



T.C. ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
İş Teftiş Kurulu Başkanlığı

**ÇAĞRI MERKEZLERİNDE ÇALIŞMA KOŞULLARININ
İYİLEŞTİRİLMESİNE VE SOSYAL TARAFLARIN
BİLİNÇLENDİRİLMESİNE YÖNELİK
PROGRAMLI TEFTİŞ SONUÇ RAPORU**





T.C. ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
İş Teftiş Kurulu Başkanlığı

**ÇAĞRI MERKEZLERİNDE ÇALIŞMA KOŞULLARININ
İYİLEŞTİRİLMESİNE VE SOSYAL TARAFLARIN
BİLİNÇLENDİRİLMESİNE YÖNELİK
PROGRAMLI TEFTİŞ SONUÇ RAPORU**

Temmuz 2013, Ankara



"Çalışmadan, öğrenmeden, yorulmadan, rahat yaşamamanın yollarını alışkanlık haline getirmiş milletler; önce onurlarını, sonra özgürlüklerini, daha sonra da geleceklerini kaybetmeye mahkumdurlar."

H. Atatürk



ÇSGB

T.C. ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
İş Teftiş Kurulu Başkanlığı



ÖNSÖZ

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulunun yürüttüğü teftiş faaliyetlerinin temel amacı, çalışanların çalışma ortam ve koşullarının iyileştirilmesi, iş kazaları ve meslek hastalıklarının önlenmesi, kadınlar, çocuk ve genç işçiler, özürülüler gibi dezavantajlı grupların korunması, sosyal güvenliğin sağlanması, bireysel ve toplu iş uyuşmazlıklarının en düşük seviyeye indirilerek çalışma barışının tesis edilmesidir.

Bu bağlamda Başkanlığımız, gerçekleştirdiği araştırma faaliyetleri ile en sorunlu sektör ve alanları belirlemekte, öncelikli olarak giderilmesi gereken riskleri saptamakta ve teftiş faaliyetlerini bu alanlar ve riskler üzerinde yoğunlaştırarak kaynakların en etkin şekilde kullanılmasını sağlamaktadır. Ayrıca teftişten beklenen hedef ve sonuçlara ulaşılabilmesi için, teftiş salt işveren ile müfettiş arasında yürütülen bir faaliyet olmaktan çıkarmakta ve sorunun çözümüne katkıda bulunacak, sendika ve konfederasyonlardan meslek odalarına, yerel yönetimlerden sanayi sitesi yönetimlerine, üniversitelerden sivil toplum kuruluşlarına kadar pek çok kurum ve kuruluşla işbirliği yapmaktadır.

Başkanlığımız, teftiş faaliyetleri ile paralel şekilde işçi ve işverenler başta olmak üzere tüm sosyal taraflara yönelik, eğitim, bilgilendirme ve bilinçlendirme faaliyetleri gerçekleştirerek önleyici bir yaklaşım da izlemektedir. Çalışma yaşamının risklerini konu alan yayınlar çıkararak, bilgilendirme ve bilinçlendirmede daha geniş kitlelere ulaşmaya çalışmaktadır.

İş Teftiş Kurulu Başkanlığı, teftiş faaliyetlerinin sonuçlarının, teftiş raporları ile sınırlı kalmaması gerektiği düşüncesinden hareketle, her yıl sonunda, o yıl farklı sektör ya da alanlarda yürütülen teftişlerle ilgili sonuç raporları hazırlayarak, kitap halinde sektör temsilcilerine ulaştırmaktadır. Böylece o sektör ya da alanda yürütülen teftişlerde tespit edilen riskler, o risklerle ilgili alınması istenen önlemler, teftiş sonucunda giderilen sorunlar, uygulanan idari para cezaları gibi bir çok husus paylaşılarak, sektörün işverenleri yada temsilcilerine, sektörde yapacakları iyileştirmelere yönelik önemli bir bilgi kaynağı sunulmaktadır.

Sizlere ulaştırdığımız bu kitap, 2012 yılında İş Teftiş Kurulu Başkanlığınca İzmir ve Kocaeli illerinde yürütülen "Serbest Bölgelerde Kurulu İşyerlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı"nın sonuç raporu niteliğindedir.

İş Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından hazırlanan bu çalışmanın tüm sosyal taraflar ve ilgilenen herkes için yararlı olmasını diliyorum.

Mehmet TEZEL
İş Teftiş Kurulu Başkanı



İÇİNDEKİLER

KISIM A

YERÜSTÜ MADEN İŞLETMELERİNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ 2012 PROGRAMLI TEFTİŞLERİ

1. BÖLÜM: TEFTİŞ PROGRAMININ TANITIMI 13

- 1.1. Teftiş Programının Adı
- 1.2. Gerekçesi
- 1.3. Amacı
- 1.4. Kullanılan Yöntem
- 1.5. Öncelikli Riskler
- 1.6. Öncelikli Risk Grupları
- 1.7. Teftiş Programının Uygulandığı İller ve Süresi
- 1.8. Teftişin Yapıldığı Sektör ve Meslek Kodları
- 1.9. Teftişin Yapıldığı Sektör ve İşyerleri Hakkında Genel Bilgiler
 - 1.9.1. Sektör Hakkında Genel Bilgiler
 - 1.9.2. İşyerleri Hakkında Genel Bilgiler

2. BÖLÜM: TEFTİŞ PROGRAMINDA TESPİT EDİLEN HUSUSLAR 29

- 2.1. Teftiş Edilen İşyerlerine İlişkin Tespitler
 - 2.1.1. İşyerlerinin Kurulu Buldukları İller
 - 2.1.2. İşyeri Ölçekleri
 - 2.1.3. İşin Niteliği
 - 2.1.4. İşverenlerin Niteliği
 - 2.1.5. Toplu İş Sözleşmesi Uygulaması
- 2.2. İşçilere İlişkin Tespitler
 - 2.2.1. İşçilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları
 - 2.2.2. İş Sözleşmesi Türlerine Göre İşçilerin Dağılımı
 - 2.2.3. Öğrenim Durumlarına Göre İşçilerin Dağılımı
 - 2.2.4. Niteliklerine Göre İşçilerin Dağılımı
 - 2.2.5. Kıdemlerine Göre İşçilerin Dağılımı
 - 2.2.6. Ücret Ödeme Sistemlerine Göre İşçilerin Dağılımı
 - 2.2.7. Ödenen Ücretlere Göre İşçilerin Dağılımı
- 2.3. Noksanlık ve Mevzuata Aykırılıklarla İlgili Tespitler
 - 2.3.1. Noksanlıkların Konularına Göre Dağılımı
 - 2.3.1.1. 4857 sayılı Yasa Açısından Noksanlıkların Konularına Göre Dağılımı



- 2.3.1.2. 4817 sayılı Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Yasa ile İlgili Noksanlıklar
- 2.3.1.3. Çalışma Koşullarının İşçilerin Sağlık ve Güvenliği Üzerindeki Etkileri
- 2.3.2. Noksanlıklarla İlgili Yapılan İyileştirmeler
 - 2.3.2.1. İşçilere Yapılan Ödemeler
 - 2.3.2.2. Fiili Ücretlerin Kayıt Altına Alınması
 - 2.3.2.3. Kamuya Yapılan Ödemeler
 - 2.3.2.4. Teftiş Süresi İçinde Sigortalılığı Sağlanan İşçi Sayısı
- 2.3.3. Giderilemeyen Noksanlıklar ve Yapılan İdari İşlemler
 - 2.3.3.1. Giderilemeyen Mevzuat İhlalleri
 - 2.3.3.2. İdari Para Cezaları
 - 2.3.3.2.1. 4857 sayılı Kanuna Göre Uygulanması İstenilen İdari Para Cezaları
 - 2.3.3.2.2. 4817 sayılı Kanuna Göre Uygulanması İstenilen İdari Para Cezaları
 - 2.3.3.3. Suç Duyurusu ve İhbarlar

3. BÖLÜM: UYGULANAN TEFTİŞ DIŞI FAALİYETLER 63

- 3.1. Eğitim Faaliyetleri
- 3.2. Kurumlar Arası İşbirliği Faaliyetleri
- 3.3. Basın-Yayın Organları ile İşbirliği Faaliyetleri

4. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER 67

- 4.1. Teftişlerin Sonuçları
- 4.2. İşverenlerin ve İşçilerin Görüş ve Önerileri
 - 4.2.1. İşçilerin Görüş ve Önerileri
 - 4.2.2. İşverenlerin Görüş ve Önerileri
- 4.3. Sektörde Teftiş Yapan İş Müfettişlerinin Değerlendirme ve Görüşleri
 - 4.3.1. Mevzuatla İlgili Öneriler
 - 4.3.2. Sektörle İlgili Değerlendirme

TABLORAR LİSTESİ

- Tablo 1: Dünyada Çağrı Masası Sayılarında İç Kaynak ve Dış Kaynak Dağılımı
- Tablo 2: Asıl İşveren İşyerleri İşçi Sayısı Dağılımı
- Tablo 3: Denetlenen Alt İşveren İşyerlerinin İşçi Sayılarına Göre Dağılımı
- Tablo 4: İhlal Edilen Kanun Maddeleri ve İhlal Eden İşyeri Sayıları
- Tablo 5: Uygulanan İdari Para Cezaları



ŞEKİLLER LİSTESİ

- Şekil 1: Dünyada Çağrı Merkezi Sayılarında İç Kaynak-Dış Kaynak Dağılımı
- Şekil 2: Ülkelere Göre Koltuk Başına Düşen Nüfus Sayısı
- Şekil 3: Çağrı Merkezi Sektöründe Yıllar İtibariyle Çalışan/Çalışacak İşçi Sayıları
- Şekil 4: İç-Dış Kaynak Hizmet Veren İşyerlerinin Yüzdesel Dağılımı ve Gelişimi
- Şekil 5: 2009 Yılı Çağrı Merkezleri Sektör Bazlı Yüzdesel Dağılım (Türkiye)
- Şekil 6: 2010 Yılı Çağrı Merkezleri Sektör Bazlı Yüzdesel Dağılım (Türkiye)
- Şekil 7: 2011 Yılı Çağrı Merkezleri Sektör Bazlı Yüzdesel Dağılım (Türkiye)
- Şekil 8: Teftişi Yapılan Asıl İşveren ve Alt İşveren İşyeri Sayıları
- Şekil 9: Denetlenen Alt İşveren İşyerlerinin Yaptıkları İşlere Göre Dağılımı
- Şekil 10: Denetimde Ulaşılan İşçilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı
- Şekil 11: İş Sözleşmelerinin Kısmi/Tam Süreli Dağılımı
- Şekil 12: İş Sözleşmelerinin Belirli/Belirsiz Süreli Oluşlarına Göre Dağılımı
- Şekil 13: Öğrenim Durumlarına Göre İşçilerin Dağılımı
- Şekil 14: Niteliklerine Göre İşçilerin Dağılımı
- Şekil 15: Kıdemlerine Göre İşçilerin Dağılımı
- Şekil 16: Ücret Ödeme Sistemlerine Göre İşçilerin Dağılımı
- Şekil 17: Ödenen Ücretlere Göre İşçilerin Dağılımı
- Şekil 18: 4857 Sayılı İş Kanunu'na İlişkin İhlallerin İşyerlerine Dağılımı
- Şekil 19: İşçilerin Maruz Kaldıkları Fiziksel Hastalıkların Dağılımı
- Şekil 20: İşçilerin Maruz Kaldıkları Psiko-Sosyal Rahatsızlıkların Dağılımı
- Şekil 21: Sektörde Eylül 2011-Ağustos 2012 Dönemi İstirahat Kullanan İşçi Sayısı
- Şekil 22: Sektörde Eylül 2011-Ağustos 2012 Dönemi Yüzdesel İstirahat Oranı
- Şekil 23: İşçilere Yapılan Ödemelerin Türü ve Tutarları (TL/Net)
- Şekil 24: Ödemelerden Faydalanan İşçi Sayıları
- Şekil 25: Denetim Sonucu İşçilere Yapılan Ödemelerden Doğan Kamu Gelirleri
- Şekil 26: İdari Para Cezalarının Muhalefet Maddeleri İtibariyle Dağılımı

1.BÖLÜM

TEFTİŞ PROGRAMININ TANITIMI

- 1.1. Teftiş Programının Adı
- 1.2. Gerekeesi
- 1.3. Amacı
- 1.4. Kullanılan Yöntem
- 1.5. Öncelikli Riskler
- 1.6. Öncelikli Risk Grupları
- 1.7. Teftiş Programının Uygulandığı İller ve Süresi
- 1.8. Teftişin Yapıldığı Sektör ve Meslek Kodları
- 1.9. Teftişin Yapıldığı Sektör ve İşyerleri Hakkında Genel Bilgiler



1. BÖLÜM: TEFTİŞ PROGRAMININ TANITIMI

1.1. Teftiş Programının Adı

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı

1.2. Gerekçesi

- Sektörde çalışma konusunun özelliğinden dolayı 7 gün ve 24 saat hizmet verilmesi, çalışanların yaş ve cinsiyet dağılımı dikkate alındığında çalışma süreleri ve gece saatlerine rastlayan dönemlerdeki çalışmalar özellikle önem arz etmesi, sürekli günün farklı saat aralıklarında çalışma (Özellikle offshore çağrı hizmetlerinde, çalışma saatlerinin hizmet sunulan ülkenin yerel saatine göre ayarlanması gibi), sürekli gelen çağrıyı almak üzerine biçimlenen çalışma düzeni nedeni ile ara dinlenmesi kullanımı ile ilgili sıkıntılar, ara dinlenmesi yapacak işçinin yerine çalışacak kişinin takım lideri tarafından temin edilmeden zorunlu ihtiyaçlar için dahi görev yerinden ayrılamaması gibi nedenlerle çalışma süreleri ve ara dinlenme süreleri açısından yaşanan sıkıntılar,
- Emek yoğun bir sektör olan çağrı merkezi sektöründe genç yaşlarda (26-28 yaş aralığı) ve yaklaşık % 70 düzeyinde kadın işçi istihdamı,
- Emek yoğun çalışma ile birlikte işin niteliğinden kaynaklanan, günün farklı saatlerindeki çağrı sayısına bağlı olarak işyerlerinde sık rastlanan diğer bir uygulama olan kısmi süreli çalışma modeli, adı kısmi süreli olan bu sözleşme türünde yasada yer alan düzenlemelerin uygulanmaması ve kısmi süreli iş ilişkisinin temelini oluşturan çalışma sürelerinin aşılması,
- Kısmi süreli çalışma modeli ile birlikte performans dayalı ücret modeli uygulamaları, performansla bağlı ücret modeli nedeni ile çalışanların daha çok çağrı cevaplayarak daha çok ücret alabilmek için yoğun ve ara dinlenme kullanmadan çalışmak zorunda kalmaları,
- Sürekli aynı pozisyonda kalma, tekrarlayan hareketler, ekran-klavye kullanımı nedeni ile el bileği ve parmak eklemlerine aşırı yüklenme, sürekli konuşma nedeni ile ses telleri ile ilgili yaşanan sağlık problemleri, sürekli kulaklık kullanma ve çağrı alma nedeniyle işitme problemleri, sürekli ekran karşısında çalışma ile ilgili görme problemleri,
- Sektörün çok yeni olması, çok hızlı gelişmesi, henüz standartlarının oluşmamış olması,
- Sektörde kullanımı hızla artan dış kaynaktan çağrı merkezi hizmeti alımı ile (Çağrı merkezinden alınan hizmetin asıl işin bir parçası olup olmadığı burada önem arz etmektedir.) farklı işkollarındaki işyerlerine ilişkin çağrı merkezi hizmetlerinin dış kaynak satın alma yoluyla sağlanması suretiyle sektörde yaşanan üçlü iş ilişkilerinin (asıl işveren-alt işveren ilişkileri, ödünç iş ilişkisi gibi) yasaya uygunluğu, çalışanların örgütlenme ve toplu pazarlık haklarından istifade etmeleri önündeki engeller ve emek yoğun olan sektörün yıllar itibarı ile büyüme hızı,

Dikkate alınarak mevcut risklerin önlenmesi ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi için İstanbul il sınırları içerisinde % 58.7'si bulunan çağrı merkezleri ile ilgili olarak İş Teftiş İstanbul Grup



Başkanlığı tarafından yapılacak programlı teftişin Anayasa ve İş Kanunundaki koruyucu hükümlerin uygulanmasının sağlanması yönünden yararlı olacağı sonucuna varılmıştır.

Diğer taraftan Türkiye, ILO'nun kadın-erkek eşitliğini sağlayan ve kadın istihdamını teşvik eden 100 (Eşit Ücret Sözleşmesi), 111 (Ayrımcılık-İş ve Meslek-Sözleşmesi), 122 (İstihdam Politikası Sözleşmesi) ve 142 (İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi Sözleşmesi) sayılı sözleşmelerini imzalayan ülkeler arasında yer almaktadır. Ancak, AB ülkeleri ile karşılaştırıldığında, Türkiye'deki kadın istihdam oranları son derece düşük olup 2008 Aralık ayı itibarıyla kadınların istihdam oranı toplam istihdamın yüzde 23.1 seviyesindedir ki bu aynı zamanda her dört kadından sadece birinin istihdam edildiği anlamına gelmektedir. İstihdam edilen kadın işgücünün yoğun bir biçimde çalıştığı sektörlerin başında % 70 oranında kadın istihdamı bulunan çağrı merkezleri sektörü gelmektedir.

