



T.B.M.M.  
HALKLARIN DEMOKRATİK PARTİSİ  
Grup Başkanlığı  
Sayı : 22912  
Tarih : 09.12.2022



75713

Ömer Faruk Gergerlioğlu  
Kocaeli Milletvekili

## TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın **Ticaret Bakanı Sayın Mehmet Muş** tarafından Anayasanın 98'inci ve TBMM İçtüzüğü'nün 96'ncı ve 99'uncu maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim.

**Ömer Faruk GERGERLİOĞLU**  
**Kocaeli Milletvekili**

Tarafıma iletilen bilgide: “Bizler, Bakanlıkların resmi iletişim merkezlerinde 7 gün 24 saat görev yapan, Türkiye ve yurt dışında milyonlarca vatandaşa kamu adına mevzuat, bilgi edinme, görüş, öneri, talep, ihbar, şikayet konularında hizmet veren çalışanlarız. Kamu Çağrı Merkezleri vatandaşımızın bakanlıklarda ve devlet kurumlarındaki iş ve işlemleri, yaşadıkları problemleri için tüm mevzuatı, işleyiş sürecini bilerek vatandaşlara bilgi vermek, hızlı çözümler üretebilmek, zaman ve mekan farkı gözetmeksizin her an vatandaşın devletimize ulaşabilmesi adına kurulmuş birimleriz. Bizler, halkımızın 7 gün 24 saat bakanlıklara ulaştığı tek merkeziz. Aynı bakanlık bünyesinden 2009 yılından bu zaman kadar 5 farklı taşeron firma ile çalıştık Asıl işi yapan bakanlığımız değişmiyor ama taşeron firmalar ihale nedeniyle 2-3 yılda bir farklı bir firmaya geçiyor. Her yeni firma çalışanlarda değişikliğe gidebiliyor, bu durum her sözleşme yenilenmesinde çalışanlarda iş kaybı korkusuna sebep oluyor. Kanunu koyan, uygulayan ve denetleyen Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının resmi iletişim merkezi Çalışma Hayatı İletişim Merkezi ALO 170 Hattında ihaleyi kaybeden firmalar tarafından ihbar ve kıdem tazminatları ödenmiyor. Maliye Bakanlığı ALO 189 hattı, Ticaret Bakanlığının ALO 136, Acil Çağrı 112 Hattı devletimiz bünyesinde kadrolu olarak görev yapıyor olmasına rağmen, diğer bakanlıkların resmi iletişim merkezleri taşeron olarak görev yapmaktadır. Engelli bir birey iş başvurusu ve sosyal hakları konusunda bilgi almak için, emeklilik hesabı ve iş kanunları hakkında bilgi almak için, sağlık problemi yaşayan bir vatandaşımız hastane randevusu almak

TBMM Halkla İlişkiler Binası  
2. Kat, 4 Nolu BankoOda: E206 Bakanlıklar/Ankara  
Tel.: +90 (312) 420 6386 - 87 Faks: +90 (312) 420 2482

75713

için, sabah sınavı olan bir öğrenci sınav süreci hakkında bilgi almak için, insan ticareti, sigortasız işçi çalıştırmak ve ikamet belgesi konusunda ihbarda bulunmak için mesai saatinden önce kamu kurumlarından bilgi alamazken Bakanlık adına hizmet veren Kamu Çağrı Merkezini saat farkı gözetmeksizin arayabilir. Bu alanda eğitim almış konusunda uzman çalışanlarla görüşerek sorusuna cevap, sorununa çözüm bulabilir. Bakanlıklar tarafından ihale yapılarak taşeron firmaların yüklenici olarak yürüttüğü kamu çağrı merkezlerinde; çalışanların maaşları, personel sayıları, yemek kalorileri ve çeşitleri, servis araç modellerine kadar her şey bakanlıklar tarafından belirlenmektedir. İhale bedellerinin %85-90 arası işçilik giderini oluşturmaktadır. Çalışma süresince işten çıkarılma korkusuyla sendikalaşmaya gidemiyoruz. Kamu Çağrı Merkezinde yaklaşık 20 bin çalışan olsa da çalışanlar tek projede olmadığından çoğunluk sağlanarak sendikalaşma ve sendikal haklardan yararlanmamız mümkün değildir. Projeler arasında çalışma koşulları bakımından farklılıklar bulunmaktadır. Haklarımızı savunmak istediğimizde karşımızdaki tek muhatabımız çalıştığımız firmanın İnsan Kaynakları olduğu için evini geçindirme gayesindeki tüm arkadaşlarımız özlük haklarını alamadan, savunmadan çalışmak zorunda kalmaktadır. Bizlere ödenen yemek ve yol giderleri günlük bu ihtiyaçların karşılanması için yeterli değildir. Pandemi döneminde tüm zorlu şartlara rağmen iş yerinden hizmete devam etmiş, sağlık sorunu yaşayan çalışma arkadaşlarımız işten çıkarılma kaygı nedeniyle hastalıkları süresince dinlenmeden çalışmak zorunda kalmıştır. 2017 yılında 696 sayılı KHK'nın 83. Madde 2. Bendine göre özellikle Çağrı Merkezi Hizmetleri Kapsam Dışı Bırakılmıştır. Ayda 15 milyonun üzerinde vatandaşa telefon ile hizmet veren, sorunlarına çözüm üreten Bakanlıkların Resmi İletişim Merkezlerinin kadroya geçirilmesini istiyoruz.” ifadeleri yer almaktadır.

#### **Bu bağlamda;**

- 1) Yukarıda bahsi geçen iddialar doğru mudur?
- 2) Bakanlığınızın bu konu ile çalışmalar başlatmış mıdır?
- 3) Bakanlığınız konudan haberdar mıdır?
- 4) Soru önergesinin yazıldığı tarih itibarıyla bakanlığınız bünyesinde istihdam edilen çağrı merkezi çalışanı sayısı kaçtır?
- 5) Son 5 yılda bakanlığınız bünyesinde istihdam edilen çağrı merkezi çalışanı sayısı kaçtır?