



T.C.
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

Sayı :30824082-610 169618
Konu :Yazılı Soru Önergeleri

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Milletvekillerimiz tarafından şahsıma yöneltilen ve ilişik listede; TBMM Esas numaraları ve konuları belirtilen yazılı soru önergeleri incelenmiş olup, söz konusu önergelerde yer alan hususlara ilişkin cevaplarımız ekte sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

7/33071 7 GK 12
7/37296
7/34955 GK 26
7/36526-36531 GK 47
7/36683-36684 GK 50
7/36680
7/36824 GK 51
7/37350-37353 GK 61
7/37495-37496 GK 65
27 Ocak 2021
7/37600 GK 7
7/37721
7/37724 .../2021
7/37846-37847
7/37849-37850
7/37936-37942
7/38097-38098
7/38097-38098
7/38375-38380
7/38520-38523
7/38673-3869
7/38702
7/38781
7/38975
7/38979
Murat KURUM
Bakan

EK:

- Liste (8 Adet, 8 Sayfa)
- Cevap Yazısı (79 Adet, 129 Sayfa)

**KÜTAHYA MİLLETVEKİLİ
SAYIN ALİ FAZİL KASAP'IN
TBMM 7/37849 ESAS SAYILI
YAZILI SORU ÖNERGESİNE
İLİŞKİN SORULAR VE CEVAPLARI**

7/37849 GK 70

SORULAR

- 1-Bakanlık olarak çağrı merkezi hizmeti vermekte misiniz? Eğer çağrı merkezi hizmeti veriyorsanız hangi numaralar üzerinden bu hizmetleri vermektесiniz?
- 2-Hizmet verdiğiniz çağrı merkezleri hangi illerde faaliyet göstermektedir? Bu çağrı merkezlerinde kaç kişi istihdam edilmektedir?
- 3-Bu çağrı merkezleri Bakanlığınız bünyesinde mi yoksa hizmet alımı şeklinde mi faaliyet yürütmektedir?
- 4-Bakanlığınıza bağlı hangi kurumlar bu hizmeti sağlamaktadır?
- 5-2018, 2019 ve 2020 yıllarında çağrı merkezi hizmeti sağlamanın Bakanlığınıza maliyeti ne kadar olmuştur?
- 6-Hizmet verdiğiniz çağrı merkezlerinde veri güvenliğini nasıl sağlıyorsunuz?

CEVAP

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ve Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün çalışma alanları ile ilgili bilgi taleplerine cevap veren, ihbar ve şikayetleri ilgili birimlerimize ileten ve tapu işlemlerine ait randevuları veren Alo 181 Çağrı Merkezi 2013 yılı Ocak ayı itibariyle hizmete sunulmuştur. Çağrı Merkezi 7 gün 24 saat esasına göre çalışmaktadır.

Çağrı Merkezimiz Ankara ve Trabzon İllerinde faaliyet göstermekte olup 15.01.2021 tarihi itibari ile Ankara Lokasyonunda 71 kişi ve Trabzon Lokasyonunda 68 kişi olmak üzere toplamda 139 kişi istihdam edilmektedir. Hizmet alımı şeklinde yürütölen çağrı merkezi hizmeti için, 2018 yılında 6.020.000,00.-TL, 2019-2021 yılları arasında 26.156.896,35.-TL'ye ihale edilmiş maliyetlere iş artışları dahil edilmemiştir.

Bakanlığımız tarafından alo181.csb.gov.tr web adresi üzerinden sunulan çağrı merkezi uygulaması Bakanlığımız veri merkezindeki sunucular üzerinden hizmet vermektedir. Bakanlığımız bilişim altyapısı ve veri güvenliği; sanal özel ağ, güvenlik duvarı, saldırı tespit ve saldırı önleme sistemleri vb. güvenlik sistemleri kullanılarak veri güvenliği sağlanmaktadır. Bakanlığımız uygulamalarının güvenlik taramaları zafiyet tarama araçları ile periyodik olarak yapılmaktadır. Açığa çıkan güvenlik zafiyetleri, ilgili uygulama sahipleri ile paylaşarak zafiyetlerin kapatılması yönünde gerekli işlemler yapılmaktadır. Periyodik olarak yapılan sunucu güvenlik testleri dışında Bakanlık bünyesindeki belirlenen sistem ve uygulamalara yılda en az 1 defa olmak üzere kapsamlı güvenlik testleri gerçekleştirilmektedir. Bakanlığımız merkezi iz kayıt sisteminde 5651 sayılı Kanun kapsamında zorunlu olarak tutulması gereken iz kayıt bilgileri (kullanıcı adları, kullanıcı IP adresi, erişim yaptığı siteler vb.) sistem sunucularından toplanmakta ve yasada belirtilen süre boyunca saklanmaktadır.