Diğer taraftan Başbakanlığın "Kadın İstihdamının Arttırılması ve Fırsat Eşitliğinin Sağlanması" başlıklı 2010/14 sayılı Genelgesinde; kadınların sosyo-ekonomik konularının güçlendirilmesi, toplumsal yaşamda kadın erkek eşitliğinin sağlanması, sürdürülebilir ekonomik büyüme ve sosyal kalkınma amaçlarına ulaşılabilmesi için kadınların istihdamının artırılması ve eşit işe eşit ücret imkânının sağlanmasının şart olduğu belirtilerek, özetle; gerek kamu gerekse özel sektör işyerlerine yönelik yapılan her türlü denetimde 4857 sayılı İş Kanununun 5 inci maddesinde ifade edilen cinsiyet eşitliğine ilişkin hükümlere uyulup uyulmadığı hususlarına denetim raporlarında yer verilmesi, kamu kurum ve kuruluşları ve yerel yönetimlerin hazırlayacakları stratejik plan, performans programları ve faaliyet raporlarına kadın-erkek eşitliği yaklaşımının dahil edilmesi, bu metinlerde istatistiksel veriler ile bilimsel araştırmalar ve bunlar için kullanılacak ödeneklerin belirtilmesi, eğitim programlarına "kadın-erkek fırsat eşitliği" konusunun dahil edilmesi, çalışma yaşamına ilişkin istatistiklerin cinsiyet temelinde toplanması, 4857 sayılı İş Kanununun ilgili hükümleri gereği kamu ve özel iş yerlerinde kreş ve gündüz bakımevi yükümlülüğünün yerine getirilmesinin sağlanması ve denetlenmesi yükümlülükleri getirilmiştir.

1.3. Amacı

Teftiş programının amacı, farklı işkollarında bulunan işyerlerinin çağrı merkezlerinde ve farklı işkollarına ait işyerlerine hizmet sunan çağrı merkezlerinde çalışan işçilerin durumlarının çalışma süreleri, ücret sistemleri, iş sözleşmesi türleri yönünden araştırılması ile kayıt dışılığın önlenmesi ve çalışma koşullarının yasal düzenlemelere uygun hale getirilmesi ve ayrıca sektörde haksız rekabetin önlenmesidir.

1.4. Kullanılan Yöntem

Teftişe başlamadan önce sosyal taraflarla iletişime geçilerek, uygulanacak teftiş programları duyurulmuştur.

Teftişler, programlı teftiş türünde yapılmış, teftiş sonucunda tespit edilen noksanlık ve aykırılıkların giderileceğinin işverenlikçe kabul edilerek süre talep edilmesi ve talebin de teftiş heyetince uygun görülmesi halinde teftişe ara verilmesi yöntemi uygulanmış, önel sonunda



teftişin ikinci aşaması olarak yapılan kontrolde tebliğ edilen noksanlık ve aykırılıkların giderilip giderilmediği, teftiş tarihi ve kontrol tarihi arasında işyerinde yapılan uygulamalar ile varsa ilk teftişten sonraki iyileştirmeleri gösteren tutanak tanzim edilmiş ve iki aşamada gerçekleşen programlı teftiş için işyeri bazında tek rapor düzenlenmiştir. İşyerlerinde alt işveren bulunması halinde, aynı heyet tarafından alt işverenlerin de teftişinin yapılması sağlanmıştır.

Teftiş devam ederken sektöre ilişkin bilgilendirme, bilinç artırma toplantıları yapılmış ve teftişin ve teftiş sonuçlarının sosyal taraflara ve kamuoyuna duyurulabilmesi için basın-yayın organlarından yararlanılmıştır.

1.5. Öncelikli Riskler

- Çağrı merkezi işyerlerinde işin niteliği ve özelliğinden kaynaklanan yoğun çalışma temposu (çalışma süreleri ve ara dinlenmeleri dahil her çalışmanın her anının ölçümlenmesi), işyeri stresi (çalışma süresinin tamamında, çağrı merkezi çalışanının, sürekli değişen üçüncü kişilerle ve genellikle yaşanan bir sorunun çözümlenmesi için ve iki görüşme arasında 2-15 saniyelik ara olacak şekilde sürekli konuşması, konuşmanın kayıt altına alınması, sorunun çözümü ve görüşme süresinin performans değerlendirilmesinde esas unsur olması) ve işin taylorist sistemdeki bant şeklinde üretime benzer şekilde sürekliliğinden kaynaklanan çalışma süreleri ve ara dinlenmesi ile ilgili olumsuz uygulamalar,
- İşin özelliği nedeni ile 24 saatlik dönem içerisinde postalar halinde çalışma yapılması, postaların süreleri, değişme sıklığı, günün yoğun çağrı alınan saatlerinde işçiler işyerinde olacak şekilde postaların planlanması, kampanya, arıza hali gibi durumlarda posta saat ve sayılarında değişiklik yapılması, gece döneminde çalışma, bu çalışma düzeninin işçilerin fiziksel sağlığı ve sosyal hayatı üzerindeki etkileri,
- Genç işçiler, kadın işçiler ve öğrenciler için tercih edilen kısmi süreli iş sözleşmelerinde kısmi süreli çalışma için öngörülen haftalık çalışma süresinin aşılması, süreklilik arz eden bu tür uygulamalara rağmen sözleşmelerin kısmi süreli olarak tanımlanmasına devam edilmesi,
- Sektörde çalışan işgücünün %75-80 oranında 18-29 yaş arası genç ve kadın işçilerden oluşması, yasa koyucunun kadın işçiler için getirdiği koruyucu hükümlerin işyerlerinde uygulanmaması, işyerlerinde doğurganlık çağındaki yoğun kadın işçi istihdamı ile ilgili gebe, yeni doğum yapmış, emzirme dönemindeki kadın işçiler ile ilgili fazla çalışma, süt izni, postalar halinde çalışma uygulamaları, emzirme odaları, kreş gibi yasal düzenlemelerin yerine getirilmemesi,
- Özellikle dış kaynak çağrı merkezi hizmeti sunulan firmalarda ücret sistemlerinin asgari ücret olan kök ücret + performans primlerinden oluşması, performans ölçümlerinde farklı kriterler olmakla birlikte genelde daha çok çağrıya cevap verme ve daha çok çağrıya çözüm üretme üzerinden performans değerlendirilmesi yapılması, bu ücretlendirme modelinin işçileri sürekli daha çok daha hızlı çağrı almaya mecbur bırakması (İşçilerle yapılan görüşmelerde daha çok çağrı yanıtı ve daha çok prim alma uygulaması nedeniyle işçinin ara dinlenmesi ve ilgili hakkından feragat etmesinin dahi söz konusu olabildiği ifade edilmiştir.),



- Dış kaynak çağrı hizmeti veren firmalarda hizmet alımlarının belirli süreli olması nedeni ile düzenlenen belirli süreli iş sözleşmeleri, dış kaynak çağrı merkezi hizmeti veren firmalar ile hizmet satın alan firma arasındaki ilişkinin yasal asıl işveren-alt işveren ilişkisinin unsurlarını taşıyıp taşıyamaması, dış kaynak çağrı merkezi hizmeti alan firmaların kendi çağrı merkezlerinin de olması, hizmet alım sözleşmelerinin konusu olan işin alt yüklenicilere verilebilmesi, sözleşme süreleri ile ilgili 4857/7. madde gereğince kurulan geçici iş ilişkileri ya da yasal düzenlemesi olmayan özel istihdam büroları ile kurulan mesleki anlamda geçici iş ilişkileri ile işçi temini uygulamaları, zaman zaman farklı şekillerde oluşan esnek çalışma modellerinden sayısal esneklik ile ilgili uygulamalar ve bunun işçilik hak ve alacaklarına etkileri,
- İşçilerin işin gerçekleştiği çalışma ortamında aynı anda yüzlerce bilgisayarın çalışmasından ve kablosuz erişimden kaynaklanan elektromanyetik alanda çalışması, bunun ileride yaratabileceği sağlık problemleri, işyerinde sürekli oturarak, konuşarak, kulaklıktan ses alarak ve bilgisayar kullanarak çalışmaktan kaynaklanan ses tellerinde nodül oluşması, işitme kaybı, görme bozukluğu, kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları gibi sektöre mahsus meslek hastalığı olarak tanımlanabilecek sağlık sorunlarının bulunması, çok sayıda müşteri temsilcisinin aynı anda açık ofis şeklinde dizayn edilmiş işyerlerinde çalışması, çalışma ortamlarında ısı, nem ve aydınlatma sorunlarının bulunması, yine çok sayıda çalışanın aynı anda konuşarak çalışmaları nedeniyle yoğun bir gürültü/uğultunun olması,

teftiş programının öncelikli riskleri arasında yer almaktadır.

1.6. Öncelikli Risk Grupları

Sektörde %75-80 oranında kadın işçi istihdamı bulunması nedeniyle, teftiş programının öncelikli risk grubu kadın işçiler olarak tanımlanmıştır.

1.7. Teftiş Programının Uygulandığı İller ve Süresi

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı İstanbul ilinde, 14.02.2012 - 31.12.2012 tarihleri arasında yürütülmüştür.

1.8. Teftişin Yapıldığı Sektör ve Meslek Kodları

Teftiş programı, 09 numaralı banka, finans ve sigorta, 10 numaralı ticaret, büro, eğitim ve güzel sanatlar, 15 numaralı taşımacılık, 07 numaralı iletişim ve 17 numaralı sağlık hizmetleri işkollarında yer alan çağrı merkezi işyerlerinde yürütülmüştür. İlgili NACE kodu ise 82.20'dir.

1.9. Teftişin Yapıldığı Sektör ve İşyerleri Hakkında Genel Bilgiler

1.9.1. Sektör Hakkında Genel Bilgiler

Çağrı merkezi; en basit tanımıyla firmaların müşterileri, tedarikçileri, bayileri ve diğer üçüncü kişilerden gelen çağrılarını yanıtlayan, gerektiğinde çağrı neticesinde doğan işlemleri başlatan, çağrıyı ilgili birime yönlendiren ve iş ihtiyaçlarına göre dış aramalar da gerçekleştirebilen iletişim birimidir.



1960'ların sonlarına doğru Amerika'da istek ve şikayet dinlemek üzere oluşmaya başlayan çağrı merkezi hizmeti, süreç içinde ilerleyen teknoloji, telekomünikasyon alt yapısı, internet erişimi, mobil iletişim kullanımıyla müşterilerle genişleyen iletişim kaynakları sayesinde kurulan irtibatlarla müşterilerin ihtiyaçlarını saptamak, memnuniyetlerini sağlamak ve sadakatlerini kazanmak için en ideal ortam olarak konumlanmışlardır. Gelişen teknolojinin getirdiği iletişim kanalları ile çağrı merkezleri, sunulan hizmetin niteliği ve kanal çeşitliliğine göre "müşteri etkileşim merkezi, müşteri temas merkezi, müşteri destek merkezi, müşteri iletişim merkezi, müşteri hizmetleri merkezi, destek hattı, teknik destek merkezi bilgi masası, yardım masası" gibi farklı unvanlarla isimlendirilmeye başlanmıştır. Telefonla alınan çağrılarının yanında zamanla faks, posta, e-mail, internet üzerinden canlı yazışma (chat) gibi kanalların açılması ile çağrı merkezleri tüm kanallardaki iletişimi yöneten birer "**Müşteri Temas Merkezi**" (Contact Center) haline dönüşmüşlerdir.

2010 yılı itibariyle Dünyada yaklaşık 340 milyar dolarlık bir pazar oluşturan çağrı merkezi sektöründe 130.000 çağrı merkezi, 8,8 milyon çağrı masası, 11,5 milyon çağrı merkezi çalışanı ile hizmet verilmektedir. Dünya geneli çalışan/çağrı masası oranı yaklaşık 1,3 olup, bu durum aynı çağrı masasında postalar halinde yapılan çalışma ile birden fazla işçi istihdam edilmesinden kaynaklanmaktadır.

2005-2009 yılları arasında sektörün dünya genelinde büyüme oranı %20,9 olup, 2009-2013 yılları için öngörülen büyüme oranı %12,2'dir.

Dünya Çağrı Merkezi Sektörünün Bölgesel Dağılımı

Çağrı merkezi sektörü Dünyada EMEA olarak kısaltılan Avrupa, Ortadoğu ve Afrika Bölgesi, Kuzey Amerika Bölgesi, Latin Amerika Bölgesi ve Asya-Pasifik Bölgesi olmak üzere 4 bölge şeklinde değerlendirilmektedir.

Ülkemizin de içinde bulunduğu Avrupa, Ortadoğu ve Afrika Bölgesi (EMEA) çağrı merkezi sektörünün %29,7'sine sahip olup, bu oranın mevcut büyüme hızı ile 2013'te % 30,5 seviyesine olması beklenmektedir. Bu bölge sektörel açıdan doygunluk seviyesine ulaşmamıştır. Bölgede İngiltere pazarın %23'üne, Almanya %13'üne sahiptir.



Dünya çapında çağrı masası dağılımında Kuzey Amerika Bölgesi sektörün %42'sine sahip olarak, liderliği elinde bulundurmaktadır. (2012 yılı çağrı masası sayısı Kuzey Amerikada



3.746.000, EMEA Bölgesinde 2.857.000, Asya Pasifik Bölgesinde 1.944.000, Latin Amerikada 825.000'dir.) Ancak son yıllarda büyüme oranı bu bölgede düşmeye başlamıştır. Kuzey Amerika çağrı merkezi pazarında doyumluk seviyesine ulaşmıştır. Bu düşüş Latin Amerika, Asya-Pasifik ve EMEA bölgelerindeki çağrı masası sayısının artışıyla kaynaklanmaktadır. Pazarın % 90'nı ABD, %10'unu Kanada oluşturmaktadır.

Asya-Pasifik Bölgesi Dünya çağrı merkezi pazarının %19,7'sini oluşturmaktadır. Dünya çağrı merkezi sektörünün genel olarak yıllar itibariyle %3,2 oranında büyümesi beklenirken bu oran bölge için %5,1 olarak öngörülmektedir. Bölgenin en büyük paya sahip çağrı merkezi ülkeleri; Hindistan % 30, Çin % 23, Japonya % 21 ve Avustralya-Yeni Zelanda %10'dur.

Latin Amerika Bölgesi Dünya çağrı merkezi pazarının % 8,6'sını oluşturmakta olup, EMEA ve Asya Pasifik Bölgeleri gibi yıllık büyüme oranı dünya ortalamasının üstündedir. Bölgedeki en büyük paya sahip ülkeler % 56 ile Brezilya ve % 24 ile Meksika'dır.

Dünyada Sektörel Dağılım

Dünya genelinde çağrı merkezlerinin hizmet verdiği sektörlerin başında sırasıyla %25 ile finans, %18 ile telekomünikasyon ve %9 ile kamu sektörü gelmektedir. Sektörel büyüme oranlarında finans sektöründe %3'lük büyüme öngörülmektedir, telekomünikasyon, teknoloji, sağlık ve medyada büyüme oranı 2013 yılı için % 4 olarak tahmin edilmektedir.

Ülkemizin de içinde bulunduğu EMEA bölgesinde sektörel dağılım yukarıda belirtilen dünya geneli ile aynı olmakla birlikte, büyümesi ortalamasının üstünde beklenen sektörler sırasıyla kamu, telekomünikasyon, alt yapı ve sağlık sektörleridir. Ancak dünyada büyümede ilk sırayı medya-eglenme sektörü alırken EMEA bölgesinde kamu sektörü ilk sırayı almaktadır.

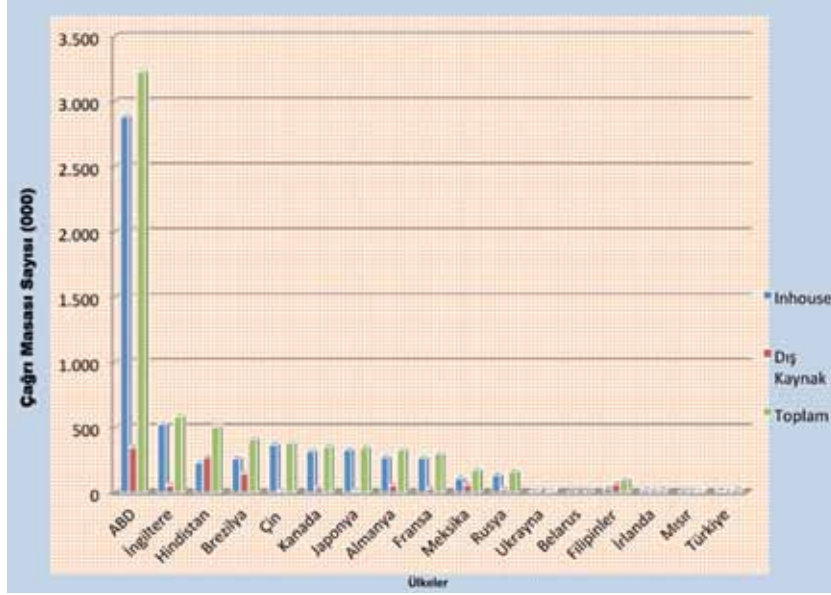
Ülkesel Avantajlar

Dünyada çağrı merkezi hizmetlerinde öne çıkan ve yatırımlara ev sahipliği yapan ülkeleri diğer ülkelerden ayıran ve avantaj sağlayan başlıca faktörler;

- İngilizce ve Avrupa dilleri olmak üzere hizmet verilecek büyük pazarlarda konuşulan dillere hakim olmak, aksanı uygun insan kaynağı potansiyeline sahip olmak
- Sağlam, hızlı, güvenilir bir telekomünikasyon alt yapısına sahip olmak
- Çağrı merkezi yatırımları için özel yatırım teşvikleri ve kolaylıkları sunmak
- Diğer bölgelere göre göreceli olarak daha uygun insan kaynakları maliyetlerine sahip olmaktır.

