





T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

EDİRNE MİLLETVEKİLİ
SAYIN PROF. DR. MEHMET AKALIN'IN
7/45787 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI

Bakanlığımızın görev ve sorumlulukları çerçevesinde sunulan çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin süreçler; ilgili mevzuat, kurumsal öncelikler, teknolojik gelişmeler ve hizmet alanlarının ihtiyaçları doğrultusunda değerlendirilmektedir. Hizmetlerin etkinliğinin ve verimliliğinin artırılmasına yönelik çalışmalar, mevcut planlama ve uygulamalar kapsamında ilgili birimlerle koordinasyon içerisinde sürdürülmektedir.

Bakanlığımız bünyesinde hizmet veren bütünleşik ALO 123 Çağrı Merkezi ile birlikte bağlı, ilgili ve ilişkili kurum ve kuruluşlara ait; 10 ilde toplam 18 çağrı merkezi ile kesintisiz hizmet sunulmakta olup bu kapsamda son beş yıl içerisinde yaklaşık 120 milyon çağrı karşılanmıştır. İletilen başvuru, talep ve şikayetler; ilgili kayıt ve başvuru sistemleri üzerinden değerlendirilmekte, içerik ve mahiyetlerine göre ilgili birimlere yönlendirilerek gerekli inceleme ve işlemler gerçekleştirilmekte olup iletilen her bir geri bildirim titizlikle ele alınmaktadır.

Çağrı merkezi hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla üçer aylık dönemlerde bağımsız bir kuruluş tarafından müşteri memnuniyeti araştırmaları gerçekleştirilmektedir. Ayrıca her çağrı sonrasında, sesli yanıt sistemi (IVR) anketi aracılığıyla vatandaşlarımızın aldıkları hizmete ilişkin temsilci ve kurum memnuniyet düzeyleri ölçülmekte olup elde edilen sonuçlar hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla değerlendirilmektedir.

Çağrı merkezi hizmetlerinde kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliğinin sağlanmasına ilişkin iş ve işlemler; yürürlükteki mevzuat, kurum içi düzenlemeler ve yetkilendirme esasları çerçevesinde yürütülmektedir.