



T.B.M.M.
CUMHURİYET HALK PARTİSİ
Grup Başkanlığı
Tarih: 17.02.2014
Sayı: 1280

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Çağrı merkezleri, şirketlerin misyonlarına ulaşmaları için stratejik önem arz etmektedirler. Bu anlamda gün geçtikçe sayıları artan çağrı merkezleri kitleler tarafından gün geçtikçe tanınan, bilinen ve kullanılan bir araç olmuştur. Çağrı merkezlerinin sayısındaki bu artış, çalışma koşulları ve işçi hakları yönünden birçok sorunu da beraberinde getirmiştir. Çağrı merkezlerinin, sektörde çalışan yaklaşık 70.000 kişinin beden ve ruh sağlığını yitirmeden çalışacağı şekilde düzenlenmesi, hukuka aykırı uygulamaların engellenmesi, psikolojik tahribata yol açan müşteri ve yönetici hakareti, işyerinde gözetleme mekanizmaları, performans değerlendirme uygulamaları ve fiziki şartlar konusunda işverenin sorumlu davranması gerekmektedir. Bütün bunların sağlanabilmesi için aktif bir kamu denetimine ihtiyaç vardır. Bu amaçla gerekli çalışmaların yapılması için Anayasanın 98'inci, TBMM İç Tüzüğü'nün 104 ve 105'inci maddeleri gereğince Meclis araştırması açılmasını arz ederiz.

Gürkan ¹ KAR
Futuş Mv.

XIII-6
Namik ³ Harutç
Balıkesir Mv.

Calış DİNÇER
İstanbul Mv.

¹
Dr Muharrem IŞIK

Erzincan Milletvekili

TBMM Başkanlık Divan Üyesi

Mevlüt ¹⁵ Duda

Haray Mv

⁶
Deirda ÖZBOCAT
Kıymet

M. SERDAR

Gonakale

Mv



GEREKÇE

Yurdun birçok yerinde kurulan çağrı merkezleri, yaklaşık 70 bin işçi çalışanıyla büyük bir sektör olma yolundadır. Çağrı merkezleri işletmeler ile müşterileri arasında bir iletişim köprüsü kurar. Firmalar ile müşterileri arasında çağrı merkezi desteği ile güçlenen ilişkiler sayesinde, müşteriler daha mutlu, daha sadık, ürün almaya daha yatkın ve firma ile iş birliği yapmaya istekli hale gelir. İşletmeler bu teknolojiye bu kadar yoğun ve tutarlı yatırım yapmalarındaki ana neden işletmeler için daha fazla gelir sağlamanın en iyi yöntemi olmasıdır.

Yapısı gereği bulaşıcı hastalıkların yayılmasına elverişli bir ortam olan çağrı merkezlerinde, çalışanlar sürekli konuşmaktan faranjit, hep oturarak çalışma zorunluluğu nedeniyle boşaltım sistemi tembelliği, boyun, bel ağrı rahatsızlıkları had safhadadır. Yöneticilerin, hasta işçilere işe gelmeleri yönünde baskı oluşturmaları bulaşıcı hastalıkların yayılmasına davetiye çıkarmaktadır.

Özellikle performansa dayalı ücret sistemi dolayısıyla yapılan fazla mesailer ve çalışma süresinin uzunluğu çağrı merkezi emekçilerinin sağlığını tehdit etmektedir. Hep aynı pozisyonda kalma, sürekli çalan ve cevap verilmek zorunda kalınan telefonlar, tekrarlayan hareketler, ekranlar, klavyeler, el bileği ve parmak eklemlerinde aşırı yüklenmeler, stres, takdir edilmeme, ortamın ısı, ışık, nem ve konfor yönünden uygunsuzluğu, büroda çalışanları olumsuz etkiler ve pek çok soruna yol açar. Özellikle çok işçinin çalıştığı vardiyalarda çalışanlar temiz havadan yoksun kalmaktadır. Etkin bir kamu denetimi ile işletmelerin bu konuda gerekli yatırımları yapmaları sağlanmalıdır.

Sekiz buçuk saatlik mesaide sürekli yakınma halindeki insanlarla muhatap olan çalışanlara, yemek dâhil 30 dakikalık mola verilmesi, her vardiya değişiminde de 3-4 saatlik uyku ile çalışmak zorunda kalınması İş Kanununa aykırı bir uygulamadır. Baskı altında çalışmaya zorlanan ve her denileni yapmak zorunda olan çağrı merkezi çalışanları, haklarını aradıklarında ise kendilerini işten çıkarma tehditleri ile karşı karşıya bulmaktadırlar.



İnsanlar çağrı merkezlerinde genellikle 1.5-2 sene ancak çalışabilmektedirler. Günde ortalama 150-200 çağrıya cevap vermenin oluşturduğu meslek hastalıkları ve psikolojik sorunlar çağrı merkezinde sürekli bir işçi sirkülasyonu yaratmaktadır. Bu sektördeki sömürünün, baskının, kötü çalışma şartlarının önüne geçilmelidir. Sektördeki problemlerin çokluğu ve insanların ciddi kötü koşullarda 1-2 yıl değil daha uzun süre çalışılabilecek insani yaşam ve çalışma koşullarının oluşturulması gerekmektedir. Çalışanların mesleki yıpranmaya ve hak gasplarına karşı donatılması, dolayısıyla çalışanlara yönelik hem mesleki hem de hukuki eğitimler verilmelidir. Örgütlenme önündeki bütün engeller kaldırılmalıdır.



1280 Sayılı Meclis Araştırma Önergesinin İmza Çizelgesi

ADI SOYADI	SEÇİM BÖLGESİ	İMZA
8 Osman AYDIN	Aydın	
9 Mehmet S. Kesimci	K. E. U.	
10 Haluk Ejideğir	İST.	
11 İhsan Öker	İstanbul	
12 Mehmet H. H. H.	2. S. B. D.	
13 Kadir Öktem	İST.	
14 Osman Kaplan	Ant.	
15 İhsan KALKAVAN	Samsun	
16 Mahmut Tural	Ant.	
17 Hilmi Çimen	İzmir	
18 Ali SARIBAŞ	Osmanlı	
19 Mehmet Ali Ediboplu	Hatay	
20 Ali Demirçel	Adana	
21 Ali Haydar ÖNER	İsparta	
22 H. ÖREN	M. V. B.	
23 Mehmet Hilal Kaplan	Kocaeli	
24 Rahmi Asker TÜRKE	İzmir	