Çağrı masası bazında dünya genelinde ilk on ülke sırasıyla ABD, İngiltere, Hindistan, Brezilya, Çin, Kanada, Japonya, Almanya, Fransa, Meksika olup, çağrı masası hacminin % 77'sini oluşturmaktadır.

Dünya geneli çağrı masası sayısı ve ülkeler arasında iç kaynak ve dış kaynak çağrı masası dağılımı aşağıda grafik ve tablo olarak gösterilmiştir.

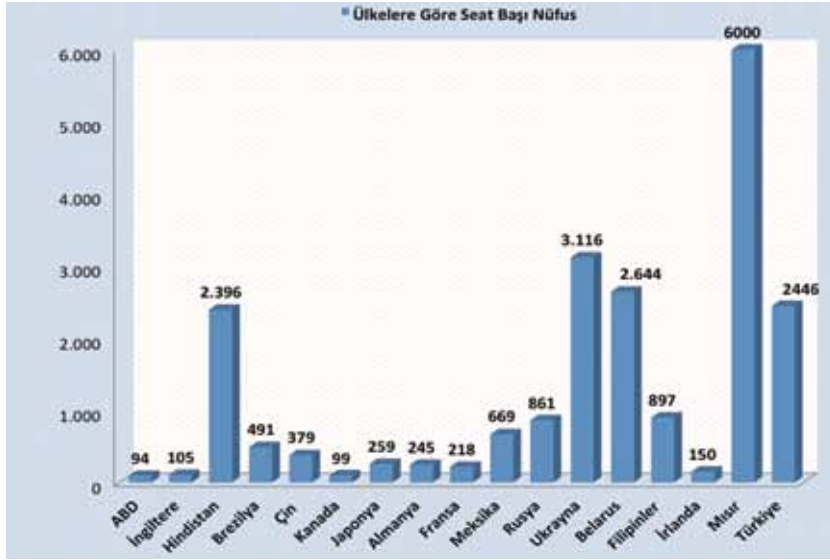


Şekil 1: Dünyada Çağrı Merkezi Sayılarında İç Kaynak-Dış Kaynak Dağılımı

Çağrı Masası	İç Kaynak	Dış Kaynak	Toplam
ABD	2.887	346	3.233
İngiltere	529	58	587
Hindistan	234	274	508
Brezilya	266	147	413
Çin	369	14	383
Kanada	319	38	357
Japonya	332	15	347
Almanya	275	58	333
Fransa	270	33	303
Meksika	113	64	177
Rusya	137	27	164
Ukrayna	12	2	14
Belarus	3	1	4
Filipinler	36	68	104
İrlanda	25	3	28
Mısır	6	7	13
Türkiye	19	11	30

Tablo 1: Dünyada Çağrı Masası Sayılarında İç Kaynak ve Dış Kaynak Dağılımı

Bir ülkedeki çağrı merkezi hizmetlerinin yaygınlığı ve hacmini ifade etmek üzere hesaplanan, ülkedeki her bir çağrı masası başına düşen kişi sayısı yüksekliği, o ülkede sektörün henüz gelişmemiş olduğunu göstermektedir.



Şekil 2: Ükelere Göre Koltuk Başına Düşen Nüfus Sayısı

Türkiye’de Çağrı Merkezi Sektörü

Türkiye’de Çağrı Merkezi Sektörü Hacmi ve Yarattığı İstihdam

Türkiye’de yaklaşık 8-10 yıllık bir geçmişi olan çağrı merkezi sektörü, emek yoğun olması ve telekomünikasyon ve finans sektöründe son yıllarda yaşanan teknolojik gelişmelerle birlikte hızlı büyümesi ile dikkat çekmektedir. 2010 yılında sektördeki büyüme bir önceki yıla göre %4 seviyesinde gerçekleşmiştir. Bu büyümenin ağırlıklı olarak dış kaynak servis sağlayıcı işyerlerinde olduğu, çağrı merkezi sayısının yaklaşık 1000 olduğu, ancak çağrı merkezi masası sayısı itibariyle değerlendirildiğinde yaklaşık 300 işyerinin koltuk kapasitesi 5 ve yukarı olan işyerleri olduğu Çağrı Merkezleri Derneği raporlarından tespit edilmiştir. Aşağıda sektörde çalışan/çalışacak işçi sayıları yıllar itibariyle grafik şeklinde gösterilmiştir.

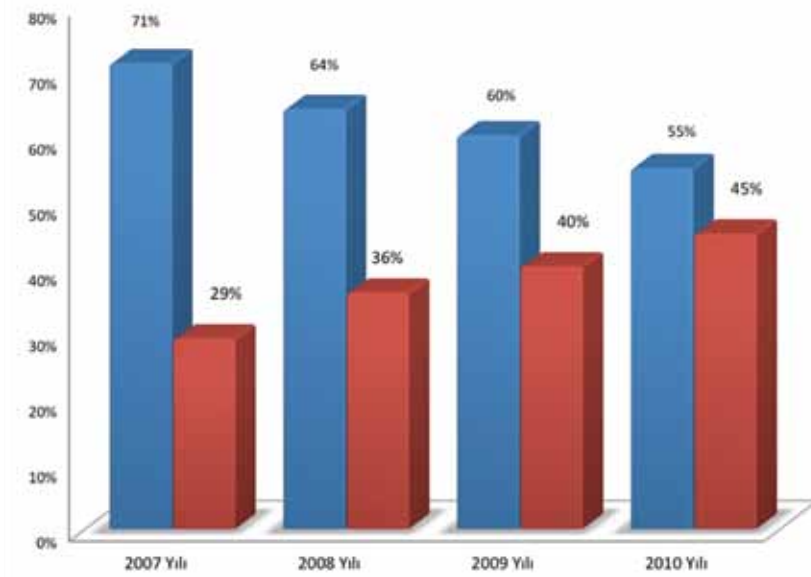


Şekil 3: Çağrı Merkezi Sektöründe Yıllar İtibariyle Çalışan/Çalışacak İşçi Sayıları

Grafikten de görüleceği üzere sektörde istihdam olunan işçi sayısı 2010 yılında 40.000 seviyesinde iken 2012 yılında 58.500 seviyesine ulaşmıştır. Mevcut büyüme hızı ile sektördeki mevcut işçi sayısının 2015 yılında 85.000'e ulaşacağı öngörülmektedir. Dolayısıyla sektörde istihdam olunan işçi sayısı 5 yıl içerisinde %100'ün üzerinde bir artış göstermiştir.

Sektördeki bu hızlı büyümede, teknoloji ile birlikte finans ve telekomünikasyon sektöründe yaşanan gelişmeler, kamu hizmetlerinde profesyonelleşme akımı ve son yıllarda işsizlikle mücadelede emek yoğun sektörlerin öncü rol alması ile gelişmişlik düzeyi düşük bölgeleri kalkındırma adına devlet tarafından uygulanan bölgesel teşvikler de etken olmuştur.

Türkiye'de sektörü oluşturan 35.000'in üzerindeki çağrı masasının %45'inin dış kaynak servis sağlayıcı firmalara, sektörün yaklaşık 1,4 milyar TL olan pazar büyüklüğünün % 45'inin de dış kaynak servis sağlayan işyerlerine ait olduğu tahmin edilmektedir. Çağrı merkezi sayılarının, özellikle dış kaynak çağrı merkezleri sayısının artışı, çağrı merkezi yatırımı olmayan ya da bu hizmeti almayan firmaların çağrı merkezi hizmetinin önemini kavraması, küçük ölçekli yatırımlar yapmaları ya da dış kaynak servis sağlayıcılarından hizmet almaya yönelmeleri, çok küçük kapasiteli çağrı merkezlerinin kapasite artışına giderek "seat (koltuk/yer)" sayılarını artırmaları ve son yıllarda yabancı yatırımcıların sektöre ilgi duymaları ve lokal firmaları satın alarak sektöre girmeleri etken olmuştur. Aşağıda yıllar itibariyle sektörde dış kaynak-iç kaynak çağrı merkezi hizmeti veren işyerlerinin % olarak dağılımı ve gelişimi gösterilmektedir.

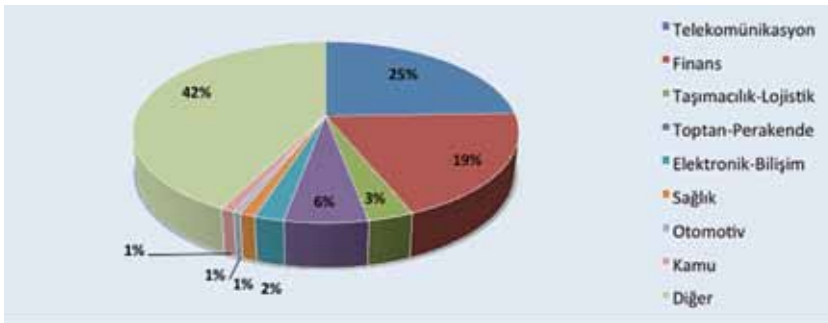


Şekil 4: İç-Dış Kaynak Hizmeti Veren İşyerlerinin Yüzdesele Dağılımı ve Gelişimi

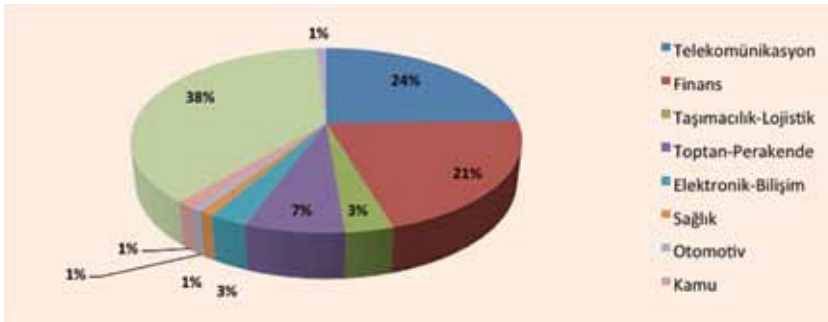
Çağrı merkezi hizmetini kısmen ya da tamamen iç kaynakları ile sürdürmeyi tercih eden firmaların önde gelenleri mevcut yasal mevzuatları gereği zorunlu olarak finans sektörü ve bu hizmeti iç kaynak olarak kullanmayı tercih eden telekomünikasyon sektörüdür.

Türkiye Çağrı Merkezlerinde Sektörler İtibariyle Dağılım

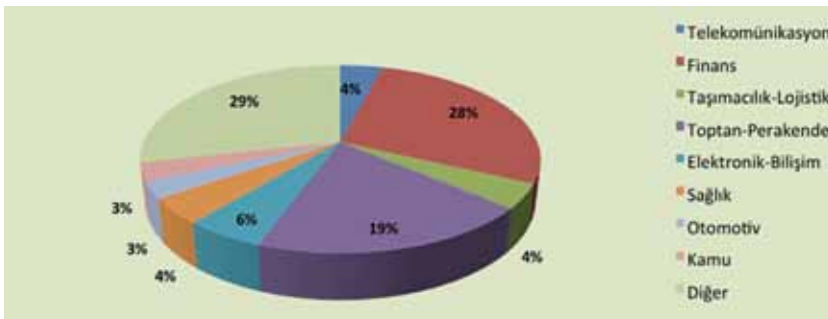
Türkiye’de çağrı merkezlerinin sektörel dağılımında dünya geneline paralel olarak finans, telekomünikasyon ve kamu ilk üç sırayı almaktadır. Aşağıda çağrı merkezlerinin 2009, 2010 ve 2011 yılları itibariyle sektörel dağılımı 3 ayrı grafikte gösterilmiştir.



Şekil 5: 2009 Yılı Çağrı Merkezleri Sektör Bazlı Yüzdesel Dağılım (Türkiye)



Şekil 6: 2010 Yılı Çağrı Merkezleri Sektör Bazlı Yüzdesel Dağılım (Türkiye)



Şekil 7: Türkiye’de Çağrı Merkezlerinin Sektör Bazlı Yüzdesel Dağılımı (2011)



Çağrı Merkezi Sektöründe Mesleki Örgütlenme

Çağrı merkezleri sektörünün ülkemizdeki başlangıcının bankacılık sektöründe 1990'larda gelişmeye başlaması, iç kaynak ve özellikle dış kaynak çağrı merkezi hizmeti veren işyerlerinin farklı işkolları ve sektörlerde faaliyet göstermesi gibi nedenlerle gerek işçi gerekse işveren kesiminde mesleki birlik, meslek odası ve sendika düzeyinde bir örgütlenme bulunmamaktadır. (Türkiye Bankalar Birliği içindeki Çağrı Merkezi Çalışma Grubu ayrı bir örgütlenme olmayıp, sadece üye bankaların çağrı merkezleri ile ilgili çalışmalar yürütmektedir.) İşçi ve işveren kesiminde örgütlenme dernek düzeyindedir. Yürütülen teftiş programı sürecinde, işveren kesiminden işverenlerin üyesi olduğu Çağrı Merkezleri Derneği ile işçi kesiminden Çağrı Merkezi Çalışanları Derneği (Gerçeğe Çağrı Derneği) ile irtibat kurulmuştur.

Çağrı Merkezleri Derneği

Çağrı Merkezleri Derneği Kasım 2008 yılında çağrı merkezi sektörünün sağlıklı gelişimine katkı sağlamak, faaliyet ve etki alanını genişletmek üzere iş ve güç birliği sağlamak amacıyla 8 üye firma tarafından kurulmuş olup, 2012 yılında üye işyeri sayısı itibarıyla sektörün % 70'ini temsil etmektedir. Dernek adresi olarak "Saray Mah. Üntel Sk. Yılmaz Plaza 2 No:1 Ümraniye/İstanbul" adresi kullanılmaktadır.

Çağrı Merkezleri Derneği, 2002 yılında Avrupa'daki müşteri iletişim merkezi derneklerini tek çatı altında toplayarak temsil etmek üzere kurulan bir konfederasyon olan ECCCO (European Confederation of Contact Center Organisations) üyesidir.

Çağrı Merkezi Çalışanları Derneği (Gerçeğe Çağrı Merkezi Derneği)

Çağrı Merkezi Çalışanları Derneği (ÇMÇD) 2004 yılında bir internet sitesi olarak kurulmuştur. Bu ilk aşamada dernek statüsünden çok, internet sitesi temelli, üyelerin iletişimlerini sağlayan bir forum biçimindedir. Web adresi olarak, www.gercegecagrimerkezi.org adresini, fiziki mekân olarak ise "DİSK binası içi Abide- Hürriyet Caddesi Nakip Elgün Sk. Şişli/İstanbul" adresini kullanmaktadır. Çağrı merkezi çalışanlarının çok farklı işkollarında faaliyet gösteren işyerlerinde çalışmaları ve mevzuatımız gereği sendikal örgütlenmenin işkolu düzeyinde mümkün olması, işçi kesiminde sendikal örgütlenmenin önünde engel oluşturmaktadır.

1.9.2. İşyerleri Hakkında Genel Bilgiler

Çağrı merkezleri işyerleri ile ilgili olarak kullanılan genel terimler ve tanımları aşağıda açıklanmıştır:

Call Center:

Çağrı Merkezi (ÇM).

Call:

Çağrı arama.

**Inbound Call:**

Gelen çağrı, arama.

Outbound Call:

Giden çağrı, dış arama.

Müşteri Temsilcisi (M/T Agent):

Müşterilerden gelen çağrıları karşılayarak çözüm ve aksiyon üreten ya da müşterilere belirli amaçlar doğrultusunda yapılacak dış aramaları gerçekleştiren çalışanlardır. Müşteri temsilcileri uzmanlık ve tecrübelerine göre belirli bir hizmet türünde veya hizmet kanalında uzmanlaşmış ve yalnız o alanda çalışabildiği gibi, karma olarak her türlü çağrıyı yönetecek bir yapıda da çalışabilir.

Takım Lideri (TL):

Çağrı merkezi operasyonunda genellikle 3-20 müşteri temsilcisinden oluşan takımlara liderlik eden kişidir. Müşteri temsilcilerine gerek operasyonel konularda, gerekse yetkililerin geliştirilmesi ve kariyer planlarının oluşturulmasında yol gösteren, performansları değerlendiren ve operasyonu yöneten pozisyondur.

Back Office:

Çağrılarının yönetilmesi sürecinde müşteri temsilcisi tarafında, çağrı esnasında ve sonrasında, kullandığı sistemler üzerinden tam olarak tamamlanması mümkün olmayan arka plan işlemlerin gerçekleştirildiği ve yönetildiği operasyonel birimdir.

Operasyon:

Belirli bir konudaki ya da karma çağrıları yönetmek için kurulmuş ekipler ve süreçler için kullanılan tanımdır. (Örnek: Satış, tahsilat operasyonu)

Lokasyon:

Çağrı merkezi hizmetlerinin sunulduğu her bir yer, bina, tesis için kullanılan tanımdır.

