personel, Kurum yetkilisi olarak görev yapar. CİMER kapısı üzerinden gelen başvuruları inceleyip değerlendirmeye alır. Kurumu ilgilendirmeyen başvuruları gerekçesi ve varsa öneri notu (yönlendirilmesi önerilen kurum) ile birlikte Bakanlığa/ilgili kuruma iade eder.

b) Alt birim tanımlanmış birimler:

1) Birim yetkilisi: Birim ve alt birimlerindeki başvuruların takibini yaparak kullanıcılar arasında koordinasyonu sağlamak amacıyla ilgili birim yöneticisi tarafından, işin durumuna göre yeterli nitelik ve sayıda personel birim yetkilisi olarak görevlendirilir. Birim yetkilisi, birime havale edilmiş başvuruları değerlendirir. Birim yetkilisi, birimin görev alanına girmeyen başvuruları doğru birime/kuruma sevk eder, sevki mümkün olmayan durumlarda başvuruları üst birime iade eder. İşleme alınan başvuruları, konusuna göre ilgili alt birime havale eder. Birimindeki kullanıcı işlemlerinden sorumludur.

2) Kullanıcı: Birim veya kurum yetkilisine bağlı olarak başvuruların kanuni işlem süresi içerisinde değerlendirilmesinden sorumlu olan personeldir. İşin durumuna göre yeterli nitelik ve sayıda personel, kullanıcı olarak görevlendirilir. Birim yetkilisi tarafından havale edilmiş başvuruları değerlendirir. Birimin görev alanına girmeyen başvuruları gerekçesini belirtilerek iade eder. Başvuruya, başvurunun yapıldığı tarihten itibaren bilgi edinme kapsamında ise en geç on beş iş gününde; diğer başvuru türlerinde ise (istek, şikâyet, görüş ve öneri, ihbar) otuz gün içerisinde cevap verilir. İstisnai durumlarda bilgi edinme başvuruları için bu süre; sürenin uzatılması ve bunun gerekçesi başvuru sahibine yazılı olarak ve on beş iş günlük sürenin bitiminden önce bildirilmek suretiyle otuz iş günüdür. Sisteme girilen cevap metinleri cevap-onay yetkilisinin onay ekranına düşer.

3) Cevap-onay yetkilisi: İmza yetkisine haiz olmak üzere, cevabı hazırlayan kişinin unvanına eşit veya daha üst düzeyde olan ve Kurum adına başvuru sahibine gönderilmek üzere hazırlanan cevabın uygunluğundan sorumlu olan personeldir. Kullanıcılar tarafından hazırlanan cevap metnini kontrol edip onaylar veya cevabı hazırlayan kullanıcıya cevabın tekrar hazırlanması için başvuruyu geri gönderir. Onaylanan başvurular başvuru sahibine iletilmiş ve sonuçlandırılmış olur.

c) Alt birim tanımlanmamış birimler:

1) Kullanıcı: Birim yöneticisine bağlı olarak başvuruların kanuni işlem süresi içerisinde değerlendirilmesinden sorumlu olan personeldir. Birim yöneticisi tarafından, işin durumuna göre yeterli nitelik ve sayıda personel kullanıcı olarak görevlendirilir. Kullanıcı, birime havale edilmiş başvuruları değerlendirir. Birimin görev alanına girmeyen başvuruları doğru birime/kuruma sevk eder, sevki mümkün olmayan durumlarda başvuruları üst birime iade eder. Başvuruyu, başvurunun yapıldığı tarihten itibaren bilgi edinme kapsamında ise en geç on beş iş günü; diğer başvuru türlerinde yapıldı ise (istek, şikâyet, görüş ve öneri, ihbar) otuz gün içerisinde sonuçlandırır. İstisnai durumlarda bilgi edinme başvuruları için bu süre; sürenin uzatılması ve bunun gerekçesi başvuru sahibine yazılı olarak ve on beş iş günlük sürenin bitiminden önce bildirilmek suretiyle otuz iş günüdür. Sisteme girilen cevap metinleri cevap-onay yetkilisinin onay ekranına düşer.

