

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın İçişleri Bakanı Sayın Süleyman SOYLU tarafından yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.

Saygılarımla.



Ali ÖZTUNÇ
Kahramanmaraş Milletvekili
İçişleri Komisyonu Üyesi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü'nden mezun olan yaklaşık 24 bin öğrenci, KPSS puanı ile sadece 3499 kodlu 112 Acil Çağrı Merkezi'ne yerleştirilebiliyor. Ancak KPSS atamalarında ve resmi kurumların sözleşmeli çağrı merkezi personeli alımında genellikle farklı bölümlerden mezun lisans, ön lisans veya lise mezunlarının alınması bu eğitimi almış ve sadece çağrı merkezlerinde çalışabilecek çağrı merkezi mezunlarının iş bulamamasına neden olmaktadır. Türkiye'nin birçok ilinde faaliyet gösteren 112 çağrı merkezlerine alımlara bakıldığında çağrı merkezi hizmetleri mezunu çok az sayıda olduğu görülmektedir. Çağrı merkezi mezunlarının talebi, çağrı merkezi kadrolarına KPSS atamalarında ön lisans mezunu 3499 kodlu çağrı merkezi mezunlarının ataması yapılmasıdır.

Buna istinaden;

- 1- Son üç yıl içerisinde, yıllar itibariyle KPSS puanı ile kaç çağrı hizmetleri bölümü mezunu atanmıştır? Son üç yılda kamuya atanan çağrı merkezi personelinin kaç lise, kaç lisans, kaç çağrı hizmetleri bölümü mezunu olmayan ön lisans mezunu ataması yapılmıştır?
- 2- Çağrı merkezlerine personel alımında bu işin eğitimini almış profesyonel personel varken neden diğer bölümlerden atama yapılmaktadır?
- 3- Sadece çağrı merkezi personeli olarak çalışma zorunluluğu olan binlerce çağrı hizmeti bölümü mezunun istihdamı konusunda nasıl bir çalışma yapmayı düşünüyorsunuz?
- 4- 2020 yılı için öngörülen çağrı merkezi personeli alımı ne kadar olacaktır?
- 5- Türkiye genelinde faaliyette olan çağrı merkezi sayısı nedir? Kaç ilde tam teşekküllü olarak hizmet vermektedir?