



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın, Anayasa ve Meclis İç Tüzüğü gereğince Başbakan Sayın Binali Yıldırım tarafından yazılı olarak yanıtlanmasını saygılarımla arz ederim.

Bülent Yener BEKTAŞOĞLU

Giresun Milletvekili

Ülkemizin metropollerinde ve küçük-büyük birçok ilimizde yabancı uyruklu kişi sayısı her geçen gün artmaktadır. Ortadoğu ve Kuzey Afrika ve özellikle Arap coğrafyasından gelen birçok kişiye, göçmenlerin sayısındaki hızlı artış da eklenince; sağlık, inşaat, iletişim ve ulaşım sektörleri, enerji şirketleri bu kişilere dönük Arapça Çağrı Merkezi sistemi üzerinden hizmet sunmaya yönelmiştir.

Türk Hava Yolları, Türk Telekom ve diğer pek çok önemli kamu özel kuruluş da çağrı merkezi hizmetine Arapça ve İngilizce'yi de eklemişler ve bu dilde konuşan müşteri temsilcileriyle hizmet sunmaya başlamışlardır. Konuya ilişkin olarak:

1. Yabancı dilde müşteri hizmetleri hangi şirketlerde hayata geçirilmiştir?
2. Bu şirketler hangi dillerde müşteri temsilcisi hizmetleri vermektedir?
3. Bu şirketlerin öncelikli olarak Arapça hizmet vermelerinin sebebi nedir?
4. Özellikle Telekom, enerji şirketleri olmak üzere abonelik yöntemiyle hizmet sağlayan şirketlerin müşteri temsilciliği hizmetini Arapça öncelikli vermesinin sebebi nedir?
5. Türkçe bilmeyen ve yalnızca Arapça kullanan vatandaşlarımızın bu servisleri kullanma oranı nedir? Bu hizmeti zorunlu kılacak kadar yüksek midir?
6. Müşteri temsilcisi ile götürdükleri hizmetlerde Türkçeyi hiç kullanmayan şirketler hangileridir? Bu şirketlerin uygulamaları yasa ve diğer mevzuat hükümlerine uygun mudur? Bu şirketlerin resmi dilimiz Türkçe ile hizmet vermemeleri nedeniyle uygulamalarına ilişkin hangi yaptırımlar hayata geçirilmiştir, ya da geçirilecektir?

7. Özellikle Arapçanın ve diğer dillerin Anadilimiz Türkçenin kullanımını azaltacak biçimde yaygınlaştırılmaması konusunda bir tedbir almayı düşünüyor musunuz? Bu konuda bağlayıcı yasalar ve yönetmelikler var mıdır?
8. Arapça müşteri temsilciliği hizmeti veren kuruluşların sistemlerinin Türkçe ve diğer dillerin sistemlerinden ayrılmaması ve birlikte kullanılmasının halkımıza ek maddi külfet getirdiği, o kuruluşlara ise haksız kazanç sağladığı şikayetlerini nasıl değerlendirmektesiniz?
9. Müşterilerine öncelikle o ülkenin resmi dilinde hizmet vermek yükümlülüğünde olan bu kamu ve özel kuruluşların salt ticari menfaatlerinin bir gereği olarak başka dilleri öne çıkaran bir anlayışla hizmet vermelerini engellemeye dönük bir çalışmanız olacak mıdır?