

T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI  
Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü

## HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ

ALO 170 ÇAĞRI (SGK) HİZMETLERİ

MODÜLER PROGRAMI  
(YETERLİĞE DAYALI)

Hayat Boyu Öğrenme  
LifeLong Learning

2012  
ANKARA

## ÖN SÖZ

Günümüzde mesleklerin değişim ile karşı karşıya olması ve daha karmaşık bir yapıda bulunmaya başlaması nedeniyle, meslekî yeterliklerin de geniş tabanlı bilgilere, becerilere ve tavırlara dayalı olmasını ve programların buna göre geliştirilmesini zorunlu hâle getirmektedir.

Program çalışmalarını kapsamında yapılan sektör tarama ve inceleme çalışmaları sonucunda sektörde faaliyet gösterilen meslekler saptanarak bu meslekler ikinci, üçüncü ve dördüncü seviye meslek gruplarına ayrılmıştır. Sektörde çalışan kişilerin görüş ve önerilerinden yola çıkılarak her meslek dalına ait anket soruları hazırlanmış, daha sonra anketler yurdun çeşitli bölgelerinde uygulanarak mesleklere özgü yeterlikler belirlenmiştir.

Program geliştirme sürecinin her aşamasında üniversitelerin ve ülkemizin önde gelen sektör temsilcileri ile iş birliği yapılmış, kişi ve kurumların program çalışmalarına doğrudan katkıları sağlanmıştır. Sektör ve yükseköğretim kurumlarının beklentileri programa yansıtılarak mesleklere ait belirlenen yeterlikler öğretim programları ve modüllerin temel dayanağını ve içeriğini oluşturmuştur.

Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri öğretim programları, gelişmelere bağlı olarak esnek ve sürekli güncellenmeye uygun bir yapıda tasarlanmıştır. Bireyler kazandıkları güncel meslekî yeterlikler doğrultusunda istihdam edilebileceklerdir.

Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri altında yer alan mesleklerde ulusal ve uluslararası düzeyde standartlara uygun, her yaşta ve düzeyde bireye meslekî yeterlikler kazandıracak eğitim ve öğretim olanağı sunulmuştur.

## İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ .....	1
ALO 170 ÇAĞRI (SGK) HİZMETLERİ PROGRAMINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR.....	3
MESLEK ELEMANI TANIMI.....	3
GİRİŞ KOŞULLARI .....	3
İSTİHDAM ALANLARI .....	3
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI .....	3
EĞİTİMCİLER.....	3
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	3
BELGELENDİRME .....	3
YATAY VE DİKEY GEÇİŞLER.....	4
EĞİTİM SÜRESİ.....	4
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ .....	4
İŞ BİRLİĞİ YAPILACAK KURUM VE KURULUŞLAR .....	4
ÖĞRENCİ/KURSIYER KAZANIMLARI.....	4
EĞİTİM-ÖĞRETİM FAALİYETLERİ .....	5
MESLEKİ GELİŞİM MODÜLLERİ .....	5
MODÜL VE İÇERİKLERİ.....	5
YETERLİK VE MODÜL TABLOSU .....	6
TELEFONLA İLETİŞİM MODÜL BİLGİ SAYFASI .....	7
EKRAN EĞİTİMİ MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	9
SOSYAL SİGORTALAR KANUNU TANIM VE KAPSAMLAR, HAK SAHİPLİĞİ MODÜL BİLGİ SAYFASI....	11
İSTEĞE BAĞLI SİGORTA KOLLARI MODÜL BİLGİ SAYFASI .....	13
BORÇLANMA, FİİLİ HİZMET ZAMMI MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	15
UZUN KISA VADELİ SİGORTA KOLLARI MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	17
HİZMET BİRLEŞTİRİLMESİ, HİZMET ÇAKIŞMASI, İŞ YERİ BİLDİRGESİ MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	19
TEŞVİKLER, KAYIT DIŞI İLE MÜCADELE MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	21
E-BİLDİRGE MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	23
GENEL SAĞLIK SİGORTASI MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	24
TIBBÎ MALZEMELER, MALULİYET RAPORLARI MODÜL BİLGİ SAYFASI .....	26
PRİMSİZ ÖDEMELER MODÜL BİLGİ SAYFASI .....	28

## ALO 170 ÇAĞRI (SGK) HİZMETLERİ PROGRAMINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

**ALAN** : HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON  
HİZMETLERİ

**MESLEK** :

**MESLEK SEVİYESİ** :

**MESLEK ELEMANI TANIMI**

Gelen(SGK) telefonları doğru cevaplamak, kurumdan hizmet almaya gelenlere en kısa sürede doğru yerlere yönlendirme bilgi becerisine sahip kişidir.

### GİRİŞ KOŞULLARI

1. Okuma yazma bilmek veya ilkokul mezunu olmak.
2. Mesleğin gerektirdiği işleri ve yeterlikleri yapacak bedensel ve fiziksel özelliklere sahip olmak.

### İSTİHDAM ALANLARI

Mesleğin gerektirdiği yeterlikleri kazanan bireyler ALO 170 (SGK) çağrı merkezi alanında çalışabilirler.

### EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI

1. Meslekî Eğitim Merkezleri, Halk Eğitimi Merkezleri ve sektördeki işletmelerde eğitim verilebilmektedir.
2. Programın uygulanabilmesi için ALO 170 çağrı merkezi alanı standart donanımları ve mesleklerin gerektirdiği ekipmanlar sağlanmalıdır.

### EĞİTİMCİLER

1. Programın uygulanmasında ALO 170 eğitimi almış ve tercihen sektör deneyimi olan lisans mezunu elemanlar görev almalıdır.
2. Programın uygulanmasında gerektiğinde hizmet sektöründe deneyimli en az ön lisans mezunu ALO 170(SGK) eğitimi almış elemanlardan yararlanılabilir.
3. Usta öğretici, bu programla ilgili modül ve yeterlikleri almış olmalıdır.

### ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bireylerin çeşitli ölçme araçları kullanılarak,

1. Modüllerin sonunda kazandığı yeterlikler ölçülecektir.
2. Modüller ile kazandıkları bilgi, beceri ve tavırları ölçülecektir.
3. Ölçme sonuçları program sonunda değerlendirilecektir.
4. Eğitim kurumunda, işletmede ve kendi kendilerine yaptıkları tüm öğrenim faaliyetleri değerlendirilecektir.