2) Cevap-onay yetkilisi: İmza yetkisine haiz olmak üzere cevabı hazırlayan kişinin unvanına eşit veya daha üst düzeyde olan ve Kurum adına başvuru sahibine gönderilmek üzere hazırlanan cevabın uygunluğundan sorumlu olan personeldir. Kullanıcılar tarafından hazırlanan cevap metnini kontrol edip

onaylar veya cevabı hazırlayan kullanıcıya cevabın tekrar hazırlanması için başvuruyu geri gönderir. Onaylanan başvurular başvuru sahibine iletilmiş ve sonuçlandırılmış olur.

CİMER kullanıcılarının yükümlülükleri

Madde 11- (1) CİMER kapısına giriş yapma yetkisine sahip olan kamu personelinin (CİMER kullanıcıları) dikkat etmesi gereken hususlar aşağıda belirtilmiştir. Tüm kullanıcıların aşağıda belirtilen hususlara riayet etmesi zorunludur:

a) Kullanıcılar, kendi birimlerine gelen başvuru yoğunluğuna göre düzenli olarak sisteme giriş yaparlar. Başvuru yoğunluğu fazla olan birimlerdeki kullanıcılar her gün; başvuru yoğunluğu az olan birimler ise haftada en az iki gün giriş yapmalıdır. (Sisteme çok az giriş yapan veya hiç giriş yapmayan kullanıcılar tespit edilerek kurumlarına bildirilmektedir.)

b) CİMER faaliyetlerinde görevi sona eren veya farklı bir birime/kuruma giden CİMER kullanıcıları bu durumu, kurumunun CİMER yetkilisine bildirmelidir.

c) CİMER’de yer alan her bir başvuru içeriği ve başvuru sahibine ait veriler korunmalıdır. Başvuru sahibine ait veriler şikâyet edilen kişi veya birimler ile paylaşılmamalıdır.

ç) Başvuru açıldığında bakılması gereken ilk bölüm, başvuru metni bölümüdür. Başvuru sahibine ait kimlik ve iletişim bilgilerinin yer aldığı bölüm gerekli olmadıkça açılmamalıdır. Başvuruya ait ekran görüntüleri, sosyal medya veya telefon aracılığıyla paylaşılmamalıdır.

d) Konusu bilgi edinme hakkı kapsamında olan başvurulara, 4982 sayılı Kanun kapsamında yer alan özel hükümlere dayanılarak açıklamalı cevap verilmelidir.

e) Kullanıcılar, Portal üzerinden başvuru oluşturamazlar, kendi başvurularını işleme alamaz, sevk edemez ve cevaplayamazlar.

Diğer hususlar

Madde 12- (1) Uygulamada ortaya çıkan tereddütler öncelikle il müdürlüğü tarafından, bunun mümkün olmaması halinde, Genel Müdürlük tarafından çözüme kavuşturulmalıdır.

(2) Birimin görev alanına girmeyen başvurular, doğru birime/kuruma sevk edilmeli, sevki mümkün olmayan durumlarda başvurular, üst birime iade edilmelidir. Başvuru sahibine, başvurusunun değerlendirilmeye alınabilmesi için, ilgili kurum veya kuruluşa başvurmaları gerektiği yönünde cevap verilmemelidir.

(3) Çalışma hayatına ilişkin tüm şikâyet ve ihbar başvuruları, il müdürlüklerince öncelikle 3071 sayılı Kanun hükümleri kapsamında incelenecek; başvurularda eksik bilgi veya belge bulunması halinde bunların tamamlanması sağlanacaktır. Eksik bilgi ve belgelerin tamamlanmasını teminen, tespit edilen eksiklikler başvuru sahibine açık ve anlaşılır şekilde bildirilecektir. Bu bildirimde ALO 170’in de iletişim kanallarından biri olarak kullanılabileceği bilgisine yer verilecektir. Eksik bilgi ve belgelerin tamamlanması gereken durumlarda cevap metninde “...söz konusu eksikliklerin tamamlanması için ALO 170 iletişim merkezi de kullanılabilecektir.” ifadesine yer verilecektir.

