



Prof. Dr. Mehmet AKALIN

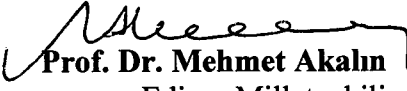
İYİ Parti Edirne Milletvekili

Avrupa Konseyi Parlamenter Meclisi Türk Delegasyonu Üyesi

KİT Komisyonu Üyesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanı Sayın Vedat Işıkhân tarafından Anayasa'nın 98'inci ve TBMM İçtüzüğü'nün 96'ncı maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.


Prof. Dr. Mehmet Akalın
Edirne Milletvekili

Çağrı merkezi sektörü, son yıllarda hızla büyüyen ve önemli ölçüde istihdam sağlayan çalışma alanlarından biri haline gelmiştir. Ancak sektörde çalışan vatandaşlarımız; yoğun performans baskısı, uzun çalışma saatleri, fazla mesai uygulamaları, mobbing iddiaları ve yüksek iş gücü devri gibi çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır.

Özellikle gün boyunca ekran ve kulaklık kullanımına bağlı olarak ortaya çıkan fiziksel ve psikolojik sağlık sorunları da çalışanların yaşam kalitesini olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşullarının ve iş sağlığı güvenliği uygulamalarının değerlendirilmesi önem arz etmektedir.

Sorular

1. Türkiye genelinde çağrı merkezi sektöründe çalışan kişi sayısı kaçtır?
2. Son beş yıl içerisinde çağrı merkezi çalışanlarından Bakanlığınıza ulaşan şikayet sayısı kaçtır?
3. Bu şikâyetlerin kaçı mobbing, fazla mesai, ücret, yıllık izin ve işten çıkarma uygulamalarına ilişkindir?
4. Son beş yıl içerisinde çağrı merkezlerine yönelik gerçekleştirilen iş müfettişi denetimi sayısı kaçtır?
5. Bu denetimlerde tespit edilen mevzuata aykırılıklar nelerdir?
6. Çağrı merkezi çalışanlarında görülen işitme, ses teli, göz ve kas-iskelet sistemi rahatsızlıklarına ilişkin Bakanlığınızın elinde veri bulunmakta mıdır?
7. Çağrı merkezi çalışanlarının psikolojik yıpranma ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin herhangi bir çalışma yapılmış mıdır?
8. Çağrı merkezi çalışanlarının çalışma süreleri ve dinlenme haklarına ilişkin özel bir düzenleme yapılması planlanmakta mıdır?