



7/61076
GK 136

Telefon No:(312) 203 20 92
E-Posta: hazim.yildiz@uab.gov.tr



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

BURSA MİLLETVEKİLİ
SAYIN MUSTAFA HİDAYET VAHAPOĞLU'NUN
7/61076 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI

Çağrı merkezi hizmet kalitesine ilişkin denetimler, planlı ve re'sen olmak üzere düzenli olarak gerçekleştirilmektedir. Söz konusu denetimler kapsamında tespit edilen mevzuat ihlallerine yönelik yine mevzuatta ön görülen idari yaptırımlar uygulanmaktadır. Bu kapsamda uygulanmış idari yaptırımlar, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığının internet sayfasında "Kurul Kararları" bölümünden kamuoyu ile düzenli olarak paylaşılmaktadır.

Diğer yandan, elektronik haberleşme sektöründe hizmet veren işletmecilerin sunduğu çağrı merkezi müşteri hizmetlerine ilişkin olarak Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığına; yazılı olarak, CİMER, Bilgi Edinme yoluyla veya başka bir yoldan ulaşan herhangi bir başvuru bulunmamaktadır.

Ayrıca, Alo 123 Talep Yönetim Sistemi ihalesine çıkılmış olup proje takvimi doğrultusunda bağlı kurum ve kuruluşların sisteme entegre edilmesi çalışmaları hızla devam etmektedir. Mayıs ayı sonunda projenin tamamlanması hedeflenmektedir.