### BELGELENDİRME

Sertifika programlarında; meslek elemanlarının sahip olduğu yeterlikleri kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilir. Bu programlarda mesleğin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

- Sertifika öğretim programı sürecinde bireylerin tamamladığı modüller, aldığı eğitimin tümü ve kazandıkları yeterlikler belgelendirilir.

- Öğretim programının sonunda mesleğin yeterliklerini kazanan bireylerin aldığı belgeler mevzuat doğrultusunda sertifikada değerlendirilir. Bireyler mesleğin düzeyine göre mesleğinde sertifika alabilir.
- Bireyler gelecekte meslek değiştirmek veya mesleğin ilişkili olduğu diğer mesleklere geçmek amacıyla eğitim almak isterse, kazandığı yeterlikler değerlendirilecektir.
- Fark modüllerini tamamlayanlar ikinci bir meslekte kendini yetiştirebilecektir.
- Öğretim programından ayrılan bireyin kazandığı yeterlikler belgelendirilerek istendiğinde diğer sertifika programlarında değerlendirilir.
- Mesleğin seviyesine ve yeterliklerine sahip olanlar sertifika almaya hak kazanır ve ilgili iş yerlerinde çalışabilirler.

## **YATAY VE DİKEY GEÇİŞLER**

Mesleğe yönelik geniş tabanlı yeterlikler kazandırmak hedeflenmiştir.

1. Eğitimin sonunda, mesleğinde sertifika alan birey gerektirdiğinde fark eğitimi olarak diploma programını tamamlayabilir.
2. Meslekî eğitim alan veya bitirmiş olan birey; gerekli modülleri tamamlayarak alandaki diğer meslekler arasında geçiş yapabilir.

## **EĞİTİM SÜRESİ**

1. Meslek programının toplam eğitim süresi 480/168 saat olarak plânlanmıştır.
2. Eğitim süresinin okul, işletme ve bireysel öğrenme için ayrılmış dağılımı, modüller ile ilgili açıklamalarda belirtildiği gibi uygulanır.

## **ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ**

Modüler öğretime yönelik olarak bireysel öğrenme yöntem ve teknikleri uygulanır.

1. Eğitimciler bireylere rehberlik eder.
2. Bireyler kendi kendine öğrenmeye teşvik edilir.
3. Bireylerin aktif olması sağlanır.
4. Bireyler araştırmaya yönlendirilir.
5. Bireyler kendi kendilerini değerlendirebilir.
6. Bireylere meslekî yeterlik kazandırmaya yönelik yöntem ve teknikler uygulanır.

## **İŞ BİRLİĞİ YAPILACAK KURUM VE KURULUŞLAR**

Bireyler, programın gerektirdiği öğretim faaliyetleri, istihdam olanakları ve plânlama konularında çevredeki üniversiteler, sivil toplum örgütleri, özel işletmeler, kamu kurumları, meslek odaları ve meslek elemanları ile iş birliği yapılarak yönlendirilir.

## **ÖĞRENCİ/KURSIYER KAZANIMLARI**

Programın sonunda mesleğe yönelik olarak öğrenci/kursiyer,

1. Mesleğin ait olduğu alandaki temel bilgi ve becerileri kazanabilecektir.
2. Alanın gerektirdiği temel yeterliklere sahip olabilecektir.
3. Mesleğin gerektirdiği işleri yapabilecektir.
4. Mesleğin gerektirdiği özel meslekî yeterlikleri kazanabilecektir.
5. Öğrenci/Kursiyer merkezli daha aktif ve kendi hızına göre öğrenme olanağı tanıyan kazanımlara sahip olabilecektir.

## EĞİTİM-ÖĞRETİM FAALİYETLERİ

Sertifika programında yer alan modüllerde öngörülen eğitim öğretim uygulamaları yapılır.

## MESLEKİ GELİŞİM MODÜLLERİ

1. Öğrenci/kursiyerin yaşam boyu kullanabileceği ve meslekî gelişmesine yararlı olabilecek, üretken, bilim ve teknoloji üretimine yatkın, beceri düzeyi yüksek olarak yetiştirilmesi, iyi ilişkiler kurabilmesi, işe uyum sağlayabilmesi gibi genel bilgi ve becerilerin kazandırıldığı modüllerdir.
2. Bu modüller ile öğrenci/kursiyerlere ulusal ve uluslar arası iş gücünden beklenen yeterlikleri kazandırmak amaçlanmaktadır.
3. Meslekî Gelişim modül tablosundan, çevrenin istihdam durumu, öğrenci/kursiyerlerin hazır bulunuşluk düzeyi göz önüne alınarak modüller seçilecek ve yeterlik tablosunda yer alan süreye ilave edilecektir.
4. Dördüncü seviye meslek elemanları, bütün Meslekî Gelişim modüllerini tamamlamış olacaklardır.
5. Meslekî gelişim modülleri programlardan bağımsız olarak da kullanılabilir.

KAZANDIRILAN YETERLİKLER		DERSİN MODÜLLERİ	SÜRE
1	Sosyal hayatta sağlıklı ve etkili iletişim kurmak ve sürdürmek	Sosyal Hayatta İletişim	40/8
2	İş hayatında sağlıklı ve etkili iletişim kurmak ve sürdürmek	İş Hayatında İletişim	40/8
3	Türkçe'yi doğru konuşmak	Diksiyon 1	40/32
4		Diksiyon 2	40/32
5	Mesleği ile ilgili gelişmeleri izlemek ve kendini kişisel olarak sürekli geliştirmek	Kişisel Gelişim	40/8
6	İşletme, finansman, pazarlama, reklam, satış, iş hukuku, kariyer gelişimi ve iş kurma becerileri kazanmak	Girişimcilik	40/16
7	Çevreye karşı duyarlı olmak ve çevreyi korumak	Çevre Koruma	40/8
8	Meslek etiği gereklerine uymak	Meslek Etiği	40/8
9	İş yerinde plân, program ve iş organizasyonu yapmak	İş Organizasyonu	40/16
10	İşçi sağlığı mevzuatına uymak ve iş güvenliği önlemlerini almak	İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı	40/24
11	Temel düzeyde araştırma yapmak	Araştırma Teknikleri	40/8

## MODÜL VE İÇERİKLERİ

- Öğrenme süresi her modül için toplam 40 saattir.
- Kazandırılacak yeterliğe bağlı olarak her modül 40/8, 40/16, 40/24, 40/32 ve 40/40 olabilir.