Dış Kaynak (Outsource) Hizmet:

Tüm çağrı hizmet sürecini kurumsal firmalar adına profesyonel olarak yöneten hizmet sağlayıcı tedarikçi firmalarca verilen hizmettir. Bu hizmetin yürütüldüğü yer ana müşteri firmanın bünyesinde ya da dış kaynak hizmet sağlayıcı firmanın bünyesinde olabileceği gibi, bazı hizmetler günümüzde teknolojinin yardımıyla müşteri temsilcileri tarafından uzaktan erişim ile evlerden de verilebilmektedir.

Offshore:

Çağrı merkezi hizmetinin, hizmetin sunulduğu ülke dışında uzak bir coğrafyadan sağlanmasıdır. Offshore hizmetin iki temeli; hizmete ev sahipliği yapan ülkede maliyetlerin daha düşük olması ve insan kaynağı potansiyelini oluşturan bölge halkının hizmetin sunulduğu ülkenin dilinde



aksanına uygun özelliklere sahip olmasıdır. (Örnek Nike Amerika müşterilerine çağrı merkezi hizmetinin Hindistan'dan sağlanması gibi)

Onshore:

Çağrı hizmetinin, hizmetin sunulduğu ülke içinde bir lokasyondan sağlanmasıdır. (Örnek: Microsoft Türkiye müşterilerine teknik destek hizmetlerinin İstanbul'dan sağlanması.)

Homeshore:

Çağrı hizmetinin teknolojik alt yapı yardımıyla müşteri temsilcisinin evi ve benzeri bağımsız lokasyonlardan ana sisteme uzaktan erişimli olarak verilmesidir.

Çağrı merkezlerinde yapılan işler yukarıda belirtildiği şekilde Call, Inbound Call, Outbound Call, Müşteri Temsilcisi, Takım Lideri, Back Office ile Operasyon terimleri ve tanımları altında açıklanmıştır.

Çağrı merkezi işyerlerinde çağrı merkezi hizmeti, gelen çağrı ve dış arama şeklinde Telekomünikasyon, Finans, Teknoloji, Turizm/Seyahat, Eğlence, Medya, Üretim, Lojistik, Perakende, Sağlık ve Offshore gibi farklı alanlarda verilmektedir.

Çağrı merkezi hizmeti müşterinin telefon, e-mail, web, faks, sesli yanıt sistemi ve benzeri yöntemlerle yaptığı çağrının bir merkez tarafından ele alınması olarak tanımlansa da; çağrı merkezi hizmetleri, insan (işçi), teknoloji ve süreç olmak üzere üç bileşenden oluşmaktadır.

Çağrı merkezi hizmetinin çağrı merkezi oluşturulması ve işletilmesi, ses kayıt altyapısı kurulması, işletilmesi, saklanması, çağrı merkezi hizmeti için gerekli uygulama ve verilerin yönetilmesi, projelerin yönetilmesi (aktivasyon, transformasyon, operasyon) gibi kısımları bulunmaktadır. Çağrı merkezi hizmeti kapsamında müşteri temsilcileri ve takım liderleri, yani işçi faktörü, asıl işin bir parçası olup, bu hizmetin insan faktörü olmadan yerine getirilmesi, sesli yanıt sistemleri, sesi tanıma gibi farklı teknolojik gelişmelerden faydalanılsa da henüz tam olarak mümkün değildir.

2.BÖLÜM

TEFTİŞ PROGRAMININ TANITIMI

- 2.1. Teftiş Edilen İşyerlerine İlişkin Tespitler
- 2.2. İşçilere İlişkin Tespitler
- 2.3. Noksanlık ve Mevzuata Aykırılıklarla İlgili Tespitler

2. BÖLÜM: TEFTİŞ PROGRAMINDA TESPİT EDİLEN HUSUSLAR

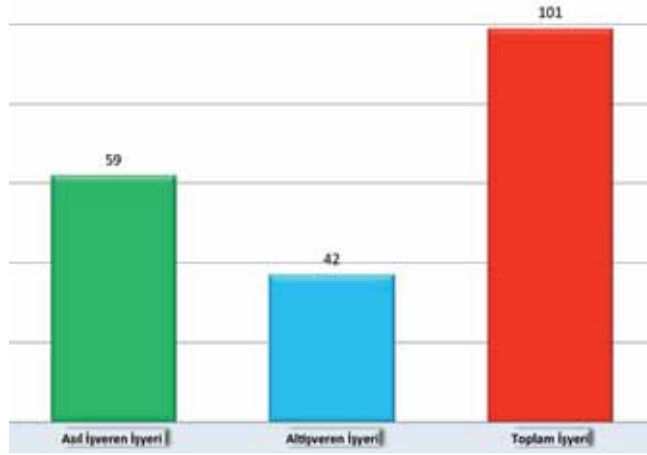
2.1. Teftiş Edilen İşyerlerine İlişkin Tespitler

2.1.1. İşyerlerinin Kurulu Buldukları İller

Teftiş edilen işyerlerinin tamamı İstanbul ili sınırları içerisinde faaliyet göstermektedir. Ancak İstanbul ili sınırları dışında lokasyonları bulunan işyerlerinin lokasyonları da denetim kapsamına alınmış, denetimlerde tespiti yapılan hususların bu lokasyonlarda çalışan işçilere de teşmil edilerek uygulanması sağlanmıştır.

2.1.2. İşyeri Ölçekleri

Teftiş programı süresince teftişi yapılan asıl işveren ve alt işveren sayıları aşağıdaki grafikte gösterilmiştir:



Şekil 8: Teftişi Yapılan Asıl İşveren ve Alt İşveren İşyeri Sayıları

Teftişi yapılan asıl işveren işyerlerinin, ulaşılan işçi sayısına göre büyüklüklerinin dağılımı ise aşağıda tablo halinde gösterilmiştir.

ASIL İŞVEREN İŞÇİ SAYISI	ASIL İŞVEREN İŞYERİ SAYISI
0-4 İşçi Arası	5
5-50 İşçi Arası	17
50-100 İşçi Arası	10
100-250 İşçi Arası	11
250-500 İşçi Arası	8
500 İşçi ve Üzeri	8
TOPLAM	59

Tablo 2: Asıl İşveren İşyerleri İşçi Sayısı Dağılımı

Teftiş programı süresince denetlenen alt işveren işyerlerinin yaptıkları işlere göre dağılımı aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.



Şekil 9: Denetlenen Alt İşveren İşyerlerinin Yaptıkları İşlere Göre Dağılımı

Teftiş programı süresince denetlenen alt işverenlerin işçi sayılarına göre dağılımı ise aşağıda tablo halinde verilmiştir.

İşçi Sayısı	İşyeri Sayısı
10 İşçiden az	17
10-50 İşçi	16
50-500 İşçi	8
500 işçi üzeri	1

Tablo 3: Denetlenen Alt İşveren İşyerlerinin İşçi Sayılarına Göre Dağılımı

2.1.3. İşin Niteliği

4857 Sayılı İş Kanununun "Sürekli ve Süreksiz İşlerdeki İş Sözleşmeleri" başlıklı 10. maddesinde sürekli iş, "Nitelikleri bakımından en çok otuz iş günü süren işlere süreksiz iş, bundan fazla devam edenlere sürekli iş denir..." şeklinde tanımlamıştır.

09 numaralı banka, finans ve sigorta, 10 numaralı ticaret, büro, eğitim ve güzel sanatlar, 15 numaralı taşımacılık, 07 numaralı iletişim ve 17 numaralı sağlık hizmetleri işkollarında yer alan çağrı merkezi işyerlerinde programlı teftiş yapılan 59 asıl işveren/işyerinin ve 42 alt işveren/işyerinin tamamının sürekli nitelikte iş yaptıkları belirlenmiş olup, geçici iş, mevsimlik iş ve kampanya işleri niteliğinde işyeri bulunmadığı tespit edilmiştir.

2.1.4. İşverenlerin Niteliği

İş kanununda işçi çalıştıran gerçek veya tüzel kişiye yahut tüzel kişiliği olmayan kurum ve kuruluşlara işveren, işveren adına hareket eden ve işin, işyerinin ve işletmenin yönetiminde görev alan kimselere işveren vekili denir.

Çağrı merkezleri sektöründe yürütülen programlı teftiş kapsamında denetimi yapılan iç kaynak veya dış kaynak çağrı merkezi işyerlerinin işverenlerinin tamamı özel hukuk tüzel kişisidir.

Kamu tüzel kişisi ve gerçek kişi işveren bulunmamaktadır. Denetim programına alınan 77 çağrı merkezi işyerinden 65 işyerinin hukuki statüsü A.Ş. 12 işyerinin hukuki statüsü ise Ltd. Şti'dir.

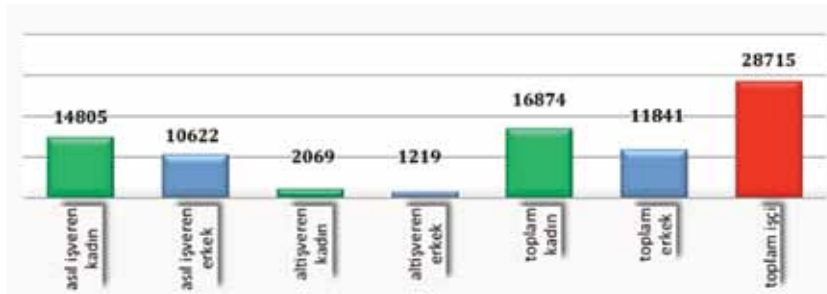
2.1.5. Toplu İş Sözleşmesi Uygulaması

Denetimi yapılan çağrı merkezi işyerlerinden sadece ikisinde uygulanmakta olan toplu iş sözleşmesi bulunduğu, toplu iş sözleşmesi olan bir banka iç kaynak çağrı merkezi işyerinde banka genelinde çalışan işçilerin tamamını kapsayan işverenlik ile Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası (BASİSEN) arasında bağitlanan 01.04.2010-31.03.2012 yürürlük süreli işletme toplu iş sözleşmesinin uygulanmakta olduğu, Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası üyesi olan ve banka çağrı merkezinde çalışmakta olan toplam 374 işçinin söz konusu toplu iş sözleşmesinden faydalandığı, diğer çağrı merkezi işyerinde ise (işverenlik tarafından müşteri ilişkileri olarak tanımlanan) işverenlik ile Türkiye Sivil Havacılık Sendikası (HAVA-İŞ) arasında bağitlanan 01.01.2011-31.12.2012 yürürlük süreli işletme toplu iş sözleşmesinin uygulanmakta olduğu, işyerinde çağrı merkezi Back Office hizmetlerini sunan 98 işçinin toplu iş sözleşmesinden faydalanmakta olduğu tespit edilmiştir.

2.2. İŞÇİLERE İLİŞKİN TESPİTLER

Denetimlerde toplam 28.715 işçiye ulaşılmış olup, bu işçilerden 9.916'sı İstanbul dışı lokasyonlarda, 18.799'u ise İstanbul'da bulunan lokasyonlarda çalışan işçilerdir. 2012 yılında sektörün tamamında 58.500 işçi çalıştığı düşünülürse denetimlerde ulaşılan işçi sayısı sektörün yaklaşık %50'sini oluşturmaktadır.

2.2.1. İşçilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları



Şekil 10: Denetimde Ulaşılan İşçilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

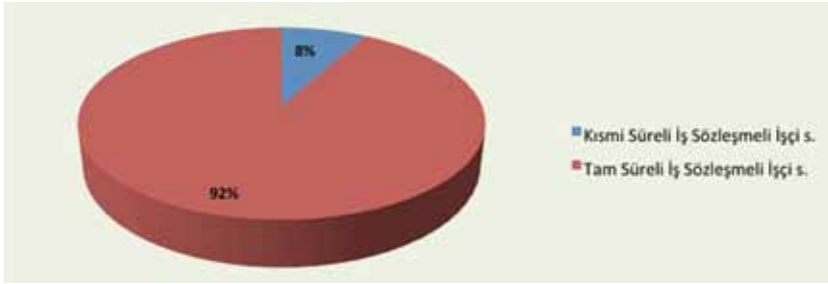
Asıl işveren işyerlerinde yapılan denetimlerde ulaşılan işçilerin 14.005'i kadın ve 10.622'si erkek, alt işverenlerde yapılan denetimlerde ulaşılan işçilerin 2069'u kadın ve 11.041'i erkek, toplamda ise ulaşılan işçilerin 16.874'ü kadın ve 11.041'i erkektir. Bu durumda teftiş edilen işyerlerinde ulaşılan toplam işçilerin % 58'ini kadınlar %42'sini ise erkekler oluşturmaktadır.

2.2.2 İş Sözleşmesi Türlerine Göre İşçilerin Dağılımı

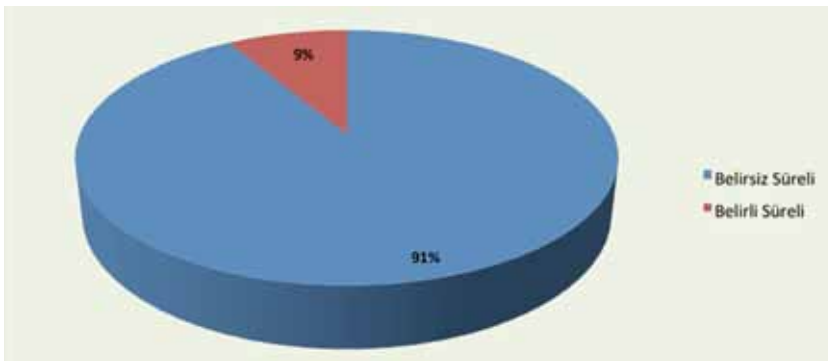
İşyerlerinde iç kaynak ve dış kaynak olarak yürütülmekte olan çağrı merkezi hizmeti süreklilik arz eden bir iştir. Genelde 24 saatlik zaman dilimi içerisinde postalar halinde işçi çalıştırılarak

yürütülmektedir. Özellikle günün belirli saatlerinde yoğunlaşan çağrılar, belirli dönemlerde yürütülen kampanyalar gibi yapılan işte gün içinde veya farklı zaman dilimlerinde dalgalanmalar olmaktadır. Bu durumda ihtiyaçlar, işverenler tarafında postalarda çalışan işçi sayılarının dağılımının değiştirilmesi ve kısmi süreli iş sözleşmeleri ile karşılanmaktadır. Ancak Genel Sağlık Sigortası Kanunu'nun kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan işçilerin sağlık yardımından faydalanabilmesi için ilave prim ödenmesini gerektirmesi, sektördeki kısmi süreli olarak tanımlanan iş sözleşmelerinin yasanın aradığı şartlara haiz olmadığı ve aslında tam süreli iş sözleşmeleri olduğuna ilişkin sonuçlara varılması ile işçi sayısının yoğunluğu nedeniyle vardiya planlamasında sıkıntılar yaşanması nedenleri ile kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan işçilerin oranı toplam işçi sayısının %8'i düzeyindedir.

Sektörde belirli süreli iş sözleşmesi ile çalışanlar genellikle dış kaynak çağrı merkezi hizmeti sunulan ihaleli işlerde proje süresi ile sınırlı olarak yapılan iş sözleşmeleri ile çalışan işçiler veya geçici olarak iş sözleşmesi askıda olan işçilerin yerine bu süre ile sınırlı olarak işe alınmış işçiler olup toplam işçi sayısına oranları % 8 düzeyindedir.



Şekil 11: İş Sözleşmelerinin Kısmi/Tam Süreli Dağılımı

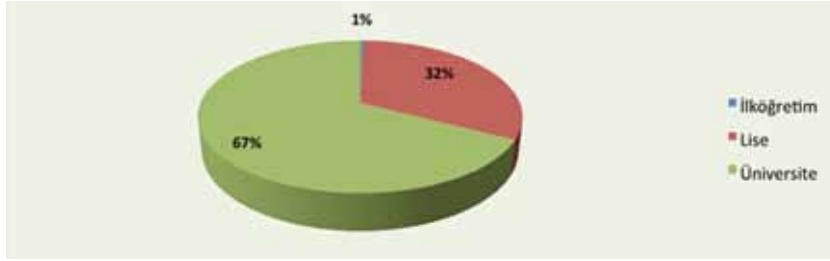


Şekil 12: İş Sözleşmelerinin Belirli/Belirsiz Süreli Oluşlarına Göre Dağılımı

2.2.3. Öğrenim Durumlarına Göre İşçilerin Dağılımı

Çağrı merkezi çalışanları içinde üniversite mezunlarının oranının yüksek olmasında, banka işyerlerinde ilk basamak olarak çağrı merkezi müşteri temsilcisi olarak işe alınmaları ve çağrı merkezinde bir süre çalıştıktan sonra bankaların diğer bölümlerine nakledilmeleri, işverenlerin

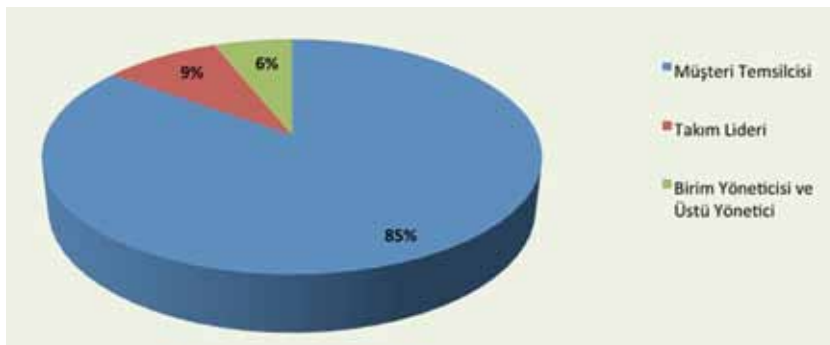
işin niteliğinden kaynaklanan nedenlerle özellikle banka işyerlerinde yüksek öğrenim mezunu işçileri tercih etmesi, çalışma sürelerinin günün 24 saatine yayılması nedeniyle üniversite öğrencilerinin mezun olmadan sektörde çalışmaya başlaması, üniversite mezunlarının iş hayatına başlangıçta tercihlerine uygun bir iş buluncaya kadar çağrı merkezinde çalışmayı geçici bir iş olarak kabul etmesi ve özellikle ülkemizde üniversite mezunları arasındaki yüksek işsizlik oranı gibi etkenler rol oynamaktadır.



