

**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 Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Sayın Abdulkadir Uraloğlu 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 hizmetleri, elektronik haberleşme sektörünün önemli bir parçası haline gelmiştir. Özellikle telekomünikasyon, bankacılık, enerji ve kamu hizmetleri alanlarında milyonlarca vatandaş çağrı merkezleri aracılığıyla hizmet almaktadır.

Bununla birlikte vatandaşlar tarafından uzun bekleme süreleri, yetersiz hizmet kalitesi, çözülemeyen başvurular ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin çeşitli şikâyetler dile getirilmektedir. Sektörün mevcut durumu ve denetim mekanizmalarının etkinliği konusunda kamuoyunun bilgilendirilmesi gerekmektedir.

### Sorular

1. Türkiye'de faaliyet gösteren çağrı merkezi sayısı kaçtır?
2. Son beş yıl içerisinde çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin Bakanlığınıza ulaşan şikâyet sayısı kaçtır?
3. Bu şikâyetlerin başlıca konuları nelerdir?
4. Çağrı merkezi hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik Bakanlığınız tarafından yürütülen herhangi bir çalışma bulunmakta mıdır?
5. Son beş yıl içerisinde çağrı merkezi hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen denetim sayısı kaçtır?
6. Denetimler sonucunda uygulanan idari yaptırımlar nelerdir?
7. Vatandaşların çağrı merkezlerinde yaşadığı uzun bekleme süreleri ve çözülemeyen taleplerin azaltılmasına yönelik herhangi bir çalışma yürütülmekte midir?
8. Çağrı merkezlerinde kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik denetim mekanizmaları nelerdir?
9. Çağrı merkezi sektörünün gelişimine yönelik güncel bir strateji veya eylem planı bulunmakta mıdır?
10. Bakanlığınızın çağrı merkezi hizmetlerinin kalitesini artırmaya yönelik yeni bir düzenleme çalışması var mıdır?