- Modüllerde önerilen bu süreler öğrenme faaliyetlerindeki teorik ve uygulamalı tüm içeriği kapsar.
- Modül içeriğindeki öğrenme faaliyetinin uygulanması imkânı olmadığında, diğer okullarla ve işletmelerle iş birliği çerçevesinde uygulamalar yapılabilir.
- Kursiyer/öğrencinin önceden kazandığı yeterlikleri tekrar alma zorunluluğu yoktur.
- Modül ve yeterlikler programdaki uygulama sırasına göre alınacaktır.
- Programda yer alan modül ve yeterliklerin uygulama sırası zümre kararı ile belirlenir.

NOT: ALO 170 çağrı (SGK) Hizmetleri programı yeterlikler tablosu ve modülleri aşağıda verilmiştir.

### YETERLİK VE MODÜL TABLOSU

YETERLİKLER		MODÜLLER	SÜRE
1	Telefonda İletişim Kurmak	Telefonla İletişim	40/16
2	Bilgisayar programları kullanmak	Ekran Eğitimi	40/16
3	Sosyal Sigortalar kanunu Tanım ve kapsamlar, Hak sahipliği mevzuatına hâkim olmak	Sosyal Sigortalar Kanunu Tanım ve Kapsamlar, Hak Sahipliği	40/16
4	İsteğe Bağlı Sigorta Kolları mevzuatına hâkim olmak	İsteğe Bağlı Sigorta Kolları	40/8
5	Borçlanma, Fiili Hizmet Zammı Mevzuatına hâkim olmak	Borçlanma, Fiili Hizmet Zammı	40/8
6	Uzun Kısa Vadeli Sigorta Kolları mevzuatına hâkim olmak	Uzun Kısa Vadeli Sigorta Kolları	40/24
7	Hizmet Birleştirilmesi, Hizmet Çakışması, İşyeri Bildirgesi mevzuatına hâkim olmak	Hizmet Birleştirilmesi, Hizmet Çakışması, İşyeri Bildirgesi	40/16
8	Teşvikler, Kayıt Dışı ile Mücadele mevzuatına hâkim olmak	Teşvikler, Kayıt Dışı İle Mücadele	40/16
9	E-Bildirge mevzuatına hâkim olmak	E-Bildirge	40/16
10	Genel Sağlık Sigortası mevzuatına hâkim olmak	Genel Sağlık Sigortası	40/16
11	Tıbbi Malzemeler, Maluliyet Raporları mevzuatına hâkim olmak	Tıbbi Malzemeler, Maluliyet Raporları	40/8
12	Primsiz ödemeler mevzuatına hâkim olmak	Primsiz Ödemeler	40/8
<b>TOPLAM</b>			<b>480/168</b>

## MODÜL BİLGİ SAYFASI

<b>ALAN</b>	<b>:</b>	<b>BÜRO YÖNETİMİ (HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ )</b>
<b>MODÜL ADI</b>	<b>:</b>	<b>TELEFONLA İLETİŞİM</b>
<b>KODU</b>	<b>:</b>	<b>346SBI001</b>
<b>SÜRE</b>	<b>:</b>	<b>40/16</b>
<b>ÖN KOŞUL</b>	<b>:</b>	
<b>AÇIKLAMA</b>	<b>:</b>	İş Yaşamında İletişim modülünü başarmış olmak
<b>ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ</b>	<b>:</b>	Anlatım, gösteri, soru-cevap, rol yapma, drama, tartışma, görüşme, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.
<b>GENEL AMAÇ</b>	<b>:</b>	Öğrenci/kursiyer, santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefonla iletişim kurabilecektir.
<b>AMAÇLAR</b>	<b>:</b>	
		Öğrenci/kursiyer,
		1. Telefonla etkili konuşma, karşılama ve iletişim kurmayı sağlayabilecektir.
		2. Telefonda yönetimi sağlayabilecektir.
		3. Santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefonla arama yapabilecektir.
		4. Santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun tele konferansın yapılmasını sağlayabilecektir.
		5. Santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun fihrist ve kartvizitlik oluşturabilecektir.
		6. Santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefon görüşmeleri raporunu oluşturabilecektir.

## İÇERİK

### A. İLETİŞİMDE TELEFON

1. Telefon
2. Harf Kodlama ve Kısaltmalar
3. Mesaj Formları (Telefon Kayıt Formu) Kullanma
4. Çizelge Oluşturmak

### B. TELEFON GÖRÜŞMELERİ

1. Etkili Telefon Görüşmeleri İçin İlkeler
  - a. Sesiniz
  - b. Tavrınız
  - c. Nezaketiniz
2. Telefon Görüşmelerini Yönetme
  - a. Dinleme
  - b. Soru Sorma
  - c. Plânlama
  - d. Arayanlar
    - i. Öfkeliiler
    - ii. Daldan Dala Atlayanlar
    - iii. Israrcılar
  - e. Biz Aradığımızda
  - f. Yazmalı mı, Telefon mu Etmeli?



### **C. GÜNÜMÜZ TELEFON SANTRALLERİ**

1. Telefon Aktarma Kuralları
2. Teknik Olarak Aktarma - Yönlendirme
3. Telesekreter Kullanımı

### **D. TELEKONFERANS SİSTEMİ**

### **E. KARTVİZİTLİK MALZEME VE FİHRİST**

1. Resmi Kartvizitler
2. Özel Kartvizitler
3. İş Kartvizitleri
4. Fihrist

### **F. TELEFON RAPORLAMA PROGRAMI**

## **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :**

Öğrenci, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Telefon konuşma kurallarına uyar ve uygular.
2. Gelen telefonları mesaj formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Kurum içi ve kurum dışından gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar.
4. Etkili telefon görüşmeleri için hangi ilkelerin gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Telefon görüşmelerini yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına uygun görüşme yapar.
7. Telefon aktarma kurallarını bilir ve uygular.
8. Telekonferans sistemini yönetir.
9. Kartvizit ve fihrist hazırlamayı bilir ve uygular

Hayat Boyu Öğrenme  
LifeLong Learning

## MODÜL BİLGİ SAYFASI

<b>ALAN</b>	<b>: HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ</b>
<b>MODÜL ADI</b>	<b>: EKCRAN EĞİTİMİ</b>
<b>KODU</b>	<b>:</b>
<b>SÜRE</b>	<b>: 40/16</b>
<b>ÖN KOŞUL</b>	<b>:</b>
<b>AÇIKLAMA</b>	<b>: Yeni işe başlayacak kursiyerlerin outlook, bilgisayar ve klavye kullanımını geliştirmek.</b>

### **ÖĞRETİM YÖNTEM**

**VE TEKNİKLERİ** : Anlatım, soru-cevap, simülasyon değerlendirme uygulama yöntem ve teknikleri uygulanacak.

**GENEL AMAÇ** : Öğrenci/kursiyerin, bilgisayar, Outlook ve klavye kullanımını geliştirmek

**AMAÇLAR** :Öğrenci/kursiyer

Öğrenci/kursiyer,

1. Outlook kullanımı ve yazışma kültürümüz ve Klavye kısa yolları uygulayabilecektir.
2. Donanım ve yazılım problemleri için ilgili formu oluşturabilecektir.
3. İnternet uygulamaları ve şirket içinde kullanılan programları kullanabilecektir.
4. Sisteme giriş ve Phonex uygulamasını kullanabilecektir.
5. ALO 170 yazılımını kullanabilecektir.