Şekil 13: Öğrenim Durumlarına Göre İşçilerin Dağılımı

2.2.4. Niteliklerine Göre İşçilerin Dağılımı

İşçilerin nitelikleri yani çağrı merkezi işyerlerindeki görev unvanlarına ilişkin dağılım aşağıda grafik olarak gösterilmiştir. Grafikten de görüleceği üzere emek yoğun olan sektördeki müşteri temsilcisi işçi sayısı mevcut işçi sayısının %85'ini kapsamaktadır. Çağrı merkezi işyerlerinde müşteri temsilcisi görevi üstünde yer alan kadroların çok sınırlı sayıda olması, müşteri temsilcisi olarak çalışmaya başlayan işçilerin işyerinde yükselme imkanını sınırlamakta, işin özelliklerinden kaynaklanan diğer olumsuzluklar ile birlikte bu durum da işçi sirkülasyonunun yüksek olmasında etken olmaktadır.

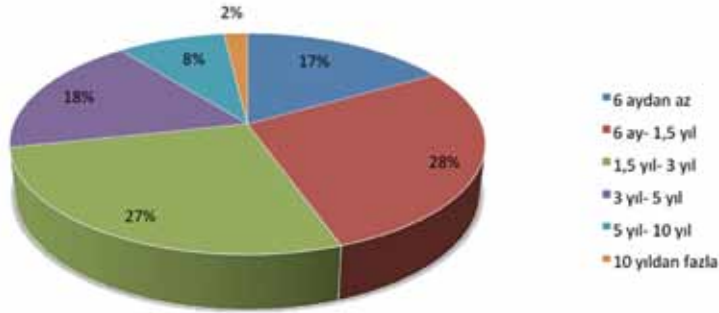


Şekil 14: Niteliklerine Göre İşçilerin Dağılımı

2.2.5. Kıdemlerine Göre İşçilerin Dağılımı

Çağrı merkezi işyerlerinde çalışmakta olan işçilerin %28'inin işyerlerindeki kıdemlerinin 6 ay ile 1,5 yıl, %27'sinin ise kıdemlerinin 1,5 yıl ile 3 yıl arasında olduğu, 3 yıldan fazla sektörde çalışan işçilerin oranının %18 olduğu, 5 yıldan fazla sektörde çalışan işçilerin oranının %8, 10 yıldan fazla

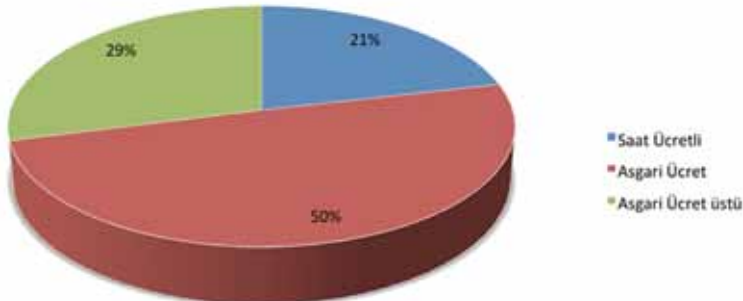
çalışan işçilerin oranının %2 olduğu görülmektedir. Sektör çalışanlarının % 62'sinin kıdemli 3 yılın altındadır. Sektörde yapılan işin özelliğinden kaynaklanan nedenlerle müşteri temsilcisi olarak çalışan işçilerin işyerlerindeki kıdemli 6 ay ile 3 yıl arasında değişmekte olup, işyerindeki çalışma süresi itibarıyla 3 yılı aşan az sayıdaki işçinin müşteri temsilcisi olarak çalışmadığı, sadece takım lideri, birim yöneticisi gibi pozisyonunda değişiklik olan işçilerin sektörde çalışmaya devam ettiği tespit edilmiştir. Denetim esnasında işçi ve işveren vekilleri ile yapılan görüşmelerde çağrı merkezi müşteri temsilciliği işinin genelde işçilerin ilk iş tecrübesi olduğu, işçilerin lise mezunu ve üniversite öğrencisi veya üniversite mezunu olmaları nedeni ile başka bir iş buluncaya kadar tercih edilen bir iş olduğu, bir diğer nedenin ise işin niteliğinden kaynaklanan zorluklar olduğu beyan edilmiştir. Diğer ülkelerde de sektörde ortalama çalışma süresinin yaklaşık 2 yıl olduğu görülmektedir.



Şekil 15: Kıdemlerine Göre İşçilerin Dağılımı

2.2.6. Ücret Ödeme Sistemlerine Göre İşçilerin Dağılımı

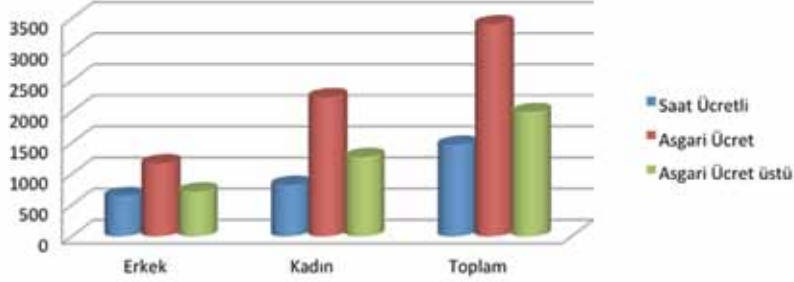
Çağrı merkezlerinde çalışan işçilerin ücret dağılımı aşağıda grafik şeklinde gösterilmiştir. Sektörde günlük ücretle çalışan işçi bulunmamaktadır. Sektörün özelliklerinden kaynaklanan saat ücretli olarak çalışan işçilerin oranı %21 düzeyinde olup, yapılan tespitlerde ücret ödeme türü nedeni ile genelde bu grupta çalışan işçilerin çalışılmayan hafta tatili, çalışılmayan genel tatil günü ücretlerinin ödenmediği görülmüştür.



Şekil 16: Ücret Ödeme Sistemlerine Göre İşçilerin Dağılımı

2.2.7. Ödenen Ücretlere Göre İşçilerin Dağılımı

Sektörde müşteri temsilcisi olarak çalışan işçilerin ücretlerinin ağırlıklı olarak asgari ücret seviyesinde görülmesinin nedeni aylar itibarıyla miktarı değişmekle birlikte süreklilik arz eden performans primi tutarlarının aylık toplam kazancın içinde olmasına rağmen aylık ücret miktarının içine dahil edilmemesinden kaynaklanmaktadır.



Şekil 17: Ödenen Ücretlere Göre İşçilerin Dağılımı

2.3. NOKSANLIK VE MEVZUATA AYKIRILIKLARLA İLGİLİ TESPİTLER

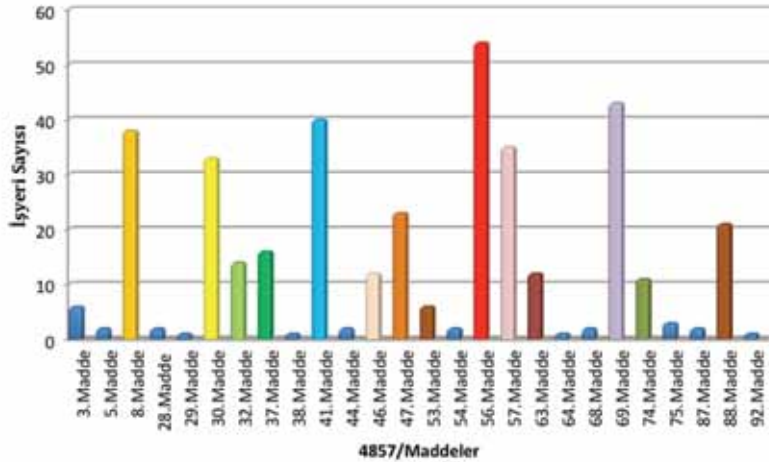
2.3.1. Noksanlıkların Konularına Göre Dağılımı

2.3.1.1. 4857 sayılı Yasa Açısından Noksanlıkların Konularına Göre Dağılımı

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında işyerlerinde yapılan teftişlerde 4857 ve 4817 sayılı Kanunlar ve ilgili yönetmelikler yönünden tespit edilen mevzuata aykırılık ve noksanlıklar aşağıdaki gibidir;

İhlal Edilen Kanun		İhlal Eden İşyeri Sayısı
Numarası	Maddesi	
4857	3.	6
4857	5.	2
4857	8.	38
4857	28.	2
4857	29.	1
4857	30.	33
4857	32.	14
4857	37.	16
4857	38.	1

4857	41.	40
4857	44.	2
4857	46.	12
4857	47.	23
4857	53.	6
4857	54.	2
4857	56.	54
4857	57.	35
4857	63.	12
4857	64.	1
4857	68.	2
4857	69.	43
4857	74.	11
4857	75.	3
4857	87.	2
4857	88.	21
4857	92.	1
4817	18.	2

Tablo 4: İhlal Edilen Kanun Maddeleri ve İhlal Eden İşyeri Sayıları**Şekil 18:** 4857 Sayılı İş Kanunu'na İlişkin İhlallerin İşyerlerine Dağılımı



Asıl İşveren-Alt İşveren İlişkisi

İşyerlerinde geleneksel süreç, bir işverene ait işyerindeki mal ve hizmet üretiminin, o işverenin belirsiz tam süreli iş sözleşmesi ile çalışan kendi işçileri tarafından yapılması şeklindedir. Ancak zaman içinde teknolojik gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan yeni uzmanlık alanları, rekabet koşulları, çalışma hayatında üretim çeşitliliğinin ve esnek çalışmayı doğuracak faktörlerin artması ve işletmeler tarafından üretimi en kaliteli ve en az maliyetle yapabilmek çabası gibi nedenler, işverenin işini kendi işçileriyle görmesi esasının dışında yeni arayışların yolunu açmış ve bu çerçevede 4857 sayılı İş Kanunu sözleşme özgürlüğü çerçevesinde uygulamada asıl işveren-alt işveren ilişkisi, geçici iş ilişkisi, işyeri devrine bağlı olarak ortaya çıkan devreden işveren ile devralan işveren ve işçi arasındaki üçlü ilişki ve İş Kanununda düzenlenmiş bulunmamakla birlikte iş sözleşmesinin devri sonucunda üçlü iş ilişkileri denilen iş ilişkileri ortaya çıkmıştır. Kanun hem üçlü iş ilişkilerine hem de ekonomik ve sosyal gelişmeler neticesinde ortaya çıkan yeni iş sözleşmesi türlerine bazı özel düzenlemeler getirerek hem yeni çalışma türlerine uygun iş sözleşmelerinin düzenlenmesini hem de bu tür sözleşmelerin yapılması halinde işçilerin yasal hak ve çıkarlarının korunmasını amaçlamış ve iş ilişkilerinin yasal olmayan şekilde kurulmasının sonuçlarını ayrı ayrı düzenlemiştir.

4857 sayılı İş Kanunu, uygulamada yaygınlaşan kötüye kullanımlara tepki olarak, asıl işveren - alt işveren ilişkisinin koşullarını daha ayrıntılı bir biçimde düzenlemiş, bu konuda bazı sınırlama ve yasaklar öngörmüştür.

Kanun'un 2. maddesinin altıncı fıkrasında alt işveren kavramı, "Bir işverenden, işyerinde yürüttüğü mal veya hizmet üretimine ilişkin yardımcı işlerinde veya asıl işin bir bölümünde işletmenin ve işin gereği ile teknolojik nedenlerle uzmanlık gerektiren işlerde iş alan ve bu iş için görevlendirdiği işçilerini sadece bu işyerinde aldığı işte çalıştıran diğer işveren" biçiminde tanımlanmış ve aynı fıkranın devamında, bu işveren ile iş aldığı işveren arasında kurulan ilişkiyi asıl işveren-alt işveren ilişkisi biçiminde nitelendirilmiştir.

Söz konusu maddenin yedinci fıkrası da, "Asıl işverenin işçilerinin alt işveren tarafından işe alınarak çalıştırılmaya devam ettirilmesi suretiyle hakları kısıtlanamaz veya daha önce o işyerinde çalıştırılan kimse ile alt işveren ilişkisi kurulamaz. Aksi halde ve genel olarak asıl işveren alt işveren ilişkisinin muvazaalı işleme dayandığı kabul edilerek alt işverenin işçileri başlangıçtan itibaren asıl işverenin işçisi sayılarak işlem görürler. İşletmenin ve işin gereği ile teknolojik nedenlerle uzmanlık gerektiren işler dışında asıl iş bölünerek alt işverene verilemez." şeklinde düzenlenmiştir.

Görüldüğü gibi, söz konusu yasa hükmü, alt işverene verilecek işler açısından "yardımcı iş" ve "asıl iş" ayrımını esas almış; yardımcı işlerin alt işverene verilmesi konusunda -ilişkinin hukuka uygun olması koşulu saklı kalmak kaydıyla- bir sınırlama getirmezken, asıl işin bir bölümünün alt işverene verilmesini belirli koşullara bağlamış bulunmaktadır. Bu nedenle asıl iş ve yardımcı iş kavramlarının tanımı belirleyici olarak çok büyük önem arz etmektedir.

Söz konusu iş yardımcı iş olarak nitelendiği takdirde, bu işte asıl işveren-alt işveren ilişkisi kurulması herhangi bir sınırlamaya tabi değil iken, asıl işin bir bölümünün alt işverene verilmesi



sıkı kurallara bağlanmıştır. Bu tespit yapılırken, 4857/2.md. değişiklik gerekçesinde de belirtildiği gibi işin asıl işverenin doğrudan üretim veya hizmet organizasyonu içinde yer alıp almadığı belirlenmeli ve alt işverene verilen iş ile asıl işin nitelikleri dikkate alınmalıdır.

Buna göre, doğrudan üretime katkısı olmayan veya üretim sürecinde yer almayan, nitelik olarak asıl işten farklı, dolaylı biçimde üretime katkısı bulunan, asıl işin yürütümünde aksamalara neden olmayan işler yardımcı iş olarak tanımlanabilir.

Bu aşamada, (asıl iş-yardımcı iş ayrımının dışında) üzerinde durulması gereken diğer bir önemli husus da, alt işverenin İş Kanunu anlamında "işveren" olup olmadığıdır. Zira, yukarıda belirtilen alt işveren tanımı esas alındığında, asıl işveren-alt işveren ilişkisinin doğumu açısından aranacak temel koşullardan biri de, alt işverenin İş Kanunu anlamında bir işveren olması gerekliliğidir. Başka bir anlatımla, alt işverenin de, İş Kanunu anlamında bir işveren olması nedeniyle, işyerinin bulunması ve burada kendi işçilerini çalıştırması, yönetim hakkına dayanarak emir ve talimat verme yetkisine sahip olması gerekir. Nitekim, İş Kanunu'nun 3. maddesinin ikinci fıkrası, alt işverenin asıl işverene ait işi yaptığı yeri, o işveren yönünden de bağımsız bir işyeri olarak kabul etmiştir. Bahsi geçen hükme göre, "Alt işveren, bu sıfatla mal veya hizmet üretimi için meydana getirdiği kendi işyeri için birinci fıkra hükmüne göre bildirim yapmakla yükümlüdür.". Bu maddenin gerekçesinde de, "...maddenin ikinci fıkrasında asıl işveren-alt işveren ilişkisinin oluşması halinde, alt işveren asıl işverenin işyerinde bir mal veya hizmet üretimine geçmek ve bunun için işçi ve diğer unsurlarıyla faaliyet göstermek üzere bir birim meydana getirdiği için, onun da kendi adına kurduğu bu işyeri için gerekli bildirimleri yapması öngörülmüştür..." ifadesi yer almaktadır.

Dolayısıyla, alt işverenin böyle bir organizasyona sahip olmaması halinde, işçilerin asıl işverene ait işyerinde çalıştırılması, asıl işveren-alt işveren ilişkisinden çok, yasada düzenlemesi olmayan "iş aracılığı" ya da yine yasada düzenlemesi olmayan izinli veya izinsiz özel istihdam büroları tarafından yapılan "mesleki anlamda geçici iş ilişkisi" kapsamında değerlendirilebilecek veya muvazaalı biçiminde nitelendirilebilecektir. Ayrıca, bir işveren, başka bir işverenden aldığı iş için belirli bir organizasyona, uzmanlığa ve hukuki bağımsızlığa sahip değilse, üretim ya da hizmet sunumuna ilişkin ekonomik bir faaliyetin bağımsız yönetimini üstlenmemişse, asıl işveren-alt işveren ilişkisinden çok, asıl işverene işçi temini söz konusu olacaktır.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında çağrı merkezi hizmetinin yürütüldüğü işyerleri 4857 sayılı İş Kanunu'nun 2. ve 3. maddeleri kapsamında yukarıda belirtilen yasal düzenlemeler doğrultusunda "muvazaalı" yönüyle ele alınarak irdelenmiş ve muvazaalı işleme dayandığı tespit edilen 6 işyeri ile ilgili olarak gerekçeli inceleme raporları düzenlenmiştir.

