



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

7/37910 GK 70

Sayı : E-69602026-610 -61405009 - 11.02.2021
Konu : Soru Önergesi (7/37910)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 25.12.2020 tarihli ve 43452547-120.07-E.756665 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Kütahya Milletvekili Sayın Ali Fazıl KASAP tarafından verilen 7/37910 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Ruhsar PEKCAN
Bakan

Ek : Soru Önergesi Cevabı (1 sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu:

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Adres: Üniversiteler Mah.Dumlupınar Bul. No:151 Çankaya/ANKARA

Telefon No: 0 (312) 449 1494 Faks No: 0(312) 449 1341

e-Posta: stratejisoruonergeleri@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi:

Ayrıntılı bilgi için:

Soru Önergeleri Birimi

Telefon No: 0 (312) 449 1494

T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Kütahya Milletvekili Sayın Ali Fazıl KASAP'a ait 7/37910 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

Bakanlığımız görev ve yetki alanına giren hususlar itibarıyla, önergenize ilişkin cevaplarımıza aşağıda yer verilmiştir:

1-6) Bakanlığımız, 444 8 482 Teknik Destek ve Mevzuat Bilgilendirme Hattı, Alo 175 Tüketici Danışma Hattı, 444 0 425 Hal Kayıt Sistemi Hattı ve Alo 136 Gümrük Muhafaza İhbar Hattı olarak Ankara'da çağrı merkezi hizmeti vermektedir.

Alo 136 Gümrük Muhafaza İhbar Hattı'nda Gümrük Muhafaza Memurları görev yapmakta olup hizmet alımı yapılmamaktadır. Bunun dışındaki diğer hatlar için çağrı merkezimizde hizmet alımı yapılmakta olup 54 personel istihdam edilmektedir.

Çağrı merkezi hizmet alımının, 2018 yılında sözleşme bedeli 2.747.800,00 TL (KDV Hariç), 2019 yılında sözleşme bedeli 2.894.800,00 TL (KDV Hariç) olup 2019 yılındaki asgari ücret artışından kaynaklanan bedellerin yansıtılmasıyla anılan hizmete ödenen tutar 3.374.830,00 TL (KDV Hariç) olmuştur.

2020 yılında 7/24 kesintisiz hizmete geçildiğinden dolayı personel maaşları, personellerin vardiyalı çalışması göz önüne alınarak artırılmıştır. Bu itibarla anılan hizmetin 2020 yılında asgari ücrete gelen zamların ilavesiyle sözleşmesi yapılmış ve toplam sözleşme bedeli 4.885.660,00 TL (KDV Hariç) olmuştur.

Ayrıca, çağrı merkezlerimizin veri güvenliği, Bakanlığımızın bilgi güvenliği politikaları kapsamında sağlanmaktadır.