### **İÇERİK** :

#### **A. OUTLOOK**

1. Outlook kullanımı
2. Klasör Oluşturma
3. Mail yazımı
4. Yazışma kültürümüz

#### **B. DONANIM ve YAZILIM SORUNLARI**

1. Pitstop oluşturmak
2. Toogle açmak

#### **C. İNTRANET UYGULAMALARI**

1. Birlink
2. Benimyerim
3. İntranet

#### **D. SİSTEME GİRİŞ VE PHONEX KULLANIMI**

1. Login olmak
2. Phonex kullanımı

#### **E. ALO 170 YAZILIMI**

1. Başvuru Nasıl oluşturulur?
2. Yazılımda zorunlu alanlar
3. Yazılımda Kırılım Seçimi
4. Yazılımda Sektör seçimi
5. İhbar Şikayet başvurularının özellikleri
6. Rapor parası başvurularının özellikleri

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Outlook kullanabilir.
2. Mail gönderebilir ve kurallarını bilir.
3. Etkin klavye kullanır
4. Kurum içi yazışma dilini uygun hareket eder.
5. Kurum İtranetini etkin kullanır.
6. Donanım ve yazılım sorunlarını yönetebilir.
7. Sisteme giriş yapabilir.
8. ALO 170 yazılımını eksiksiz kullanabilir.



Hayat Boyu Öğrenme  
LifeLong Learning

## MODÜL BİLGİ SAYFASI

<b>ALAN</b>	<b>:MEVZUAT EĞİTİMİ (SGK)</b>
<b>MODÜL ADI</b>	<b>:SOSYAL SİGORTALAR KANUNU TANIM VE KAPSAMLAR, HAK SAHİPLİĞİ</b>
<b>KODU</b>	<b>:</b>
<b>SÜRE</b>	<b>: 40/16</b>
<b>ÖN KOŞUL</b>	<b>:</b>
<b>AÇIKLAMA</b>	<b>:5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu,Tanım ve Kapsamlar, Hak sahipliği mevzuatına hakîm olmak,</b>

### ÖĞRETİM YÖNTEM

**VE TEKNİKLERİ** :Anlatım, gösteri (prezantasyon), soru-cevap, rol yapma (simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

**GENEL AMAÇ** :Öğrenci/kursiyer, gerekli mevzuatları kullanarak mevzuatına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapacaktır.

### AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer,

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Tanım ve Kapsamlarına hâkim olabilecektir.
2. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu Hak sahipliği mevzuatına hâkim olabilecektir.

### İÇERİK

#### A. Tanım ve Kapsamlar

- a. Amaç
- b. Kapsam
- c. Tanımlar
- d. Sigortalı Sayılanlar
- e. Bazı sigorta kollarının uygulanacağı sigortalılar
- f. Sigortalı sayılmayanlar
- g. Sigortalılığın başlangıcı
- h. Sigortalı bildirim ve tescili
- i. Sigortalılığın sona ermesi

#### B. Hak sahipliği

- a. Hak sahipliği nedir?
- b. Kimler Hak sahibidir?
- c. 2008 öncesi ve sonrasına ilişkin maaş bağlanmasına dair usûl ve esaslar
- d. Hak sahipliğinin son bulduğu durumlar
- e. Hak sahiplerine bağlanan gelir ve aylıklar ve oranları

### ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Tanım ve Kapsamlar, Hak sahipliği mevzuatına uygun bilgiler verir

2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Tanım ve Kapsamlar, Hak sahipliği mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Tanım ve Kapsamlar, Hak sahipliği mevzuatına uygun görüşme yapar.



Hayat Boyu ğrenme  
LifeLong Learning

## MODÜL BİLGİ SAYFASI

**ALAN** : MEVZUAT EĞİTİMİ (SGK)  
**MODÜL ADI** : İSTEĞE BAĞLI SİGORTA KOLLARI  
**KODU** :  
**SÜRE** : 40/8  
**ÖN KOŞUL** :  
**AÇIKLAMA** : 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Tarım Bağ-Kur'u, Tarım Sigortalısı, İdari Para Cezası, İsteğe Bağlı Sigorta Kolları mevzuatına hâkim olmak,

**ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ** : Anlatım, gösteri(prezentasyon), soru-cevap, rol yapma(simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

**GENEL AMAÇ** : Öğrenci/kursiyer, 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Tarım Bağ-Kur'u, Tarım Sigortalısı, İdari Para Cezası, İsteğe Bağlı Sigorta Kolları mevzuatlarına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapabilecektir.

**AMAÇLAR** : Öğrenci/kursiyer,

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu Tarım Bağ-Kur'u ve Sigortalısı mevzuatına hâkim olabilecektir
2. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu Tarım Sigortalısı mevzuatına hâkim olabilecektir
3. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu İdari Para Cezası, İsteğe Bağlı Sigorta Kolları mevzuatına hâkim olabilecektir
4. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu İsteğe Bağlı Sigorta Kolları mevzuatına hâkim olabilecektir

**İÇERİK** :

### A. TARIM BAĞ-KUR'U

- a. Tarım Bağ-Kur'lu olabilme koşulları
- b. Emeklilik şartları
- c. Hak sahiplerine maaş bağlanabilmesi için gerekli şartlar

### B. TARIM SİGORTALISI

- a. Tarım Sigortalısı olabilme koşulları
- b. Emeklilik Şartları
- c. Hak sahiplerine maaş bağlanabilmesi için gerekli şartlar