Yapılan işlemlerin muvazaalı olduğunun değerlendirilmesiyle birlikte; denetimler esnasında iş müfettişlerinin bilgilendirme, eğitim çalışmaları ve önerileri doğrultusunda muvazaalı alt işverenlik ilişkisi tespit edilen 5 işyerinden 3'ünde alt işveren işçilerinin başlangıçtan itibaren asıl işveren işçisi olarak kabul edilmek suretiyle muvazaalı ilişkiye son verilmiş, bir işyerinde iki alt işverenle olan muvazaalı alt işverenlik ilişkisinin çağrı merkezi bölümünün devredilmesi

ve çağrı merkezi hizmetinin hizmet alım sözleşmesi ile alınması suretiyle yasaya uygun hale getirilmiştir. Bir işyerinde ise 3 alt işverenle ilgili muvazaa tespitine ilişkin olarak yargı yoluna başvurulmuştur.

İş Sözleşmesi ve Türleri

4857 sayılı İş Kanununun 8. maddesi "İş sözleşmesi, bir tarafın (işçi) bağımlı olarak iş görmeyi, diğer tarafın (işveren) da ücret ödemeyi üstlenmesinden oluşan sözleşmedir. İş sözleşmesi, Kanunda aksi belirtilmedikçe, özel bir şekle tâbi değildir. Süresi bir yıl ve daha fazla olan iş sözleşmelerinin yazılı şekilde yapılması zorunludur." şeklinde iş sözleşmesini tanımlamış, iş sözleşmesinde neler bulunacağına dair özel bir şart getirmemiştir. Ancak aynı maddenin 3. fıkrasında "Yazılı sözleşme yapılmayan hallerde işveren işçiye en geç iki ay içinde genel ve özel çalışma koşullarını, günlük ya da haftalık çalışma süresini, temel ücreti ve varsa ücret eklerini, ücret ödeme dönemini, süresi belirli ise sözleşmenin süresini, fesih halinde tarafların uymak zorunda oldukları hükümleri gösteren yazılı bir belge vermekle yükümlüdür." hükmü ile iş sözleşmesi yapılmayan durumlarda yazılı belgede genel ve özel bulunması gereken asgari şartlar belirlenmiştir. Anılan kanunun 11. maddesinde yer alan "İş ilişkisinin bir süreye bağlı olarak yapılmadığı hallerde sözleşme belirsiz süreli sayılır. Belirli süreli işlerde veya belli bir işin tamamlanması veya belirli bir olgunun ortaya çıkması gibi objektif koşullara bağlı olarak işveren ile işçi arasında yazılı şekilde yapılan iş sözleşmesi belirli süreli iş sözleşmesidir. Belirli süreli iş sözleşmesi, esaslı bir neden olmadıkça, birden fazla üst üste (zincirleme) yapılamaz. Aksi halde iş sözleşmesi başlangıçtan itibaren belirsiz süreli kabul edilir...." hükmü ile belirsiz ve belirli süreli iş sözleşmelerinin hangi hallerde düzenlenmesi gerektiği açıklanmıştır.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında yapılan teftişlerde;

- İş sözleşmelerinde yapılacak iş, görev, çalışma süresi, ücret gibi esaslı unsurların belirtilmemesi,
- 4857 sayılı İş Kanunu'nun "deneme süresi" başlıklı 15. maddesine aykırı olarak iş sözleşmelerinde deneme sürelerinin iki aydan fazla belirlenmesi,
- 4857 sayılı İş Kanunu'nun 22. maddesi çalışma koşullarındaki değişikliklerin ne şekilde yapılacağını ilişkin hüküm bulunmasına rağmen, işyeri uygulaması ile oluşan çalışma koşullarında esaslı değişikliklerin işçiye yazılı şekilde bildirilmesi yerine, işçiler ile yapılan iş sözleşmelerinde çalışma koşullarında esaslı değişikliğe ilişkin olarak önceden muvafakat alınması,
- İş sözleşmelerinin bir nüshasının işçilere verilmemesi,
- İş sözleşmelerinde işçiye ödenecek ücrete yılda 270 saate kadar yapılan fazla çalışmalar ile genel tatil ücretlerinin dahil olduğu yönünde hükümler bulunması,
- Süresi bir yıl ve daha fazla olan iş sözleşmelerinin yazılı olarak yapılmaması ve işçilere çalışma koşullarına ilişkin belge verilmemesi,



- İş sözleşmeleriyle işçilerden hafta tatili çalışmaları için onay alınması ve işçilerin hafta tatili gününde çalıştırılması,
- Kısmi süreli iş sözleşmeleriyle çalışan işçilere fazla çalışma ve fazla sürelerle çalışma yaptırılmaması gerekmesine rağmen, bu işçilerden fazla çalışmalara ilişkin muvafakat alınması,
- Yapılan işin belirli süreli olmamasına rağmen, işvereniğin aldığı projelerde yıllarca çalıştırılan işçilerle her proje için ayrı belirli süreli iş sözleşmeleri düzenlenmesi,

gibi hususlarda toplam 38 işyerinde farklı mevzuata aykırılık ve noksanlıklar tespit edilmiştir.

Kısmi Süreli İş Sözleşmeleri

4857 sayılı İş Kanunu'nun 13. maddesinde kısmi süreli iş sözleşmesi "İşçinin normal haftalık çalışma süresinin, tam süreli iş sözleşmesiyle çalışan emsal işçiye göre önemli ölçüde daha az belirlenmesi durumunda sözleşme kısmi süreli iş sözleşmesidir." şeklinde tanımlanmıştır. İş Kanununa ilişkin Çalışma Süreleri Yönetmeliğinin 6. maddesinde ise kısmi süreli çalışmanın, tam süreli iş sözleşmesi ile yapılan emsal çalışmanın üçte ikisi oranına kadar yapılabileceği belirtilmiştir.

Sektörde kısmi süreli ya da part time olarak tanımlanan iş sözleşmeleri ile saat ücretli olarak çalışan işçilerin haftalık çalışma sürelerinin 30 saatin üzerinde gerçekleştiği, bu durumun arızı olmayıp süreklilik arz etmesi nedeni ile bu işçilerin tam süreli iş sözleşmeleri ile çalıştıkları sonucuna varılmış, bahsi geçen grupta yer alan işçilerin hafta tatili ücretleri, çalışmadıkları genel tatil günü ücretlerinin ödenmesi, eksik kullandırılan yıllık ücretli izin sürelerinin kullandırılması sağlanmış bu nedenle 13. maddeye muhalefetten işlem yapılmamıştır.

Çalışma Belgesi

4857 sayılı İş Kanununun 28. maddesinde yer alan "İşten ayrılan işçiye, işveren tarafından işinin çeşidinin ne olduğunu ve süresini gösteren bir belge verilir." hükmü gereğince işten ayrılan işçilere işverenlerce çalışma belgesi düzenlenip işçinin imzası karşılığında verilmesi gerekirken, teftişi yapılan 2 işyerinde işçilere çalışma belgesi verilmediği tespit edilmiştir.

Ücret ve Ücretin Ödenmesi

4857 sayılı İş Kanunu'nun 32. maddesinin 1. fıkrasında ücretin tanımı "Genel anlamda ücret bir kimseye bir iş karşılığında işveren veya üçüncü kişiler tarafından sağlanan ve para ile ödenen tutardır." şeklinde yapılmıştır. Anılan maddenin;

2. fıkrasında ücret, prim, ikramiye ve bu nitelikteki her çeşit istihkakın kural olarak, Türk parası ile işyerinde veya özel olarak açılan bir banka hesabına ödenmesi gerektiği,

4. fıkrasında emre muharrer senetle (bono ile), kuponla veya yurttan geçerli parayı temsil ettiği iddia olunan bir senetle veya diğer herhangi bir şekilde ücret ödemesi yapılamayacağı,

5. fıkrası ile ücretin en geç ayda bir ödeneceği, iş sözleşmeleri veya toplu iş sözleşmeleri ile ödeme süresinin bir haftaya kadar indirilebileceği,

6. fıkrasında iş sözleşmelerinin sona ermesinde, işçinin ücreti ile sözleşme ve Kanundan doğan para ile ölçülmesi mümkün menfaatlerinin tam olarak ödenmesi gerektiği belirtilmiştir.

01.01.2009 tarihinde yürürlüğe giren "Ücret, Prim, İkramiye ve Bu Nitelikteki Her Türlü İstihkakın Bankalar Aracılığıyla Ödenmesine Dair Yönetmelik" in 10. maddesiyle de, işyerleri ve işletmelerinde İş Kanunu hükümlerinin uygulandığı işverenler ile üçüncü kişiler, Türkiye genelinde çalıştırdıkları işçi sayısının en az 10 olması hâlinde, çalıştırdıkları işçiye o ay içinde yapacakları her türlü ödemenin kanunî kesintiler düşüldükten sonra kalan net tutarını, bankalar aracılığıyla ödemekle yükümlü kılınmışlardır.

Teftişi yapılan 14 işyerinde yukarıda yer alan hukuki düzenlemelere aykırı olarak; ücretlerin eksik ödendiği veya zamanında ödenmediği, ücretlerin banka hesabına yatırılmadığı, ihbar ve kıdem tazminatlarına esas ücretin tespitinde, işçilere yapılan performans primleri, yol ve yemek yardımları gibi ödemelerin dikkate alınmadığı belirlenmiş olup, denetim sürecinde söz konusu eksiklikler giderilmiştir.

Ücret Hesap Pusulası

4857 Sayılı İş Kanunu'nun 37. maddesi gereğince; işveren işyerinde veya bankaya yaptığı ödemelerde işçiye ücret hesabını gösterir imzalı veya işyerinin özel işaretini taşıyan bir pusula vermek zorundadır. Bu pusulada ödemenin günü ve ilişkin olduğu dönem ile fazla çalışma, hafta tatili, bayram ve genel tatil ücretleri gibi asıl ücrete yapılan her çeşit eklemeler tutarının ve vergi, sigorta primi, avans mahsubu, nafaka ve icra gibi her çeşit kesintilerin ayrı ayrı gösterilmesi gerekmektedir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftişi yapılan 16 işyerinde ücret ödemelerinde ücret hesap pusulası verilmediği tespit edilmiştir. Diğer işyerlerinde genelde ücret hesap pusulalarının işçilerin kurumsal e-posta adreslerine gönderilmek suretiyle verildiği ya da işçilerin kendi şifreleri ile girdikleri işyeri bilgisayar programları üzerinden ücret hesap pusulalarını alabildikleri ve geriye dönük olarak istedikleri aya ilişkin ücret hesap pusulalarını çağırabildikleri tespit edilmiştir. Bazı işyerlerinde işyeri intraneti üzerinden gönderilen ücret hesap pusulalarındaki ücret hesabı ile ilgili 2-3 gün içinde işçinin sistem üzerinden oluru alınarak, ücret hesap pusulasının işleme koyulduğu görülmüştür. Değişen teknolojinin imkanlarından faydalanılarak farklı lokasyonlardaki çok sayıda işçiye bu şekilde gönderilen ücret hesap pusulalarının, İş Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın konu ile ilgili yazılı görüşü doğrultusunda, işverenlerce, 4857/37. madde gereğince düzenlenmesi ve işçilere verilmesi gereken ücret hesap pusulası yükümlülüğünün yerine getirildiği şeklinde değerlendirilmiştir.

Fazla Çalışma Ücreti

4857 Sayılı İş Kanunu'nun 41. maddesi, ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla çalışma yapılabileceğini belirtmiştir. Fazla çalışmayı, Kanunda yazılı koşullar çerçevesinde, haftalık kırk beş saati aşan çalışma olarak, fazla sürelerle çalışmayı



ise haftalık çalışma süresinin sözleşmelerle kırk beş saatin altında belirlendiği durumlarda belirlenen haftalık çalışma süresini aşan ve kırk beş saate kadar yapılan çalışma olarak tanımlamıştır. Her bir saat fazla çalışma için verilecek ücretin normal çalışma ücretinin saat başına düşen miktarının yüzde elli yükseltilmesi suretiyle, fazla sürelerle çalışmalarda ise her bir saat fazla çalışma için verilecek ücretin normal çalışma ücretinin saat başına düşen miktarının yüzde yirmi beş yükseltilmesi suretiyle ödenmesi gerektiğini hükme bağlamıştır. Ayrıca anılan maddede fazla çalışma veya fazla sürelerle çalışma yapan işçinin isterse, bu çalışmalar karşılığı zamli ücret yerine, fazla çalıştığı her saat karşılığında bir saat otuz dakikayı, fazla sürelerle çalıştığı her saat karşılığında ise bir saat onbeş dakikayı serbest zaman olarak kullanabileceğine yer verilmiş, fazla çalışma veya fazla sürelerle çalışma yapmak için işçinin yazılı onayının alınması gerektiği düzenlenmiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftişi yapılan 40 işyerinde;

- Fazla çalışma/fazla sürelerle çalışma ücretlerinin ya ödenmediği ya da eksik ödendiği,
- İşçilere hak kazandıkları serbest zamanların usulüne uygun olarak kullanılmadığı ya da eksik kullanıldığı,
- İşçilerin fazla çalışma/fazla sürelerle çalışma için onaylarının alınmadığı,
- İşçilere yıllık 270 saati aşan fazla çalışma yaptırıldığı,
- Fazla çalışma yaptırılmayacak işçilere fazla çalışma yaptırıldığı,
- İşyerinde fazla çalışma sürelerini gösteren belge düzenlemediği

tespit edilmiştir.

Ulusal Bayram ve Genel Tatil Günlerinde Çalışma ve Genel Tatil Ücreti

4857 sayılı İş Kanunu'nun 44. maddesi; ulusal bayram ve genel tatil günlerinde işyerlerinde çalışılıp çalışılmayacağını toplu iş sözleşmesi veya iş sözleşmeleri ile kararlaştırılması gerektiğini hüküm altına alarak, sözleşmelerde hüküm bulunmaması halinde söz konusu günlerde çalışılması için işçinin onayının alınması gerektiğini belirtmiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftişi yapılan 2 işyerinde anılan yasal düzenlemeye aykırı olarak işçilerin onayının alınmadığı tespit edilmiştir.

4857 Sayılı İş Kanunu'nun 47. maddesi uyarınca; Kanun kapsamına giren işyerlerinde çalışan işçilere, kanunlarda ulusal bayram ve genel tatil günü olarak kabul edilen günlerde çalışmazlarsa, bir iş karşılığı olmaksızın o günün ücretleri tam olarak ödenecektir. İşçilerin bu günlerde tatil yapmayarak çalışmalarını halinde ise çalışılan her gün için bir günlük ücretin ödenmesi gerektiği hüküm altına almıştır.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftişi yapılan 23 işyerinde ulusal



bayram ve genel tatil günleri çalışması karşılığı olarak, çalışılan her gün için ilave bir günlük ücretin ödenmediği, özellikle kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan işçilerin, kısmi süreli ya da part-time olarak tanımlanan ancak saat ücretli olarak çalışan ve haftalık ortalama çalışma süresi 30 saatin üzerinde olan işçilerin çalışmadıkları genel tatil günleri karşılığı ücretlerinin ödenmediği, bazı işyerlerinde çalışılarak geçirilen genel tatil günleri karşılığının ilave ücret olarak değil, bir gün işe gelmeme, serbest zaman kullandırma şeklinde verildiği tespit edilmiştir.

Hafta Tatili Ücreti

4857 sayılı İş Kanunu'nun 46. maddesi; Kanun kapsamına giren işyerlerinde, işçilere tatil gününden önce 63 üncü maddeye göre belirlenen iş günlerinde çalışmış olmaları koşulu ile yedi günlük bir zaman dilimi içinde kesintisiz en az yirmi dört saat dinlenme (hafta tatili) verileceğini belirtmiş, çalışılmayan hafta tatili günü için işveren tarafından bir iş karşılığı olmaksızın o günün ücretinin tam olarak ödenmesi gerektiğini hüküm altına almıştır.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftişi yapılan 12 işyerinde yasal düzenlemeye aykırı olarak;

- İşçilere hafta tatili kullandırılmadığı,
- Çalışılan hafta tatili günü ücretinin ise zamlı olarak ödenmediği, bu güne ait ücretin bir iş karşılığı olmaksızın çalışılmayan hafta tatili ücreti gibi ödendiği,
- Saat ücretli olarak çalışan işçilerin hafta tatillerinin kullandırıldığı, ancak bu günlerin ücretlerin ödenmediği

belirlenmiştir.

Yıllık Ücretli İzin Hakkı ve İzin Süreleri

4857 sayılı İş Kanunu'nun 53. maddesi yıllık ücretli izne hak kazanma koşulunu işçinin işyerinde işe başladığı günden itibaren, deneme süresi de içinde olmak üzere, en az bir yıl çalışmış olmak şeklinde düzenlemiş ve yıllık ücretli izin hakkından vazgeçilemeyeceğini ayrıca hükme bağlamıştır.