(4) CİMER kapısı ana sayfada yayınlanan “Duyurular” düzenli şekilde takip edilmelidir.

(5) Başvurulara verilecek cevaplarda;

a) Başvuruların yasal süre içerisinde cevaplandırılmasına,

b) Cevap metinlerinin, Türkçe dil bilgisi kurallarına uygun başvuru sahibinin anlayacağı şekilde açık ifadeler kullanarak resmi yazışma ve üslup kurallarına uygun olarak hazırlanmasına; yalnızca mevzuat sayıları veya hükümleri belirtilerek cevap verilmemesine,

c) Başvurunun ciddiyle değerlendirildiğine dair ifadelere yer verilmesine,

ç) Başvuruya olumsuz cevap verileceği durumlarda; bu cevabın hukuki gerekçelere dayandırılması ve vatandaşın başvurabileceği kanun yolları ile kanuni sürelerinin belirtilmesine,

dikkat edilmelidir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM : Çalışma Hayatı İletişim Merkezi “ALO 170”

ALO 170’in işleyişi

Madde 13- (1) Kurumun, ALO 170 hizmetinin Kurum görev alanı kapsamındaki iş ve işlemlerinden Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına bağlı Bilgi Edinme ve İletişim Şube Müdürlüğü sorumludur.

(2) Bilgi Edinme ve İletişim Şube Müdürlüğü, ALO 170 ile ilgili tüm iş ve işlemleri izlemekle, denetlemekle görevlidir.

(3) Birimler, web tabanlı ALO 170 yazılımı üzerinden atanan başvuruları 2014/4 Bakanlık Genelgesine göre iki iş günü içerisinde sonuçlandırmak zorundadır.

(4) Bilgi Edinme ve İletişim Şube Müdürlüğü, yanlış atanan başvurulara müdahale etmek, bunların doğru birime ve/veya kuruma yönlendirilmesini ve başvuruların yasal süresi içerisinde sonuçlandırılmasını sağlamakla görevlidir.

(5) Birimler, ALO 170 ile ilgili her türlü soru, sorun, görüş, öneri ve bilgi/belge teminini alo170@iskur.gov.tr e-posta adresi üzerinden gerçekleştirecektir.

Kullanıcı yetkilendirme

Madde 14- (1) Kurum personelinin ALO 170 yazılımına yetkilendirme iş ve işlemleri, Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına bağlı Bilgi Edinme ve İletişim Şube Müdürlüğü tarafından yerine getirilir.

(2) Kurum personelinin yetkilendirme işlemleri, ALO 170 Başvuru Takip Ekranı Kullanıcı Değişikliği Bildirim Formu (EK-2) doldurularak alo170@iskur.gov.tr e-posta adresi aracılığı ile gerçekleştirilir.

(3) Birim Amirinin işin durumuna göre uygun göreceği nitelik ve sayıda personel, ALO 170 Kurum Kullanıcısı olarak görevlendirilir.

(4) Birimler, herhangi bir nedenle meydana gelecek personel değişikliklerini (emeklilik, Kurumdan ayrılma, görev değişikliği, yeni yetki/görevlendirme vb.) değişikliğin meydana geldiği tarihten itibaren en geç üç iş günü içerisinde alo170@iskur.gov.tr e-posta adresi aracılığı ile Bilgi Edinme ve İletişim Şube Müdürlüğüne bildirir.

Başvuruların cevaplanması

Madde 15- (1) Kurumun ilgili birimlerine iletilen başvuruların, 2014/4 Bakanlık Genelgesine göre en geç iki iş günü içinde cevaplanarak/işlem yapılarak kapatılması zorunludur.