### C. İDARİ PARA CEZASI

- a. İşçi Giriş Çıkışlarında Uygulanan İdari Para cezaları
- b. Aylık Hizmet Pirim Bildirgesi ile ilgili İdari Para Cezaları
- c. İşyeri Bildirgesi ile ilgili İdari Para Cezaları
- d. Eksik Prim Bildirimi ile ilgili idari para Cezaları
- e. Rapor bildirimleri ile ilgili idari para cezaları
- f. İdari para cezalarında yapılan indirimler

#### **D. İSTEĞE BAĞLI SİGORTALILIK**

- a. İsteğe bağlı sigorta ve şartları
- b. İsteğe bağlı sigorta başlangıcı ve sona ermesi
- c. İsteğe bağlı sigorta primleri ve ödenmesi

#### **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :**

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Tarım Bağkuru, Tarım Sigortası, İdari Para Cezası, İsteğe Bağlı Sigorta Kolları mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Tarım Bağkuru, Tarım Sigortası, İdari Para Cezası, İsteğe Bağlı Sigorta Kolları mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunlarının; Tarım Bağ-Kur'u, Tarım Sigortalısı, İdari Para Cezası, İsteğe Bağlı Sigorta Kolları mevzuatına uygun görüşme yapar.

Hayat Boyu Öğrenme  
LifeLong Learning

## MODÜL BİLGİ SAYFASI

<b>ALAN</b>	<b>: MEVZUAT EĞİTİMİ (SGK)</b>
<b>MODÜL ADI</b>	<b>: BORÇLANMA, FİİLİ HİZMET ZAMMI</b>
<b>KODU</b>	<b>:</b>
<b>SÜRE</b>	<b>: 40/8</b>
<b>ÖN KOŞUL</b>	<b>:</b>
<b>AÇIKLAMA</b>	<b>: 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Borçlanma (5510 41.madde), İsteğe Bağlı İştirakçi, Fiili Hizmet Zammı mevzuatına hâkim olmak,</b>

### ÖĞRETİM YÖNTEM

**VE TEKNİKLERİ** :Anlatım, gösteri (prezantasyon), soru-cevap, rol yapma(simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

**GENEL AMAÇ** :Öğrenci/kursiyer, 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Borçlanma (5510 41.madde), İsteğe Bağlı İştirakçi , Fiili Hizmet Zammı mevzuatına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapacaktır.

### AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer

- 1.5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Borçlanma (5510 41.madde) mevzuatına hakîm olmak
- 2.5510 Sayılı Sosyal Sigortalar İsteğe Bağlı İştirakçi mevzuatına hakîm olmak
- 3.5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Fiili Hizmet Zammı mevzuatına hakîm olmak

### İÇERİK

#### **A. Borçlanmalar (5510 41.madde)**

- a. Askerlik borçlanmasına ilişkin hükümler
- b. Doğum borçlanmasına ilişkin hükümler
- c. Yurtdışı borçlanmasına ilişkin hükümler
- d. Emekli Sandığı'na tabi kişinin aylıksız izin sürelerini borçlanmasına ilişkin hükümler
- e. Tutukluluk ve Cezaevinde geçen sürelerin borçlanmasına ilişkin hükümler
- f. Avukatlık stajında geçen sürelerin borçlanılabilmesine ilişkin hükümler
- g. Doktora eğitimi ve tıpta uzmanlık için yurtiçinde ve yurtdışında geçirdikleri normal doktora veya uzmanlık öğrenim sürelerinin borçlanılabilmesine ilişkin hükümler
- h. Grev ve Lokavt'ta geçen sürelerin borçlanılabilmesine ilişkin hükümler
- i. Hekimleri Fahri asistanlıkta geçen sürelerin borçlanılabilmesine ilişkin hükümler
- j. Seçim Kanunları gereğince görevlerinden istifa ettikten sonra geçen süreler için borçlanılabilmesine ilişkin hükümler
- k. Borçlanma başvuru işlemleri ve ödeme süreleri
- l. Borçlanma iadesine ilişkin hükümler
- m. Süresinde ödenemeyen borçlanma tutarları için tekrar borçlanma talebi
- n. Borçlanmada ödenecek tutarın belirlenmesi
- o. Yapılan borçlanmaların prim gün sayısı ve yaşı etkilemesi



**B.İsteğe Bağlı İştirakçilik**

- a. İsteğe bağlı iştirakçi olabilme koşulları
- b. Sigortalılık ve emekliliğe dair hükümleri
- c. İsteğe Bağlı İştirakçiliğin sona erdiği durumlar

**C. Fiili Hizmet Süresi Zammı**

- a. Hangi mesleklerde fiili hizmet süresi zammı hükümlerinin uygulanacağı,
- b. Ne kadar süre için uygulanacağı,
- c. Fiili Hizmet Süresi uygulanacak prim gün sayısı
- d. Fiili Hizmet Süresi Zammının Emeklilikte yaş ve prime etkileri
- e. Fiili Hizmet Süresi Zammı uygulanabilmesi için gerekli olan prim gün sayılarına ilişkin hükümler

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :**

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Borçlanma (5510 41.madde), İsteğe Bağlı İştirakçi , Fiili Hizmet Zammı mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Borçlanma (5510 41.madde), İsteğe Bağlı İştirakçi, Fiili Hizmet Zammı mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, , Borçlanma (5510 41.madde), İsteğe Bağlı İştirakçi , Fiili Hizmet Zammı mevzuatına uygun görüşme yapar.

## MODÜL BİLGİ SAYFASI

<b>ALAN</b>	<b>: MEVZUAT EĞİTİMİ (SGK)</b>
<b>MODÜL ADI</b>	<b>: UZUN KISA VADELİ SİGORTA KOLLARI</b>
<b>KODU</b>	<b>:</b>
<b>SÜRE</b>	<b>: 40/24</b>
<b>ÖN KOŞUL</b>	<b>:</b>
<b>AÇIKLAMA</b>	<b>: 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Uzun Vadeli Sigorta Kolları, Kısa Vadeli Sigorta Kolları, Yurtdışı Hizmetleri mevzuatına hâkim olmak,</b>

### ÖĞRETİM YÖNTEM

**VE TEKNİKLERİ** :Anlatım, gösteri(prezantasyon), soru-cevap, rol yapma(simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

**GENEL AMAÇ** :Öğrenci/kursiyer, Uzun Vadeli Sigorta Kolları, Kısa Vadeli Sigorta Kolları, Yurtdışı Hizmetleri mevzuatına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapabilecektir.

### AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer,

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Uzun Vadeli Sigorta Kolları mevzuatına hâkim olabilecektir
2. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Kısa Vadeli Sigorta Kolları mevzuatına hâkim olabilecektir
3. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Yurtdışı Hizmetleri mevzuatına hâkim olabilecektir.

## İÇERİK

### A. UZUN VADELİ SİGORTA KOLLARI

1. Malul Sayılma
2. Malullük sigortasından sağlanan haklar ve yararlanma şartları
3. Malullük aylığının hesaplanması, başlangıcı, kesilmesi ve yeniden hesaplanması
4. Yaşlılık sigortasından sağlanan haklar ve yararlanma şartları
5. Yaşlılık aylığının hesaplanması
6. Yaşlılık aylığının başlangıcı, kesilmesi veya sosyal güvenlik destek primi ödenmesi
7. Yaşlılık toptan ödemesi ve ihya
8. Ölüm sigortasından sağlanan haklar ve yararlanma şartları
9. Ölüm sigortasından bağlanacak aylığın hesaplanması
10. Ölüm aylığının hak sahiplerine paylaşılması
11. Hak sahiplerinin aylıklarının başlangıcı, kesilmesi ve yeniden bağlanması
12. Ölüme bağlı toptan ödeme ve ihya
13. Evlenme ve cenaze ödeneği
14. Uzun vadeli sigorta kolları bakımından sigortalılık süresi
15. Uzun vadeli sigorta kolları bakımından üçüncü kişilerin sorumluluğu
16. Fiili hizmet süresi zammı
17. Sigortalıların borçlanabileceği süreler

## **B. KISA VADELİ SİGORTA KOLLARI**

1. İş kazasının tanımı, bildirilmesi ve soruşturulması
2. Meslek Hastalığının tanımı, bildirilmesi ve soruşturulması
3. Hastalık ve analık hali
4. İş kazası, meslek hastalığı, hastalık ve analık sigortasından sağlanan haklar
5. Ödenek ve gelirlere esas tutulacak günlük kazanç
6. Geçici iş göremezlik ödeneği
7. Sürekli iş göremezlik gelirine hak kazanma, hesaplânması, başlangıcı ve birden çok iş kazası ve meslek hastalığı hali
8. Hak sahiplerine gelir bağlanması, çeyiz ve cenaze ödenekleri
9. İş kazası ve meslek hastalığı ile hastalık bakımından işverenin ve üçüncü kişilerin sorumluluğu
10. Sigortalının kendisinden kaynaklanan sebeplerle tedavi süresinin uzaması, iş göremezliğinin artması
11. Süresinde bildirilmeyen sigortalılıktan doğan sorumluluk
12. Kısa vadeli sigorta kollarında dikkate alınmayan süreler

## **C. YURTDIŞI HİZMETLERİ**

1. Yurtdışı Borçlanma başvuru koşulları ve istenilen belgeler,
2. Yurtdışı hizmetlerinin Türkiye'ye aktarılması işlemleri,
3. Hangi hizmetlerin aktarılabilmesine ilişkin hükümler,
4. Prim transferi ve prim iadesi,
5. Yapılan borçlanmaların ödeme süresi,
6. Yurtdışı hizmetlerinin belgelendirilmesi,
7. Yapılan borçlanmaların hangi sigortalılık kapsamına girmesi,
8. Yapılan borçlanmaların yaşa, prime ve sigorta başlangıç tarihine etkisi,
9. Zamanında ödenmeyen yurtdışı borçlanmaları için yapılacak işlemler,

## **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :**

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Uzun Vadeli Sigorta Kolları, Kısa Vadeli Sigorta Kolları, Yurtdışı Hizmetleri mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Uzun Vadeli Sigorta Kolları, Kısa Vadeli Sigorta Kolları, Yurtdışı Hizmetleri mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Uzun Vadeli Sigorta Kolları, Kısa Vadeli Sigorta Kolları, Yurtdışı Hizmetleri mevzuatına uygun görüşme yapar.

## MODÜL BİLGİ SAYFASI

<b>ALAN</b>	<b>: MEVZUAT EĞİTİMİ (SGK)</b>
<b>MODÜL ADI</b>	<b>: HİZMET BİRLEŞTİRİLMESİ, HİZMET ÇAKIŞMASI, İŞYERİ BİLDİRGESİ</b>
<b>KODU</b>	<b>:</b>
<b>SÜRE</b>	<b>: 40/16</b>
<b>ÖN KOŞUL</b>	<b>:</b>
<b>AÇIKLAMA</b>	<b>: 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Hizmet Birleştirilmesi, Hizmet Çakışması, İşyeri Bildirgesi mevzuatına hakîm olmak</b>
<b>ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ</b>	<b>:Anlatım, gösteri(prezantasyon), soru-cevap, rol yapma(simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.</b>
<b>GENEL AMAÇ</b>	<b>:Öğrenci/kursiyer, Hizmet Birleştirilmesi, Hizmet Çakışması, İşyeri Bildirgesi mevzuatına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapacaktır.</b>
<b>AMAÇLAR</b>	<b>:</b>
Öğrenci/kursiyer	
1.	5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu Hizmet Birleştirilmesi mevzuatına hâkim olabilecektir
2.	5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu Hizmet Çakışması mevzuatına hâkim olabilecektir
3.	5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu İşyeri Bildirgesi mevzuatına hâkim olabilecektir

### İÇERİK

#### A. HİZMET BİRLEŞTİRİLMESİ

- 4/A, 4/B ,4/C ve Bankaya tabi sandıklarda geçen sürelerin birleştirilmesine başvuru işlemleri
- 4/A, 4/B ,4/C ve Bankaya tabi sandıklarda geçen sürelerin birleştirilmesi için gerekli evraklar
- Hizmet birleştirmesi işlemlerinin emekliliğe etkisi
- Hizmet birleştirilmesinde sigorta başlangıç tarihinin belirlenmesi
- Hizmet birleştirilmesi sonucunda emekli olunacak sigorta kolunun belirlenmesi

#### B. HİZMET ÇAKIŞMASI

- 4/A, 4/B ,4/C hizmet çakışması durumunda yapılacak işlemler
- 4/A, 4/B ,4/C hizmet çakışması durumunda prim iadesi
- Hizmet çakışması işlemlerinin emekliliğe etkisi
- Hizmet çakışmalarında sigorta başlangıç tarihinin belirlenmesi
- Hizmet çakışmaları sonucunda emekli olunacak sigorta kolunun belirlenmesi