İşçilere verilecek yıllık ücretli izin süresini ise "hizmet süresi;

- a) Bir yıldan beş yıla kadar (beş yıl dahil) olanlara ondört günden,
- b) Beş yıldan fazla onbeş yıldan az olanlara yirmi günden,
- c) Onbeş yıl (dahil) ve daha fazla olanlara yirmialtı günden az olamaz.

Ancak onsekiz ve daha küçük yaştaki işçilerle elli ve daha yukarı yaştaki işçilere verilecek yıllık ücretli izin süresi yirmi günden az olamaz." şeklinde düzenlemiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında 6 işyerinde işçilere yıllık ücretli izinlerinin kullandırılmadığı ya da işyerindeki hizmet süresi ve yaşı dikkate alınmadan eksik



kullanıldığı, izin dönemine rast gelen hafta tatili ve genel tatil günlerinin izin süresine ilave edilmediği tespit edilmiştir.

Yıllık İzin Bakımından Çalışılmış Gibi Sayılan Haller

4857 sayılı İş Kanunu'nun 55. maddesi;

- a) İşçinin uğradığı kaza veya tutulduğu hastalıktan ötürü işine gidemediği günler (Ancak, 25 inci maddenin (I) numaralı bendinin (b) alt bendinde öngörülen süreden fazlası sayılmaz).
- b) Kadın işçilerin 74 üncü madde gereğince doğumdan önce ve sonra çalıştırılmadıkları günler.
- c) İşçinin muvazzaf askerlik hizmeti dışında manevra veya herhangi bir kanundan dolayı ödevlendirilmesi sırasında işine gidemediği günler (Bu sürenin yılda 90 günden fazlası sayılmaz).
- d) Çalışmakta olduğu işyerinde zorlayıcı sebepler yüzünden işin aralıksız bir haftadan çok tatil edilmesi sonucu olarak işçinin çalışmadan geçirdiği zamanın onbeş günü (işçinin yeniden işe başlaması şartıyla).
- e) 66 ncı maddede sözü geçen zamanlar.
- f) Hafta tatili, ulusal bayram, genel tatil günleri.
- g) 3153 sayılı Kanuna dayanılarak çıkarılan tüzüğe göre röntgen muayenelerinde çalışanlara pazardan başka verilmesi gereken yarım günlük izinler.
- h) İşçilerin arbuluculuk toplantılarına katılmaları, hakem kurullarında bulunmaları, bu kurullarda işçi temsilciliği görevlerini yapmaları, çalışma hayatı ile ilgili mevzuata göre kurulan meclis, kurul, komisyon ve toplantılara yahut işçilik konuları ile ilgili uluslararası kuruluşların konferans, kongre veya kurullarına işçi veya sendika temsilcisi olarak katılması sebebiyle işlerine devam edemedikleri günler.
- ı) İşçilerin evlenmelerinde üç güne kadar, ana veya babalarının, eşlerinin, kardeş veya çocuklarının ölümünde üç güne kadar verilecek izinler.
- j) İşveren tarafından verilen diğer izinler ile 65 inci maddedeki kısa çalışma süreleri.
- k) Bu Kanunun uygulanması sonucu olarak işçiye verilmiş bulunan yıllık ücretli izin süresi"

hükmü ile yıllık ücretli izin hakkının hesabında çalışılmış gibi sayılan haller düzenlenmiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında 2 işyerinde izin süresinin hesabında çalışma süresinden sayılan hallerin dikkate alınmadığı belirlenmiştir.

Yıllık Ücretli İzinin Uygulanması

4857 sayılı Kanununun 56. maddesi "Yıllık ücretli izin işveren tarafından bölünemez. Bu iznin 53 üncü maddede gösterilen süreler içinde işveren tarafından sürekli bir şekilde verilmesi zorunludur. Ancak, 53 üncü maddede öngörülen izin süreleri, tarafların anlaşması ile bir bölümü



on günden aşağı olmamak üzere en çok üçe bölünebilir. İşveren tarafından yıl içinde verilmiş bulunan diğer ücretli ve ücretsiz izinler veya dinlenme ve hastalık izinleri yıllık izne mahsup edilemez. Yıllık ücretli izin günlerinin hesabında izin süresine rastlayan ulusal bayram, hafta tatili ve genel tatil günleri izin süresinden sayılmaz.” şeklinde düzenlenmiştir. Bununla birlikte Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği (Resmî Gazete 03.03.2004-25391)’nin 20. maddesiyle işverenlere, işçilerin yıllık ücretli izinlerini gösterir izin kayıt belgesi tutma zorunluluğu getirilmiş, 15. maddesiyle de işçi sayısının 100’den fazla olması durumunda işveren ve işçi temsilcilerinden oluşan izin kurulu oluşturulması gerektiği belirtilmiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında 54 işyerinde işçilere yıllık ücretli izinlerinin bir bölümü en az on gün olacak şekilde kullanılmadığı tespit edilmiştir.

Yıllık İzin Ücreti

4857 sayılı İş Kanunu’nun 57. maddesinde “İşveren, yıllık ücretli iznini kullanan her işçiye yıllık izin dönemine ilişkin ücretini ilgili işçinin izine başlamasından önce peşin olarak ödemek veya avans olarak vermek zorundadır. . .” hükmü ile yıllık izin ücretinin ödeme şekli düzenlenmiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftiş edilen 35 işyerinde yıllık ücretli izne ayrılan işçilere izin dönemine ilişkin ücretinin izne başlamadan önce peşin ya da avans olarak ödenmediği tespit edilmiştir.

Çalışma Süresi

4857 sayılı İş Kanunu’nun 63. maddesi; “Genel bakımdan çalışma süresi haftada en çok kırkbeş saattir. Aksi kararlaştırılmamışsa bu süre, işyerlerinde haftanın çalışılan günlerine eşit ölçüde bölünerek uygulanır. Tarafların anlaşması ile haftalık normal çalışma süresi, işyerlerinde haftanın çalışılan günlerine, günde onbir saati aşmamak koşulu ile farklı şekilde dağıtılabilir. Bu halde, iki aylık süre içinde işçinin haftalık ortalama çalışma süresi, normal haftalık çalışma süresini aşmaz. Denkleştirme süresi toplu iş sözleşmeleri ile dört aya kadar artırılabilir.” hükmünü içermektedir.

Anılan Kanun hükmüne dayanılarak hazırlanan İş Kanunu’na ilişkin Çalışma Süreleri Yönetmeliğinin 3. maddesi ile çalışma süresi, 4. maddesiyle ise haftalık normal çalışma süresi tanımlanmıştır. Söz konusu yönetmeliğin 5. maddesinde yer alan “Tarafların yazılı anlaşması ile haftalık normal çalışma süresi, işyerinde haftanın çalışılan günlerine günde onbir saati aşmamak koşuluyla farklı şekilde dağıtılabilir. Bu halde, yoğunlaştırılmış iş haftası veya haftalarından sonraki dönemde işçinin daha az sürelerle çalıştırılması suretiyle, toplam çalışma süresi, çalışması gereken toplam normal süreyi geçmeyecek şekilde denkleştirilir. Denkleştirme iki aylık süre içinde tamamlanacak, bu süre toplu iş sözleşmeleri ile dört aya kadar artırılacaktır.



Parça başına, akort veya götürü gibi yapılan iş tutarına göre ücret ödenen işlerde de bu Yönetmeliğin denkleştirmeye ilişkin hükümleri uygulanır. Denkleştirme dönemi içinde günlük ve haftalık çalışma süreleri ile denkleştirme süresi uygulamasının başlangıç ve bitiş tarihleri işverence belirlenir.” hükümleri ile denkleştirme esasına göre çalışmaya ilişkin düzenlemelere yer vermiştir. Belirtilen yönetmeliğin 9. maddesiyle de işverenlere işçilerin çalışma sürelerinin uygun araçlarla belgeleme konusunda zorunluluk getirilmiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftişi yapılan 12 işyerinde;

- Günlük çalışma süresi sınırının aşılması,
- Çalışma sürelerinin belgelenmemesi,
- Denkleştirmenin yasada belirlendiği şekilde uygulanmaması, işçilere her bir saatlik fazla çalışmaları karşılığında, onlardan bir talep gelmeksizin, bir saat serbest zaman kullandırılması şeklinde yapılan uygulamaların iş sürelerinin denkleştirilmesi olarak tanımlanması, (Bu uygulamalara ilişkin her bir saat fazla çalışma için ilave saat ücretinin %50’si tutarında fazla çalışma ücretleri ödettirilmiştir.)

gibi konularda yukarıda belirtilen kanun ve yönetmelik hükümlerine aykırılıklar bulunduğu tespit edilmiştir.

Ara Dinlenmesi

4857 sayılı İş Kanunu’nun 68. maddesinde yer alan “Günlük çalışma süresinin ortalama bir zamanında o yerin gelenekleri ve işin gereğine göre ayarlanmak suretiyle işçilere; a) Dört saat veya daha kısa süreli işlerde onbeş dakika, b) Dört saatten fazla ve yedibuçuk saate kadar (yedibuçuk saat dâhil) süreli işlerde yarım saat, c) Yedibuçuk saatten fazla süreli işlerde bir saat, ara dinlenmesi verilir. Bu dinlenme süreleri en az olup aralıksız verilir. Ancak bu süreler, iklim, mevsim, o yerdeki gelenekler ve işin niteliği göz önünde tutularak sözleşmeler ile aralı olarak kullanılabilir. Dinlenmeler bir işyerinde işçilere aynı veya değişik saatlerde kullanılabilir. Ara dinlenmeleri çalışma süresinden sayılmaz.” hükümleri ile işçilerin çalışma süreleri içinde ne şekilde ara dinlenmesi vermeleri gerektiği düzenlenmiş, ara dinlenmelerinin çalışma süresinden sayılmayacağı belirtilmiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftişi yapılan 2 işyerinde; yukarıda yer alan Kanun hükmüne uygun olarak işçilere ara dinlenmelerinin kullandırılmadığı ya da eksik kullandırıldığı belirlenmiştir.

Gece Süresi ve Gece Çalışmaları

4857 sayılı İş Kanunu’nun 69. maddesi çalışma hayatında gece süresini, “en geç saat 20.00’de başlayarak en erken saat 06.00’ya kadar geçen ve her halde en fazla on bir saat süren

dönem” olarak tanımlamıştır. Bunun yanında işçilerin gece çalışmalarının yedi buçuk saati geçmeyeceğini, gece çalışmasında fazla çalışma yapılmayacağını da hükme bağlamıştır. Yasa ayrıca gece çalışmasının özelliğini de dikkate almak suretiyle gece döneminde çalıştırılacak işçilerin sağlık durumlarının gece çalışmasına uygun olduğunun işe başlamadan önce alınacak sağlık raporu ile belgelenmesi ve gece çalıştırılan işçilerin en geç iki yılda bir defa işveren tarafından periyodik sağlık kontrolünden geçirilmesi zorunluluğu getirmiştir.

Aynı kanun maddesinin devamında “... Gece çalışması nedeniyle sağlığının bozulduğunu raporla belgeleyen işçiye işveren, mümkünse gündüz postasında durumuna uygun bir iş verir.

İşveren gece postalarında çalıştırılacak işçilerin listelerini ve bu işçiler için işe başlamadan önce alınan ve periyodik sağlık raporlarının bir nüshasını ilgili bölge müdürlüğüne vermekle yükümlüdür.

Gece ve gündüz işletilen ve nöbetleşe işçi postaları kullanılan işlerde, bir çalışma haftası gece çalıştırılan işçilerin, ondan sonra gelen ikinci çalışma haftası gündüz çalıştırılmaları suretiyle postalar sıraya konur. Gece ve gündüz postalarında iki haftalık nöbetleşme esası da uygulanabilir.

Postası değiştirilecek işçi kesintisiz en az on bir saat dinlendirilmeden diğer postada çalıştırılmaz.” hükümleri getirilmiştir.

Ayrıca Postalar Halinde İşçi Çalıştırılarak Yürütülen İşlerde Çalışmalara İlişkin Özel Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 4. maddesinde “Nitelikleri dolayısıyla sürekli çalıştıkları için durmaksızın birbiri ardına postalar halinde işçi çalıştırılarak yürütülen işlerde posta sayısı 24 saatlik süre içinde en az üç işçi postası çalıştırılacak şekilde düzenlenir.” Hükümü bulunmaktadır.

Kadın İşçilerin Gece Postalarında Çalıştırılma Koşulları Hakkında Yönetmeliğin (R.G. 09.08.2004/25548) 5, 6, 7 ve 9. maddeleri ile 18 yaşını doldurmuş kadın işçilerin gece postalarında çalıştırılmaları koşulları düzenlenmiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftiş edilen 43 işyerinde;

- Gece çalışmalarının 7,5 saati geçtiği,
- Gece çalışması yaptırılacak işçilerinden işe başlangıçta sağlık raporu alınmadığı, raporların her altı ayda bir yenilenmediği,
- Gece postasında çalıştırılan işçilerle ilgili bildirimlerin yapılmadığı
- Gece ve gündüz postalarının birbirinin yerini alacak şekilde değiştirilmediği,
- Postası değiştirilecek işçilerin kesintisiz en az 11 saat dinlendirilmediği,
- Posta sayısının 24 saatlik zaman dilimi içerisinde en az 3 işçi postası olacak şekilde düzenlenmediği

tespit edilmiştir.



Analık Halinde Çalışma ve Süt İzni

4857 sayılı İş Kanunu'nun 74. maddesinde "Kadın işçilerin doğumdan önce sekiz ve doğumdan sonra sekiz hafta olmak üzere toplam onaltı haftalık süre için çalıştırılmamaları esastır. Çoğul gebelik halinde doğumdan önce çalıştırılmayacak sekiz haftalık süreye iki hafta süre eklenir. Ancak, sağlık durumu uygun olduğu takdirde, doktorun onayı ile kadın işçi isterse doğumdan önceki üç haftaya kadar işyerinde çalışabilir. Bu durumda, kadın işçinin çalıştığı süreler doğum sonrası sürelerle eklenir.

...Kadın işçilere bir yaşından küçük çocuklarını emzirmeleri için günde toplam bir buçuk saat süt izni verilir." hükümleri yer almakta olup, anılan maddeye dayanılarak çıkarılan "Gebe veya Emziren Kadınların Çalıştırılma Şartlarıyla Emzirme Odaları ve Çocuk Bakım Yurtlarına Dair Yönetmeliğin" ilgili maddeleri ise analık halinde çalışma ve süt izinleri düzenlenmiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftiş edilen 11 işyerinde kadın işçilerin doğum öncesi ve sonrası çalıştırılmamaları gereken sürelerde çalıştırıldığı, 3 işyerinde bir yaşından küçük çocuklarını emzirmeleri için kadın işçilere günde toplam bir buçuk saat süt izni verilmediği tespit edilmiştir.

Ayrıca işyerlerinde günlük bir buçuk saatlik emzirme izinlerinin toplanarak haftada bir gün toplam yedi buçuk saat işe gelmeme şeklinde ya da bir yıl boyunca günlük bir buçuk saatten hesaplanan toplam sürenin yedi buçuk saate bölünmesi suretiyle güne çevrilerek toplu olarak kullanıldığı, bu tür uygulamalarda, işyerlerinde kreş olmamasının ya da işçilerin çocuklarını getirme olanağı bulunmayan emzirme odalarını süt sağma odaları olarak kullanmak zorunda kalmalarının etken olduğu tespit edilmiştir.

Gebe veya Emziren Kadınların Çalıştırılma Şartlarıyla Emzirme Odaları ve Çocuk Bakım Yurtları

İş Kanunu'nun 88. maddesine dayanılarak çıkarılan Gebe veya Emziren Kadınların Çalıştırılma Şartlarıyla Emzirme Odaları ve Çocuk Bakım Yurtlarına Dair Yönetmelikte: gebe veya çocuk emziren kadınların hangi dönemlerde ne gibi işlerde çalıştırılmalarının yasak olduğu ve bunların çalışmalarında sakınca olmayan işlerde hangi şartlar ve usullere uyacakları, ne suretle emzirme odaları veya çocuk bakım yurdu (kreş) kurulması gerektiği veya hangi hallerde dışarıdan hizmet alabilecekleri belirlenmiştir.

Anılan Yönetmeliğin 15. maddesi "Yaşları ve medeni halleri ne olursa olsun, 100-150 kadın işçi çalıştırılan işyerlerinde, bir yaşından küçük çocukların bırakılması ve bakılması ve emziren işçilerin çocuklarını emzirmeleri için işveren tarafından, çalışma yerlerinden ayrı ve işyerine en çok 250 metre uzaklıkta bir emzirme odasının kurulması zorunludur.

Yaşları ve medeni halleri ne olursa olsun, 150'den çok kadın işçi çalıştırılan işyerlerinde, 0-6 yaşındaki çocukların bırakılması ve bakılması, emziren işçilerin çocuklarını emzirmeleri için işveren tarafından, çalışma yerlerinden ayrı ve işyerine yakın bir yurdun kurulması zorunludur. Yurt açma yükümlülüğünde olan işverenler yurt içinde anaokulu da açmak zorundadırlar. Yurt, işyerine 250 metreden daha uzaksa işveren taşıt sağlamakla yükümlüdür.

