



T.B.M.M.

CUMHURİYET HALK PARTİSİ
Grup Başkanlığı

Tarih **27 Eylül 2018**

Sayı : **3269**

3515

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıda belirtilen sorularımın Cumhurbaşkanı yardımcısı sayın **Fuat OKTAY** tarafından yazılı olarak cevaplandırılması hususunu; Anayasanın 98. ve İçtüzüğü'nün 96. ve 99. maddeleri gereğince saygılarımla arz ederim.

Uğur BAYRAKTUTAN

Artvin Milletvekili

Banka, İnternet, Telefon, Televizyon ve birçok dalda hizmet veren kuruluşların çağrı merkezlerinde yaşanan sorunlar vatandaşlarımızı oldukça öfkelenmiştir, yaşadığı mağduriyetleri ile ilgili yüzlerce sorunları sık sık tarafıma şikayet amaçlı yöneltmişlerdir.

Müşterisi olduğu herhangi bir konuda bilgi veya acil yardım almak isteyen müşteriler çağrı merkezlerine dakikalarca ulaşamamaktan oldukça şikayetçidir. Birçok vatandaşımız dakikalar sonra muhatap bulduğu çağrı merkezi yetkilisinin sorunları karşısında belirli cümleler dışında cevap veremediğinden rahatsızdır. Çağrı merkezlerine ulaştırılan şikayet kayıtlarına gerekli itibarın verilmediği defalarca şikayet kayıtlarının oluşturulduğu halde çağrı yetkilisinin sadece şikayet kaydı oluşturabileceğini size en kısa zaman da ilgili mercilerce geri dönüş yapılacağını ifade ettikleri halde geri dönüşün yapılmadığını bir çok vatandaşımız iddia etmektedir. Ayrıca çağrı yetkilisinin yanlış bilgi vermesinden kaynaklanan birçok maddi ve manevi kayıplarında yaşandığı ifade edilmektedir.

Gelişen bilgi, iletişim ve haberleşme çağında birçok kurumların sıklıkla kullandığı ve kullanmasının da gerekli olduğunu düşündüğümüz çağrı merkezlerinin az personel veya donanımsız personel çalışmasından kaynaklı birçok sorunların yaşandığı çağrı merkezlerinin gerekli denetimlerinin yapılmadığı, vatandaşın ihtiyaçlarına cevap vermediği kamuoyunu yoğun bir şekilde meşgul etmektedir.

Bu bağlamda;

- 1- Kamuoyunda iddia edilen yukarıda ifade ettiğim sorunlar hakkında bir inceleme başlatmayı düşünüyor musunuz?
- 2- Çağrı Merkezlerinin çalışmalarını hangi kurum ve kuruluşlar denetlemektedir?
- 3- Çağrı merkezlerine ulaştırılan şikayet kayıtlarına yasal olarak ne kadar sürede cevap verilmelidir? Cevap verilmeyen çağrı kayıtlarına yasal bir yaptırım uygulaması yapılmakta mıdır?
- 4- Çağrı merkezlerine vatandaşların dakikalarca ulaşamadıkları iddiaları doğru mudur? Doğru ise; bu sorunu ortadan kaldıracı bir çalışma başlatmayı düşünüyor musunuz?
- 5- Çağrı merkezi yetkilisinden kaynaklı hataların sorumlusu kimdir? Çağrı merkezi yetkilisinden dolayı maddi ve manevi kayıp yaşayan vatandaşlarımızın mağduriyetlerini nasıl gidermelerini öneriyorsunuz?
- 6- Çağrı merkezlerinin denetimlerini arttırmayı düşünüyor musunuz?
- 7- Çağrı merkezlerinde yaşanan olumsuzlukların giderilmesi için ne gibi çalışmalar yapmayı hedefliyorsunuz?