### **C. İŞYERİ BİLDİRGESİ**

1. İşyeri bildirgesinin ne zaman verileceğine dair hükümler
2. İşyerlerinin nevelerinin değişmesi halinde iş yeri bildirgesi verilme süresine dair hükümler
3. İşyerine yeni ortak alınması halinde iş yeri bildirgesi verilme süresine dair hükümler
4. İşyerinin bulunduğu adresten başka bir adrese taşınması halinde iş yeri bildirgesi verilme süresine dair hükümler
5. İşyerinin miras yoluyla intikali halinde iş yeri bildirgesi verilme süresine dair hükümler
6. İşyeri bildirgesinin süresinde verilmemesi durumunda yaptırımların neler olacağına dair hükümler

### **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :**

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Hizmet Birleştirilmesi Hizmet Çakışması, İşyeri Bildirgesi mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Hizmet Birleştirilmesi Hizmet Çakışması, İşyeri Bildirgesi mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Hizmet Birleştirilmesi Hizmet Çakışması, İşyeri Bildirgesi mevzuatına uygun görüşme yapar.

## MODÜL BİLGİ SAYFASI

<b>ALAN</b>	<b>: MEVZUAT EĞİTİMİ (SGK)</b>
<b>MODÜL ADI</b>	<b>: TEŞVİKLER, KAYIT DIŞI İLE MÜCADELE</b>
<b>KODU</b>	<b>:</b>
<b>SÜRE</b>	<b>: 40/16</b>
<b>ÖN KOŞUL</b>	<b>:</b>
<b>AÇIKLAMA</b>	<b>: 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Teşvikler, Kayıt Dışı İle Mücadele (İhbar/Şikayet) mevzuatına hâkim olmak</b>

### ÖĞRETİM YÖNTEM

**VE TEKNİKLERİ** :Anlatım, gösteri(prezantasyon), soru-cevap, rol yapma(simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

**GENEL AMAÇ** :Öğrenci/kursiyer, Teşvikler, Kayıt Dışı İle Mücadele (İhbar/Şikayet) mevzuatına bilgilendirme ve yönlendirme yapabilecektir.

### AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer,

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu Teşvikler mevzuatına hâkim olabilecektir.
2. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu Kayıt Dışı İle Mücadele (İhbar/Şikayet) mevzuatına hâkim olabilecektir.

### İÇERİK:

#### A. TEŞVİKLER

1. Teşvikten faydalanma şartları,
2. Teşvikten faydalanma süreleri,
3. Teşvikten faydalanma sürelerinin uzatılması,
4. Teşviklerin iptali,
5. 5510 sayılı hazine teşviki
6. 4447 sayılı kanunun geçici 10.maddesine istinaden uygulanan teşvik
7. 4857 sayılı kanun hakkında uygulanan özürlü teşviki
8. AR-GE teşviki
9. Bölgesel teşvikler

#### B. KAYIT DIŞI İLE MÜCADELE (İHBAR/ŞİKAYET) İLİŞKİN HÜKÜMLER

1. Kayıt dışılık nedir?
2. Anlaşmalı Boşanma, Eksik Prim Yatırma ve diğer ihbar/ şikâyet konuları
3. İhbar/şikâyet başvurularının önemi
4. İhbar/Şikâyet başvuruları nasıl alınır?

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Teşvikler, Kayıt Dışı İle Mücadele (İhbar/Şikayet) mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu,Teşvikler, Kayıt Dışı İle Mücadele (İhbar/Şikayet) mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu,Teşvikler, Kayıt Dışı İle Mücadele (İhbar/Şikayet) mevzuatına uygun görüşme yapar.



Hayat Boyu Öğrenme  
LifeLong Learning

## MODÜL BİLGİ SAYFASI

<b>ALAN</b>	<b>: MEVZUAT EĞİTİMİ (SGK)</b>
<b>MODÜL ADI</b>	<b>: E-BİLDİRGE</b>
<b>KODU</b>	<b>:</b>
<b>SÜRE</b>	<b>: 40/16</b>
<b>ÖN KOŞUL</b>	<b>:</b>
<b>AÇIKLAMA</b>	<b>: 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, E-Bildirge mevzuatına hakîm olmak</b>

### ÖĞRETİM YÖNTEM

**VE TEKNİKLERİ** :Anlatım, gösteri (prezantasyon), soru-cevap, rol yapma (simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

**GENEL AMAÇ** :Öğrenci/kursiyer, E-Bildirge mevzuatına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapacaktır.

### AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer,

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu, E-Bildirge mevzuatına hâkim olabilecektir.

### İÇERİK

#### A. E-BİLDİRGE

1. İşçi giriş-çıkış işlemleri
2. Çalışılmadığına dair bildirim işlemleri
3. APHB (Aylık Hizmet Prim Bildirgesi) işlemleri
4. Eksik gün bildirim işlemleri
5. Teşvik giriş işlemleri
6. İşçi çalıştırmaya ara verme işlemleri
7. Hesap fişi düzenleme işlemleri

### ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, E-Bildirge mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, E-Bildirge mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, E-Bildirge mevzuatına uygun görüşme yapar.



## MODÜL BİLGİ SAYFASI

<b>ALAN</b>	<b>: MEVZUAT EĞİTİMİ (SGK)</b>
<b>MODÜL ADI</b>	<b>: GENEL SAĞLIK SİGORTASI</b>
<b>KODU</b>	<b>:</b>
<b>SÜRE</b>	<b>: 40/16</b>
<b>ÖN KOŞUL</b>	<b>:</b>
<b>AÇIKLAMA</b>	<b>: 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Genel Sağlık Sigortası mevzuatına hakîm olmak</b>

### ÖĞRETİM YÖNTEM

#### VE TEKNİKLERİ

:Anlatım, gösteri(prezantasyon), soru-cevap, rol yapma(simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

### GENEL AMAÇ

:Öğrenci/kursiyer, Genel Sağlık Sigortası mevzuatına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapacaktır.

### AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer,

1. Genel Sağlık Sigortası ilişkin hükümler konusuna hâkim olabilecektir.
2. Sağlanan sağlık hizmetleri mevzuatına hâkim olabilecektir.
3. Sağlık hizmetlerinden yararlanma şartları ve katılım payı konularına hâkim olabilecektir.

