

Valiliğin çağrı merkezi, Kürtçe talepleri de alıyor

İSMAİL AVCI - DİYARBAKIR
09/06/2009

Diyarbakır Valiliği'nin açtığı çağrı merkezi, halkın yoğun ilgisiyle karşılaştı. Bütün kamu kurumlarının bağlı olduğu, talep ve şikâyetlerin kısa sürede çözüldüğü merkez, muhtemel bir sıkıntıyı da en başından giderdi. Ofiste, Türkçe konuşamayan vatandaşlar için de Kürtçe ve Zazaca bilen görevliler çalışıyor.



Devletin zirvesi Kürt sorununun çözümüne yönelik önemli adımlar atarken Diyarbakır Valiliği, hayata geçirdiği bir projeye söz konusu gelişmelere destek oldu. Kamu kurumlarının hizmet kalitesini artırmak amacıyla kurulan Diyarbakır Çağrı Merkezi'nde, Türkçe bilmeyen vatandaşlar da unutulmadı. Merkezde Kürtçe ve Zazaca konuşabilen personeller istihdam edilerek, dil konusunda yaşanacak muhtemel bir sıkıntının önüne geçildi. Proje ofisinin sorumlusu Vali Yardımcısı Mehmet Yeşilbaş, çalışmanın resmî bir boyutu olmadığını vurguluyor. Ancak valiliğin Türkçe bilmeyen vatandaşları da dinlemek durumunda olduğunun altını çiziyor. Vali Yardımcısı, "Şikâyet ya da talebini iletmek üzere 'Alo 444 21 01' No'lu telefonu arayanlar arasında Türkçe bilmeyen vatandaşlarımız var. Onların şikâyet ve taleplerini Kürtçe olarak da alabiliyoruz." diyor.

Vali Hüseyin Avni Mutlu'nun, devletin herkese bir telefon kadar yakın olduğunu belirterek açtığı çağrı merkezine bütün kurumlar otomasyon sistemiyle bağlı. Türkiye'de bir ilk özelliği taşıyan ve yoğun ilgiyle karşılaşılan ofis, sorunları kısa sürede çözüme kavuşturuyor. Vatandaşın talebini zamanında yerine getirmeyen kurum amiri ise soruşturmaya tabi tutuluyor. 'Alo 444 21 01' nolu çağrı merkezi sayesinde Diyarbakır'daki devlet kurumları vatandaşlara çok daha kaliteli hizmet vermeye başladı.

Merkezdekilerin Türkçenin yanı sıra Kürtçe ve Zazaca bildiğini anlatan Yeşilbaş, "Personel aldığımız zaman onlara Kürtçe bilip bilmediklerini sorduk. O zaman çoğu Kürtçe bilmediğini söyledi. Biz Kürtçe bilenlerin tercihimiz olduğunu belirtince Kürtçe bilmediğini söyleyen personelimiz Kürtçe konuşmaya başladı. Türkçe bilmeyen vatandaşlara çok iyi Kürtçe bilen personelimiz yardımcı oluyor. Vatandaşın talebini aldıktan sonra ilgili kuruma bildiriyor." dedi.

Diyarbakır Çağrı Merkezi'nde çalışan Gülaş Sarı vatandaşın talebini dinlemesinin kendisini mutlu ettiğini söylüyor. Sarı, karşılaştığı bir olayı ise şöyle anlatıyor: "Kredi kartı borcu olan kişi intihar edeceğini söyledi. Onu hemen Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı'na yönlendirdim. İntihar etmekten vazgeçti." Merkezde çalışanlardan Ebru Bekil ise insanların sorunlarının çözümüne yardımcı olduğu için kendini şanslı hissettiğini söylüyor.

Vatandaşların istekleri

YENİŞEHİR Erimli köyünden arayan çiftçi, zirai ilaçlama konusunda yardım istedi.

BİR başka çiftçi ise yeşil kart başvurusu yaptığını, sonucu merak ettiğini söyledi.

KULP ilçesinden arayan bir vatandaş, eşinin doğumunun yaklaştığını belirterek, sağlık personeli talebinde bulundu.

BİR başka vatandaş ise hastane personelinin kendisine kötü davrandığını belirterek şikâyetçi oldu.

<http://twitter.com/zamancomtr>