

**TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA**

Çağrı merkezi çalışanlarının sorunlarının tespit edilmesi, insan onuruna yakışır çalışma koşullarının sağlanması, yaşadıkları hak ihlallerinin giderilmesi, çağrı merkezlerinde etkin denetimlerin yapılması amacıyla Anayasa'nın 98. İçtüzüğü'nün 104. ve 105. maddeleri gereğince Meclis araştırması açılmasını arz ederim.

*C. Otlu*  
**Çiçek OTLU**

**İstanbul Milletvekili**

**GEREKÇE**

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 itibariyle, çağrı merkezi çalışan sayısı 10.385 kişidir. Bu rakamın 8.464’ü yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, çalışanların yüzde 65’i üniversite mezunudur. 27-12-2019 tarihinden itibaren “az tehlikeli” olan çağrı merkezi faaliyetleri Danıştay kararı sonrasında yeniden “tehlikeli” sınıfa alınmıştır. Böylelikle, 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu kapsamında çağrı merkezi çalışanlarının aldığı işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı hizmet süreleri 2 katına çıkmakta, çalışanların sağlık muayeneleri 3 yılda bir yapılmakta, iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri 2 yılda bir verilmektedir. SGK prim katsayıları gibi konularda da değişim oluşturacak bu revizyon ile çağrı merkezi çalışanları daha fazla korunması gerekirken; kanun ve yönetmelikleri uygulamadaki aksaklıklar, kötü çalışma koşulları, denetimsizlik nedeniyle çağrı merkezi çalışanları pek çok sorunlarla ve hak ihlalleriyle karşı karşıya kalmaktadır.

Çağrı merkezlerinin çalışma ortamında ısı, ışık ve elektrik ile ilgili termal konfor şartları başta olmak üzere ergonomik gereksinimlerinin karşılanması çalışanlar için çok önemlidir. Çağrı merkezleri; çalışanların tüm gün gürültüye maruz kaldığı, oturarak çalıştığı ve stresli olduğu işyerleridir. 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. Meslek hastalıklarına yönelik çağrı merkezleri çalışanlarından çok sayıda başvuru yapıldığı, buna karşın sağlıklı bir giriş muayenesi yapılmadığı hem kulaklıktan gelen sese hem de ortam gürültüsüne maruz kaldıkları, monitörle çalışmaktan kaynaklanan görme sorunları yaşandığı, fiziksel olarak yıprandıkları halde bu yıpranmanın ölçülenmediği dile getirilmektedir. Sağlıklı bir iklimlendirme yapılmadığından, çok sayıda işçinin çalıştığı vardiyalarda temiz hava alınmamaktadır. Çalışanlar sözlü tacizlere, psikolojik baskıya maruz kalmakta, baskı altında çalışmaya zorlananlar haklarını aradıklarında ise işten atılma ile tehdit edilmektedir. Çağrı merkezlerinde etkin kamu denetiminin yapılmaması ve sendikalaşma oranındaki düşüklük sorunları derinleştirmektedir. DİSK-AR'ın açıklamasına göre geniş tanımlı işsiz sayısı 8,9 milyon kişi olmuştur. Çoğu üniversite mezunu, kendi alanları dışında, çağrı merkezlerinde bu işi yapmaya mecbur bırakılmaktadır. Mobbing, aldıkları ücretlerin temel ihtiyaçları dahi karşılayamayacak derecede düşük olması, kötü çalışma koşullarına karşı çağrı merkezi çalışanları;

- Yemek ücretlerinin ve açlık sınırının altında kalan ücretlerinin artmasını,
- Kamu emekçileri için yasal bir hak olan ve bazı özel şirketlerin de çalışanlara verdiği banka promosyon ödemelerini,
- Yöneticiler eliyle sürekli hale gelen mobbing ve baskının ortadan kalkmasını,
- Evden çalışma dolayısıyla artan elektrik, su gibi masrafların karşılanmasını,
- Düzgün, insanca bir mola ve dinlenme sistemini,
- Haksız yere işten çıkarılan çağrı merkezi çalışanlarının işe iade edilmesini,
- Düzgün bir prim sistemini,
- Elektrik kesintisi gibi çalışanlardan kaynaklanmayan sebepler ortaya çıktığında yaptırılan telafi çalışmasının iptal edilmesini,
- Zorla fazla mesainin ortadan kalkmasını ve fazla mesai olduğunda da bir hak olan fazla mesai ücretini, talep etmektedir.

Anayasa, yasalar ve uluslararası sözleşmeler; insan haklarına ve evrensel ilkelere yakışır iş sağlığı ve güvenliğini sağlamayı devletin yükümlülüğü olarak belirlemiştir. Çağrı merkezi çalışanlarına insan onuruna yakışır çalışma koşullarının sağlanması, çalışma saatlerinin düzenlenmesi, hak ihlallerinin giderilerek, sosyal haklarının sağlanması ve etkin denetimlerin yapılması amacıyla bir Meclis araştırması açılmalıdır.

|    |                     |            |                     |
|----|---------------------|------------|---------------------|
| 1  | ALI BOZAN           | MERSİN     | Ali                 |
| 2  | FERİT ŞENYAŞAR      | ŞANLIURFA  | <del>Şenyaşar</del> |
| 3  | CEYLAN AKÇA CUPOLO  | DİYARBAKIR | Cupolo              |
| 4  | VEZİR COŞKUN PARLAK | HAKKARİ    | Parlak              |
| 5  | KEZİBAN KONUKÇU KOK | İSTANBUL   | Kok                 |
| 6  | TUNCER BAKIRHAN     | SİİRT      | Bakirhan            |
| 7  | PERİHAN KOCA        | MERSİN     | Perihan             |
| 8  | AYTEN KORDU         | TUNCELİ    | Kordu               |
| 9  | BERİTAN GÜNEŞ ALTIN | MARDİN     | Beritan             |
| 10 | ZEYNEP ODUNCU       | BATMAN     | Oduncu              |
| 11 | MEHMET ZEKİ İRMEZ   | ŞIRNAK     | Irmez               |
| 12 | HEVAL BOZDAĞ        | AĞRI       | Bozdağ              |
| 13 | OSMAN CENGİZ ÇANDAR | DİYARBAKIR | Çandar              |
| 14 | SÜMEYYE BOZ         | MUŞ        | Boz                 |
| 15 | ÖMER FARUK HÜLAKÜ   | BİNGÖL     | Hüla Kü             |
| 16 | ONUR DÜŞÜNMEZ       | HAKKARİ    | Düşünmez            |
| 17 | GEORGE ASLAN        | MARDİN     | Aslan               |
| 18 | SEMRA ÇAĞLAR GÖKALP | BİTLİS     | Gök Alp             |
| 19 | BURCUGÜL ÇUBUK      | İZMİR      | Çubuk               |
| 20 | CELAL FIRAT         | İSTANBUL   | Firat               |