### İÇERİK

#### A. GENEL SAĞLIK SİGORTASI İLİŞKİN HÜKÜMLER

1. Genel Sağlık sigortalısı sayılanlar
2. Genel Sağlık sigortalılığının başlangıcı, bildirimi ve tescili
3. Sağlık hizmetleri ve diğer haklar ile bunlardan yararlanma

#### B. SAĞLANAN SAĞLIK HİZMETLERİ VE DİĞER HAKLAR

1. Finansmanı sağlanan sağlık hizmetleri ve süresi
2. Kurumca finansmanı sağlanmayacak sağlık hizmetleri
3. Yol gideri, gündelik ve refakatçi giderleri
4. Yurt dışında tedavi

#### C. SAĞLIK HİZMETLERİNDEN YARARLANMA ŞARTLARI VE KATILIM PAYI

1. a.Sağlık hizmetlerinden yararlanma şartları
2. b. Katılım payı alınması
3. Katılım payı alınmayacak haller, sağlık hizmetleri ve kişiler
4. d.Hizmet basamakları ve sevk zinciri
5. Kimlik tespiti ve acil haller

### ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Genel Sağlık Sigortası mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.

3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Genel Sağlık Sigortası mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Genel Sağlık Sigortası mevzuatına uygun görüşme yapar.



Hayat Boyu ğrenme  
LifeLong Learning

## MODÜL BİLGİ SAYFASI

<b>ALAN</b>	<b>: MEVZUAT EĞİTİMİ (SGK)</b>
<b>MODÜL ADI</b>	<b>: TIBBÎ MALZEMELER, MALULİYET RAPORLARI</b>
<b>KODU</b>	<b>:</b>
<b>SÜRE</b>	<b>: 40/8</b>
<b>ÖN KOŞUL</b>	<b>:</b>
<b>AÇIKLAMA</b>	<b>: 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Tıbbî Malzemeler ,İlaç ve Eczaneler, Maluliyet Raporları ve Sağlık Kurulları mevzuatına hakîm olmak</b>

### **ÖĞRETİM YÖNTEM**

**VE TEKNİKLERİ** :Anlatım, gösteri(prezantasyon), soru-cevap, rol yapma(simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

**GENEL AMAÇ** :Öğrenci/kursiyer, Tıbbî Malzemeler ,İlaç ve Eczaneler, Maluliyet Raporları ve Sağlık Kurulları mevzuatına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapabilecektir.

### **AMAÇLAR**

Öğrenci/kursiyer,

1. Genel Sağlık Sigortası Kanunu Tıbbî Malzemeler mevzuatına hakîm olacaktır.
2. Genel Sağlık Sigortası Kanunu İlaç ve Eczanelere ilişkin hükümlere hakîm olacaktır..
3. 3 Genel Sağlık Sigortası Kanunu Maluliyet Raporları ve Sağlık Kurulları mevzuatına hakîm olacaktır.

### **İÇERİK**

#### **A. TIBBÎ MALZEMELER**

1. Tıbbî Malzemelerin SGK tarafından karşılanıp, karşılanmadığı,
2. Tıbbî Malzemelerin kullanım süreleri
3. Tıbbî Malzeme karşılığı alınması için yapılması gereken işlemler
4. Kurumdan alınan tıbbî malzemenin bakım ve onarım işlemleri

#### **B. İLAÇ VE ECZANELER, İLİŞKİN HÜKÜMLER**

1. Hangi ilaçların SGK tarafından karşılanacağı,
2. Raporlu ilaçlarda katılım payı alınıp alınmayacağına dair hükümler
3. İlaç kullanım süreleri,
4. Eczanelerde Medula sisteminden kaynaklı hatalar

#### **C. MALULİYET RAPORLARI VE SAĞLIK KURULLARI İLİŞKİN HÜKÜMLER**

1. Maluliyet Raporlarının işlem safhaları
2. Maluliyet Raporu için başvuru işlemleri
3. Maluliyet tespitine ilişkin itiraz işlemleri

## **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :**

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Tıbbî Malzemeler İlaç ve Eczaneler, Maluliyet Raporları ve Sağlık Kurulları mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Tıbbî Malzemeler İlaç ve Eczaneler, Maluliyet Raporları ve Sağlık Kurulları mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Tıbbî Malzemeler İlaç ve Eczaneler, Maluliyet Raporları ve Sağlık Kurulları mevzuatına uygun görüşme yapar.



Hayat Boyu Öğrenme  
LifeLong Learning

## MODÜL BİLGİ SAYFASI

<b>ALAN</b>	<b>: MEVZUAT EĞİTİMİ (SGK)</b>
<b>MODÜL ADI</b>	<b>: PRİMSİZ ÖDEMELER</b>
<b>KODU</b>	<b>:</b>
<b>SÜRE</b>	<b>: 40/8</b>
<b>ÖN KOŞUL</b>	<b>:</b>
<b>AÇIKLAMA</b>	<b>: 2022 sayılı Primsiz Ödemeler Kanunu tanım ve kapsamlar, hak sahipliği mevzuatına hakîm olmak</b>

**ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ** : Anlatım, gösteri (prezantasyon), soru-cevap, rol yapma(simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

**GENEL AMAÇ** : Öğrenci/kursiyer, gerekli mevzuatları kullanarak 2022 sayılı Primsiz Ödemeler Kanunu tanım ve kapsamlar hak sahipliği mevzuatına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapabilecektir.

**AMAÇLAR** :

Öğrenci/kursiyer,

1. 2022 sayılı Primsiz Ödemeler Kanunu tanım ve kapsamlar, hak sahipliği mevzuatına hakîm olabilecektir.

**İÇERİK** :

### **A. 2022 SAYILI PRİMSİZ ÖDEMELER KANUNU'NA İLİŞKİN HÜKÜMLER**

1. Hak Sahibi kimdir?
2. Gazilerin hak sahiplerine maaş bağlanabilmesi için gerekli şartlar ve evraklar nelerdir?
3. Şehitlerin hak sahiplerine maaş bağlanabilmesi için gerekli şartlar ve evraklar nelerdir?
4. GKK hak sahiplerine maaş bağlanabilmesi için gerekli şartlar ve evraklar nelerdir?
5. Konut Kredisi Yardımı
6. Ödenekler (Eğitim yardımı/Tütün yardımı)
7. Seyahat/Gazi Kimlik kartı
8. Sosyal Hizmetler'le İlgili Konular

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :**

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. 2022 Primsiz Ödemeler Kanunu tanım ve kapsamlar, hak sahipliği mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve 2022 Primsiz Ödemeler Kanunu tanım ve kapsamlar, hak sahipliği mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve 2022 Primsiz Ödemeler Kanunu tanım ve kapsamlar, hak sahipliği mevzuatına uygun görüşme yapar.