



7/14783

T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

Sayı : 44697349-610.01/69404
Konu : Niğde Milletvekili
Sayın Ömer Fethi GÜRER'in
yazılı soru önergesi

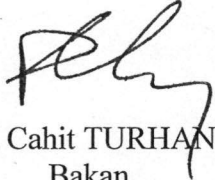
18-09-2019

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : a) TBMM Başkanlığı'nın 01.08.2019 tarihli ve 43452547-120.07-507742 sayılı yazısı.
b) Cumhurbaşkanlığı Yardımcılığı'nın 21.08.2019 tarihli ve 48360949-610-E.135488 sayılı yazısı.

Niğde Milletvekili Sayın Ömer Fethi GÜRER tarafından Cumhurbaşkanlığı Yardımcısı Sayın Fuat OKTAY'a yöneltilen ve Sayın Cumhurbaşkanlığı Yardımcısı tarafından da kendileri adına Bakanlığımız koordinatörlüğünde cevap verilmesi tensip edilen 7/14783 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.


M. Cahit TURHAN
Bakan

EK :1) Cevap formu (1 Sayfa)

DAĞITIM:
Cumhurbaşkanlığı Yardımcılığına
TBMM Başkanlığına

Hakkı Turaylıç Caddesi No:5 06338 Emek / Çankaya / ANKARA
Telefon: 203 13 66

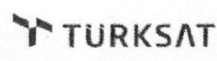
Faks: 213 07 60

E-posta: soruonerge.sgb@uab.gov.tr

İnternet Adresi: www.uab.gov.tr

Ayrıntılı bilgi alınacak kişi:
N.GÜMÜŞ
V.H.K.İ.

Bağlı/İlgili/İlişkili Kurum ve Kuruluşlar





T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

**NİĞDE MİLLETVEKİLİ SAYIN ÖMER FETHİ GÜRER'İN
7/14783 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI**

Çağrı merkezi hizmeti sunulmasına ilişkin usul ve esaslar, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından, "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4'ün Uygulamasına İlişkin Tebliğ" ile belirlenmiş olup, söz konusu tebliğ 17.03.2012 tarih ve 28236 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Elektronik haberleşme sektöründe hizmet sunan işletmecilerin çağrı merkezlerinin tüketicilere etkin ve hızlı yanıt verebilmesi amacıyla bazı hizmet kalitesi ölçüt ve hedef değerleri belirlenmiştir. Bu kapsamda, elektronik haberleşme sektöründeki işletmecilere ait çağrı merkezleri izlenmekte ve gerektiğinde denetlenmekte olup, ihtiyaç tespit edilmesi halinde ölçüt ya da hedef değerlerde iyileştirme yapılması düşünülmektedir.

Elektronik haberleşme sektöründe yetkilendirilmiş işletmecilerden çağrı merkezine ayda 300.000'in üzerinde çağrı gelen veya 200.000'in üzerinde abonesi bulunan işletmecilerin çağrı merkezi hizmetleri, ilgili yönetmelik ve tebliğ hükümleri kapsamında BTK tarafından takip edilmekte ve denetimi yapılmaktadır.

Çağrı merkezinde çalışan personelin çalışma koşullarına ilişkin düzenlemeler ise çalışma mevzuatı ile belirlenmektedir. İlgili mevzuat kapsamında yükümlü olan 12 adet işletmeci tarafından yaklaşık 100 adet çağrı merkezinde, 22.000'in üzerinde çalışan ile hizmet sunulmaktadır.

Diğer taraftan, elektronik haberleşme sektörü dışında yer alan çağrı merkezlerine ilişkin olarak ise Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun her hangi bir görev ve yetkisi bulunmamaktadır.