(2) Bu süre içerisinde sonuçlandırılması mümkün olmayan başvuruların işleme alındığı, nasıl ve ne sürede sonuçlandırılacağı vb. süreç bilgileri iki iş günü içerisinde ALO 170 yazılımı üzerinden vatandaşla bildirilmek üzere başvuru kapatılır. “Örnek; .../.../... tarihli başvurunuz, .../.../... tarih sayılı yazımızla İş Teftiş Grup Başkanlığına gönderilmiştir. Denetim sonucu başvurunuza kısa bilgilerle açıklama olarak eklenecek ve ikamet adresinize ayrıca tebliğ edilecektir.”

(3) Kurum birimlerine ALO 170 yazılımı aracılığı ile yönlendirilen başvurulara girilen açıklamaların/cevapların; Kurum kültürüne uygun, tekrar başvuru oluşturmaya mahal vermeyecek şekilde açık ve net nitelikte olması gerekmektedir. “Örnek; İşsizlik ödeneği ile ilgili kesme talebiniz .../.../... tarihi itibarıyla

gerçekleştirilmiştir.”

(4) Başvurunun atandığı birim, başvurunun kendi birimi dışında farklı bir birimi ya da farklı bir kurumu (ÇSGB/SGK/MYK) ilgilendirdiğine karar verirse, başvuruyu ilgili ve doğru birime/kuruma sistem üzerinden yönlendirir.

Diğer hususlar

Madde 16- (1) Uygulamada ortaya çıkan tereddütler öncelikle il müdürlüğü tarafından, bunun mümkün olmaması halinde Genel Müdürlük tarafından çözüme kavuşturulacaktır.

(2) ALO 170 aracılığı ile gelecek başvurular öncelikli olarak işleme alınacak ve sonuçlandırılacaktır.

(3) ALO 170'in etkin ve güvenli bir şekilde çalışması için genel müdürlük merkez birimleri ve il müdürlükleri/hizmet merkezleri gerekli desteği sağlayacaktır.

(4) ALO 170 yazılımının ana sayfasında yayınlanan “Duyurular” düzenli şekilde takip edilecektir.

(5) Yapılacak kontrollerde 6 ay ve üzeri sürede ALO 170 yazılımına giriş yapmayan kullanıcıların kullanıcı hesapları pasife alınacaktır.

(6) ALO 170 yazılımına girilecek açıklamalarda Türkçe dil bilgisi kurallarına uygun, vatandaşın anlayabileceği sade ve resmî bir dil kullanılacaktır.

(7) Başvuruların zamanında yanıtlanmasından, başvurulara verilen cevapların niteliğinden vb. iş ve işlemlerden başvurunun yönlendirildiği birim yöneticileri sorumludur.

BEŞİNCİ BÖLÜM : Çeşitli Hükümler

Personelin görev ve sorumlulukları

Madde 17- (1) İletişim kanallarında yetkili personelinin görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) İletişim kanalları ile ilgili işlemleri ilgili mevzuat hükümlerine uygun şekilde yerine getirmek.

b) Çalışma ve iş kurumu il müdürlüklerince çalışma hayatına ilişkin şikâyet ve ihbarlar hakkında yapılan iş ve işlemlerle ilgili uygulama birliğinin sağlanması ve il müdürlükleri ile Rehberlik ve Teftiş Grup Başkanlıkları arasındaki iş ve işlem süreçlerini arttıran yazışmaların önlenmesi amacıyla, Bakanlık Birimleri ve Genel Müdürlükten gelen tüm talimatları titizlikle yerine getirmek.

c) Görevi gereği veya görevi esnasında edindiği her türlü bilgi, belge ve kişisel veriyi görevi sona erse dahi yetkisiz kişi ve mercilerle paylaşmamak.

ç) Kullanıcı adı ve şifresini paylaşmamak, başkalarının kullanıcı adı ve şifresini kullanmamak ve iletişim kanallarına ait yazılımlara düzenli olarak giriş yapmak.

d) Başvuruda bulunan kişilere yol göstermek ve ilgili mevzuat kapsamında sahip oldukları hakları kullanabilmeleri için yardımcı olmak.

Hüküm bulunmayan hâller

Yürürlük

Yürütme