



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın **Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanı Vedat IŞIKHAN** tarafından Anayasa'nın 98. ve İçtüzüğü'nün 96. ve 99. Maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.

C. Otl
Çiçek OTLU

İstanbul Milletvekili

Kamu kurumları ve şirketlerin, vatandaşlarla iletişimini sağlayan çağrı merkezleri çalışanlarının iş kolu 19-12-2012 tarihinde İşkolları Yönetmeliğinde, 82.20 kod numarası ile “çağrı merkezlerinin faaliyetleri” olarak tanımlanmıştır. Her gün, on binlerce kişi çağrı merkezleri araması yapmaktadır. Çağrı Merkezleri Derneği'nin 2021 yılı verilerine göre, Türkiye’de 168 bin kişi çağrı merkezlerinde çalışmaktadır. Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı 2021 Araştırması, çalışanların yüzde 67’si kadınlardan oluştuğunu, yaş ortalamasının 28, üniversite mezunu çalışanların oranının ise yüzde 57 olduğunu belirtmektedir. Çağrı merkezi hizmetinden en çok yararlanan sektör olan bankalara ilişkin Türkiye Bankalar Birliği’nin açıklamasına göre Haziran 2023 itibarıyla, çağrı merkezi çalışan sayısı 10.385 kişidir.

Çağrı merkezlerinin faaliyetlerinin “tehlikeli” sınıfına alınmasıyla birlikte 50’den az çalışanı olan çağrı merkezi firmalarının iş güvenliği hizmeti alması ve iş güvenliği uzmanı bulundurması zorunlu hale gelmiştir. Çağrı merkezlerinin çalışma ortamında ısı, ışık ve elektrik ile ilgili termal konfor şartları başta olmak üzere ergonomik gereksinimlerinin karşılanması çalışanlar için çok önemlidir. 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu’na, 4857 sayılı İş Kanunu’na aykırılık teşkil eden koşullarda, kısa molalarla, uzun saatler çalışmak zorunda kalan çağrı merkezi çalışanlarında görülen meslek hastalıklarından bazıları işitme kaybı, kas-iskelet bozuklukları ve yoğun strestir. Çalışanlar sözlü tacizlere, psikolojik baskıya maruz kalmakta, baskı altında çalışmaya zorlananlar haklarını aradıklarında ise işten atılmak ile tehdit edilmektedir. Çağrı merkezlerinde etkin kamu denetiminin yapılmaması ve sendikalaşma oranındaki düşüklük sorunları derinleştirmektedir. DİSK-AR’ın 17 Ağustos’ta açıkladığı araştırmaya göre geniş tanımlı işsiz sayısı 8,9 milyon kişi olmuştur. Çoğu üniversite mezunu, kendi alanları dışında, çağrı merkezlerinde bu işi yapmaya mecbur bırakılmaktadır. Aldıkları ücretlerin temel ihtiyaçları dahi karşılayamayacak derecede düşük olması, kötü çalışma koşulları, mobbing gibi çalışma yaşamında pek çok sorun yaşayan çağrı merkezi çalışanlarının Anayasa, yasalar ve uluslararası sözleşmeler gereği, evrensel ilkelere yakışır iş sağlığı ve güvenliğinin, çalışma koşullarının sağlanması gerekmektedir.

Bu bağlamda;

- 1-Çağrı merkezi çalışanlarının insani koşullarda çalışma haklarının ihlal edildiği Bakanlığınızın bilgisi dahilinde midir?
- 2-Son beş yılda hak ihlallerine ilişkin kaç çağrı merkezi çalışanı Bakanlığınıza başvuru yapmıştır? Bu başvurular incelenmiş midir?
- 3-Çağrı merkezi çalışanlarının ücretlerinin arttırılması, enflasyona göre yemek ücretlerinin, fazla mesai ücretlerinin verilmesi için çalışmalarınız var mıdır?
- 4-Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik mobbing ve baskının ortadan kaldırılması için ne gibi çalışmalarınız vardır?
- 5-Bazı özel şirket çalışanlarının yararlandığı banka promosyon ödemelerinin çağrı merkezi çalışanlarına verilmemesinin gerekçesi nedir?
- 6-Evden hizmet veren çağrı merkezi çalışanlarının elektrik masrafları karşılanacak mıdır?
- 7-Çağrı merkezi çalışanlarını meslek hastalıklarından korumaya yönelik ne gibi önlemler alınmaktadır? Son beş yılda kaç çalışan meslek hastalığına yakalanmıştır?
- 8-Çağrı merkezlerinde iş sağlığı ve güvenliği uzmanları mevcut mudur? İş sağlığı ve güvenliği yönünden denetimler ne şekilde hangi sıklıkta yapılmaktadır? İş sağlığı ve güvenliği ilkelerine aykırılık tespit edilen işletmelerden ceza alan olmuş mudur?
- 9-Anayasa, yasalar ve uluslararası sözleşmeler gereği çağrı merkezi çalışanlarına insan haklarına ve evrensel ilkelere yakışır iş sağlığı ve güvenliğini sağlanacak mıdır? Çalışma koşulları iyileştirilecek midir?
- 10-Sendikalara üye kaç çağrı merkezi çalışanı vardır? Sendikal hakların genişletilmesi ve yaygınlaştırılması için çalışmalarınız var mıdır?
- 11- Bakanlığınız verilerine göre çağrı merkezi çalışanlarının sayısı kaçtır? Çalışanların kaç üniversite mezunudur?