

7/37861

SK 70

T.C.
HAZİNE ve MALİYE BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

Sayı : 19809844-610-112792
Konu : 7/37861 Esas Sayılı Soru Önergesi

17.02.2021

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 25/12/2020 tarihli ve 43452547-120.07-E.756665 sayılı yazı.

İlgi yazı ekinde alınan soru önergesine ilişkin Bakanlığımızca hazırlanan cevap metni
ektedir.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.



Lütfi ELVAN
Hazine ve Maliye Bakanı

Ek: 7/37861 Esas Sayılı Soru Önergesi Cevabı

Kütahya Milletvekili Sayın Ali Fazıl KASAP'a Ait
7/37861 Esas Sayılı Soru Önergesi Cevabı

Hazine ve Maliye Bakanlığı olarak çağrı merkezi hizmeti verilmekte olup hizmet numarası 444 83 00'dır. Bağlı kuruluşlarımızdan olan Gelir İdaresi Başkanlığı Vergi İletişim Merkezi (VİMER) Alo 189, Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı ise Alo 124 numaralı hattan hizmet vermektedir.

Hazine ve Maliye Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı ve Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı çağrı merkezleri Ankara'da faaliyet göstermekte olup Türkiye geneline hizmet vermektedir. Hazine ve Maliye Bakanlığı çağrı merkezi 14, Gelir İdaresi Başkanlığı çağrı merkezi 190, Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı çağrı merkezi 28 kişi ile faaliyet göstermektedir.

Hazine ve Maliye Bakanlığı ile Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı çağrı hizmetini hizmet alımı şeklinde karşılarken, Gelir İdaresi Başkanlığı kendi bünyesinde çalışan personeli ile sunmaktadır.

Hazine ve Maliye Bakanlığı için yıllar itibariyle alınan çağrı merkezi hizmetlerinin KDV hariç sözleşme bedelleri; 2018 Yılı için 597.056,87 TL, 2019 yılı için 1.013.044,09 TL ve 2020 yılı için ise 1.490.723,16 TL'dir.

Gelir İdaresi Başkanlığı çağrı merkezi hizmeti KDV hariç maliyeti 2020 yılı için 317.000 TL olup, Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı KDV hariç 2019 Yılı maliyeti 580.000 TL, 2020 yılı maliyeti 2.236.968 TL'dir.

Hazine ve Maliye Bakanlığı'nca söz konusu hizmet; Türk Telekomünikasyon A.Ş. Grup Şirketi Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş tarafından sağlanmaktadır. Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş ISO 18295 Çağrı Merkezi Yönetim Sistemi, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi sertifikalarına sahiptir. Bu sertifikalar için gerekli denetimler ilgili kurumda periyodik olarak yapılmaktadır. Çağrı merkezinde oluşan veriler yetkisi olmayan kişi ya da sistemlerin erişimine kapalıdır. Hazine ve Maliye Bakanlığı iletişim merkezi santralinin altyapısı Türk Telekom'a ait veri merkezlerinde konumlanmıştır. Hizmet eden bilgi teknoloji altyapısı, ağ, sunucu, veritabanı ve uygulama seviyelerinde modern siber güvenlik yazılımları ile 7/24 izlenmektedir. Ayrıca; Şartname içerisinde Güvenlik ve Gizlilik Politikası ile ilgili maddelerde mevcuttur. Bu hükümler çerçevesinde işin yüklenicisi olan Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş'ye ait TS ISO/EN 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası mevcuttur.

Gelir İdaresi Başkanlığı'nda çağrılar kendi sunucularında (server) tutulmakta olup, network bağlantısı olmaksızın mükelleflere ait veri girişi (kredi kartı, kişisel bilgiler vs.) olmadan, yalnızca danışma hizmeti ve yönlendirme yapılmaktadır.

Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı tarafından derlenen veriler yalnızca istatistiki çalışmalarda kullanılmak amacıyla derlenmekte ve bu verilerin gizliliği, 5429 sayılı Türkiye İstatistik Kanunu ile teminat altına alınmaktadır. Kanun uyarınca, bu bilgiler idari, adli ve askeri hiçbir organ, makam, merci veya kişiye verilemez, istatistik amacı dışında kullanılamaz. Sistem kullanıcıları ilgili çağrı merkezi yazılımına kendi özel daha önceden admin düzeyinde tanımlanmış kullanıcı adı ve şifresi ile giriş yapabilirler. Sistem kullanıcıları

belirli bir yetki dahilinde işlemlerini gerçekleştirirler. Her kullanıcı bir yetki tablosuna aittir. Sistem kurum ağ alt yapısına dahil olup yine yetki dahilinde ulaşım sağlanmaktadır.(firewall cihaz, domain yapısı vb.) Sistem yedekli sunucular üzerinde çalışmaktadır. Veri Tabanı ve sunucu alt yapısı kapalı sistemdir. Dışardan erişim olmayıp kurum içinde yine yetki dahilinde ulaşılabilir. Kurum bünyesinde erişim denetim ve yetkilendirme alt yapısı mevcuttur.