İşverenler, ortaklaşa oda ve yurt kurabilecekleri gibi, oda ve yurt açma yükümlülüğünü, bu Yönetmelikte öngörülen nitelikleri taşıyan yurtlarla yapacakları anlaşmalarla da yerine getirebilirler." hükmü ile oda ve yurt açma yükümlülüğü düzenlenmiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında kanuni yükümlülüğü olan 21 işyerinde yapılan teftişte:

Yaşları ve medeni halleri ne olursa olsun, 100-150 kadın işçi çalıştırılan bu işyerlerinde, bir yaşından küçük çocukların bırakılması ve bakılması ile emziren işçilerin çocuklarını emzirmeleri için işveren tarafından, çalışma yerlerinden ayrı ve işyerine en çok 250 metre uzaklıkta bir emzirme odasının kurulmadığı, bunun sonucu olarak da yukarıda da belirtildiği şekilde işçilerden de gelen taleple işyerlerinde günlük bir buçuk saatlik emzirme izinlerinin günde bir buçuk saat karşılığı toplanarak haftada bir gün toplam yedi buçuk saat işe gelmeme ya da bir yıl boyunca günlük bir buçuk saatten hesaplanan sürenin yedi buçuk saate bölünmesi suretiyle güne çevrilerek toplu olarak izin kullanma uygulamalarına başvurulduğu, bu tür uygulamalarda işyerlerinde kreş olmamasının, emzirme odalarının işçilerin çocuklarını getirme olanağı olmadığı için işçilerin süt sağma odaları olarak kullanmak zorunda kalmalarının etken olduğu tespit edilmiştir.

150'den çok kadın işçi çalıştırılan işyerlerinde, 0-6 yaşındaki çocukların bırakılması ve bakılması, emziren işçilerin çocuklarını emzirmeleri için işveren tarafından, çalışma yerlerinden ayrı ve işyerine yakın bir yurdun kurulmadığı veya ortaklaşa kurmadıkları gibi dışarıdan hizmet de satın almadıkları tespit edilmiştir.

İşçi Özlük Dosyası

4857 sayılı İş Kanunu'nun 75. maddesinde "İşveren çalıştırdığı her işçi için bir özlük dosyası düzenler. İşveren bu dosyada, işçinin kimlik bilgilerinin yanında, bu Kanun ve diğer kanunlar uyarınca düzenlemek zorunda olduğu her türlü belge ve kayıtları saklamak ve bunları istendiği zaman yetkili memur ve mercilere göstermek zorundadır.

İşveren, işçi hakkında edindiği bilgileri dürüstlük kuralları ve hukuka uygun olarak kullanmak ve gizli kalmasında işçinin haklı çıkarı bulunan bilgileri açıklamamakla yükümlüdür." hükümleri ile işçi özlük dosyası hakkında hukuki düzenleme yapmıştır.



Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında yapılan teftişlerde 3 işyerinde işçi özlük dosyalarının düzenlenmediği anlaşılmıştır.

Özürü İşçi Çalıştırma Zorunluluğu

4857 sayılı Kanununun 30. maddesinde "İşverenler, elli veya daha fazla işçi çalıştırdıkları özel sektör işyerlerinde yüzde üç özürü, kamu işyerlerinde ise yüzde dört özürü ve yüzde iki eski hükümlü işçiyi meslek, beden ve ruhi durumlarına uygun işlerde çalıştırmakla yükümlüdürler. Aynı il sınırları içinde birden fazla işyeri bulunan işverenin bu kapsamda çalıştırmakla yükümlü olduğu işçi sayısı, toplam işçi sayısına göre hesaplanır." düzenlemesi mevcut olup, Yurt İçinde İşe Yerleştirme Hizmetleri Hakkında Yönetmeliğin (25.04.2009-27548 Resmi Gazete) ilgili maddeleri ile de özürü ve eski hükümlü çalıştırma yükümlülüğü, çalıştırılacakların sayısının tespiti, talep ve işe yerleştirme ile ilgili işlemler düzenlenmiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında yapılan teftişlerde 33 işvereniğe ait İstanbul'da bulunan işyerlerinde zorunlu özürü işçi istihdamına ilişkin olarak özürü işçi kontenjan açığının bulunduğu tespit edilmiştir.

Programlı teftiş kapsamında banka çağrı merkezlerinde yapılan incelemelerde; Bankalarda iç kaynak olarak faaliyet gösteren çağrı merkezleri bölümlerine ilişkin yapılacak denetimlerde çağrı merkezleri bölümlerinin ayrı bir tüzel kişiliği olmaması nedeniyle 4857/30. madde kapsamında yapılacak incelemelerde, incelemenin bankaların bankacılık sektöründe il sınırları içerisinde faaliyet gösteren tüm banka şubelerinde çalışmakta olan tüm işçilerini kapsamaması, şube sayılarının çokluğu ve şube işyerlerinin farklı İŞKUR Şube Müdürlükleri (Kapatılan) alanlarında yer almaları, bu durumda programlı teftiş için hedeflenen çağrı merkezi çalışanları ile ilgili hedeflerden ve denetim süreci ile ilgili planlamalardan sapmalar olabileceği dikkate alınarak, bankacılık sektöründe banka iç kaynak olarak yürütülen çağrı merkezleri çalışanları ile ilgili denetimlerde 4857/30. maddesi kapsamında inceleme yapılmamıştır.

2.3.1.2. 4817 sayılı Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Yasa ile İlgili Noksanlıklar

4817 sayılı Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Kanununun 18. maddesi "...Yabancı çalıştıran işverenler yabancıların çalışmaya başladığı tarihten, çalışma izninin verildiği tarihten itibaren otuz gün içerisinde çalışmaya başlamaması halinde bu sürenin bitiminden itibaren ve herhangi bir nedenle hizmet akdinin sona erdiği tarihten itibaren, en geç on beş gün içerisinde durumu Bakanlığa bildirmekle yükümlüdürler." hükmü ile bildirim yükümlülüğünü düzenlemiştir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftiş yapılan bir işyerinin, yukarıda belirtilen kanun hükmüne aykırı olarak, bildirim yükümlülüğünü yerine getirmediği tespit edilmiştir.

Çağrı merkezlerinde yapılan programlı denetimlerde çalışma izni olmadan çalışan yabancı uyruklu işçi tespiti yapılmamıştır.

2.3.1.3. Çalışma Koşullarının İşçilerin Sağlık ve Güvenliği Üzerindeki Etkileri

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında işyerlerinde işin yürütümü yönünden yapılan teftişlerde işyerlerinin çalışma koşullarının iş sağlığı ve güvenliği üzerine etkileri ile ilgili Sağlık Bakanlığı İstanbul Meslek Hastalıkları Hastanesi ile birlikte yürütülen anket çalışmasının sonuçları ile birlikte değerlendirilmek üzere aşağıdaki istatistikî bilgiler alınmıştır.

İşyeri hekimlerine yapılan müracaatlar ve başvuru konuları baz alınarak yapılan değerlendirmeler sonucu çağrı merkezi işyerlerinde çalışan işçilerin maruz kaldıkları hastalıkların ve psiko-sosyal rahatsızlıkların yüzdesel dağılımı aşağıda grafik halinde gösterilmiş, işin niteliğine bağlı olarak kas iskelet sistemi hastalıklarının, odyometrik rahatsızlıkların ve göz hastalıklarının, meslek hastalığı olarak ise el bileği hastalıklarının ve ses teli nodüllerinin ortaya çıktığı beyan ve tespit edilmiştir.

Bir işyerinde 714 işçinin periyodik göz muayenesinde 207 işçide miyop, hipermetrop, astigmat, konjonktivite (gözde enfeksiyon) tespiti yapılmıştır.

Aynı sayıda işçinin kulak taramasında 79 hafif ve orta düzeyde tek kulakta işitme kaybı, (İşçilerden işe girerken alınan sağlık raporlarında sektörün çalışma şartlarına ilişkin özel bir tetkik yapılmadığı, genelde işe girişte alınan sağlık raporlarının akciğer filmi ve kan tahlili gibi klasik tetkikler olduğu, bu nedenle bahsi geçen görme ve işitme rahatsızlıkları ile ilgili işçilerin işe giriş tarihlerinden sonra çalışma şartları nedeniyle oluştuğu ya da var olan rahatsızlığın işe başladıktan sonra devam ettiği veya ilerlediği şeklinde işyerlerinde bir veri bulunmadığı tespit edilmiştir.) saptanmıştır.

İşyeri hekimi tarafından verilen 2 günlük istirahatlerin performans primine hak kazanmada devamsızlık olarak kabul edilmemesine rağmen, yıl içinde 2011 yılında Ocak-Aralık döneminde işyeri hekimi tarafından 1259 gün istirahat verildiği tespit edilmiştir.

2011 Ocak-Aralık dönemi ve 2012 Ocak-Şubat döneminde işyeri hekimi dışında verilen istirahat günü sayısının 16.546 olduğu belirlenmiştir.

Bir başka işyerinde 2011 yılında toplam işçi sayısının 1500, aylık istirahat kullanan işçi sayısının yaklaşık 300, istirahat gün sayısının 900-1400 gün arası olduğu tespit edilmiştir.

İşyeri hekimleri ve İstanbul Meslek Hastalıkları Hastanesi doktorları ile yapılan görüşmelerde sektörde özellikle hangi düzeyde işitme kayıplarının ve görme bozukluklarının çağrı merkezi müşteri temsilcisi olarak çalışmaya engel teşkil edeceği ile ilgili bir araştırma ve veri olmadığı dile getirilmiştir.



Şekil 19: İşçilerin Maruz Kaldıkları Fiziksel Hastalıkların Dağılımı

2011 yılında işyeri hekimine müracaat eden çağrı merkezi çalışanı işçilerin şikayet konularına ilişkin yüzdesel dağılım yukarıdaki grafikte gösterilmiştir.

İşyerlerinde işyeri psikologları ve işyeri hekimleri ile yapılan görüşmelerde; çağrı merkezlerinde çalışanların tükenmişlik düzeylerinin birçok sektöre göre daha yüksek olduğu, bu durumun belirlenmiş ve standardizasyonu yapılmış iş tanımı olmasından kaynaklandığı, insan doğasına uygun olmayan kalıp ifadelerin sunulması ve bireysel insiyatiflerin olamaması, yoğun müşteri baskısı, bu baskının bazen kişilik haklarına saldırı boyutuna ulaşması, değişken vardiya sistemlerinin günlük yaşam aktivitesine olumsuz etkileri gibi nedenlerden kaynaklandığı, işçilerden gelen bildirimler ve müracaatlar dikkate alınarak işyerinde tam zamanlı psikolog istihdam edildiği beyan ve tespit edilmiştir.

İşyeri psikoloğuna başvuru nedenleri dağılımı aşağıda grafik şeklinde gösterilmiştir. Başvuru şeklinin genelde revirden yönlendirilen konversif vakalardan oluştuğu, bu durumun çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çağrı alan kişilerin bir dizi şikayet ve hakarete maruz kaldıklarında şirket kuralları nedeniyle doğal tepki verememelerinden kaynaklandığı, bu durumda vücudun reaksiyon göstererek sistemi tepki vermeye zorlaması nedeniyle bayılma, kasılma, göz seğirmesi, kramplar gibi fiziksel şikayetler ile revire müracaatlara neden olduğu, bir başka ifadeyle fiziki bir şikayet ile revire başvuran işçinin psikoloğa yönlendirildiği beyan ve tespit edilmiştir. Bu nedenle sektörde çalışılması gereken sürenin 2 yıldan fazla olamayacağı beyan edilmiştir. İşyeri psikoloğuna revirden sevk edilenler dışında müracaat edenlerin genelde birim yöneticilerinin yönlendirmesi ya da daha önce gelen arkadaşlarının yönlendirmesi ve tavsiye etmesi ile olduğu, çalışanlar arasında işyeri psikoloğuna başvurmanın hoş karşılanmadığı, ayrıca bulguların insan kaynakları ile paylaşılması gibi endişelerinde müracaat sayısını azalttığı, müracaat konuları arasında ayrıca strese bağlı aşırı yemek yeme, obezite sorunlarının da olduğu ifade edilmiştir.

PSİKO-SOSYAL RAHATSIZLIKLAR



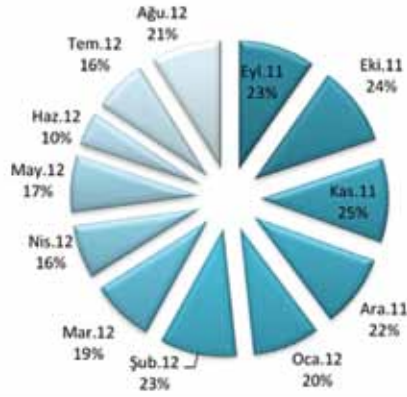
Şekil 20: İşçilerin Maruz Kaldıkları Psiko-Sosyal Rahatsızlıkların Dağılımı

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında işyerlerinde işin yürütümü yönünden 59 asıl işverenlikte yapılan teftişler sonucu ulaşılan 25.638 işçi arasında Eylül 2011-Ağustos 2012 tarihleri arasında istirahat kullanan işçilerin sayısı ve toplam işçi sayısına göre yüzdesel oranları aylar itibarıyla grafik halinde aşağıda gösterilmiştir.

Aşağıda işçilerin 2011 yılı içerisinde kullandıkları istirahat gün sayıları yer almaktadır. Grafikten görüleceği üzere kullanılan istirahat gün sayıları işyeri ve SGK açısından geçici iş göremezlik ödeneği ve sağlık yardımları açısından değerlendirildiğinde de ciddi sayı ve oranlardadır.



Şekil 21: Sektörde Eylül 2011-Ağustos 2012 Dönemi İstirahat Kullanan İşçi Sayısı

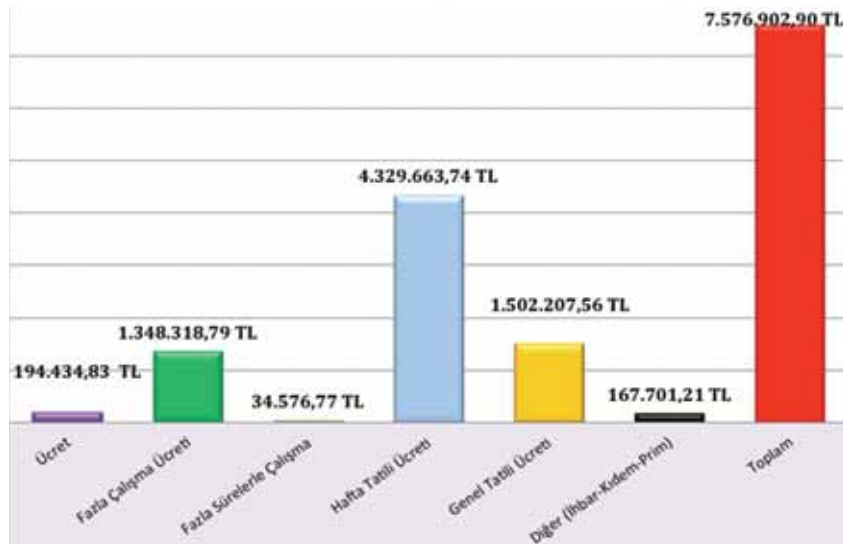


Şekil 22: Sektörde Eylül 2011-Ağustos 2012 Dönemi Yüzdesel İstirahat Oranı

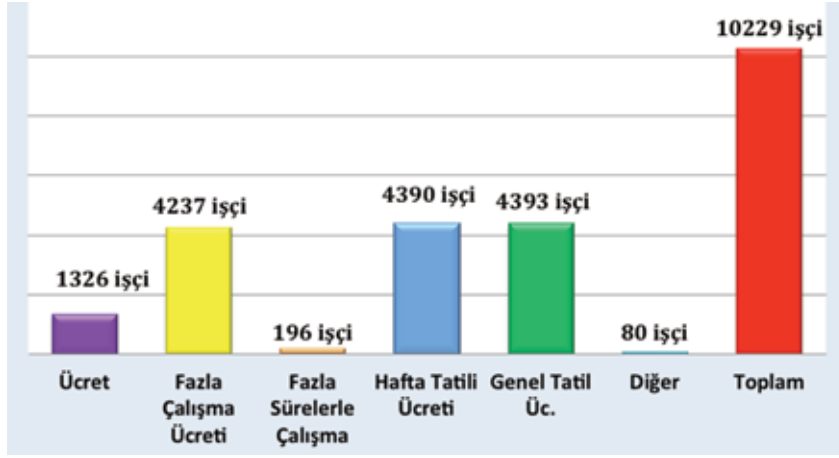
2.3.2. Noksanlıklarla İlgili Yapılan İyileştirmeler

2.3.2.1. İşçilere Yapılan Ödemeler

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında yapılan denetimlerde denetim tarihi itibarıyla iş sözleşmesi devam etmekte olan 1326 işçiye 194.434,83 TL net tutarında ücret, 4237 işçiye 1.348.318,79 TL net tutarında fazla çalışma ücreti, 196 işçiye 34.576,77 TL net tutarında fazla sürelerle çalışma ücreti, 4390 işçiye 4.329.663,74 TL net tutarında hafta tatili ücreti, 4393 işçiye 1.502.207,56 TL net tutarında genel tatil ücreti ve 80 işçiye 167.701,21 TL net tutarında ihbar tazminatı, kıdem tazminatı, ikramiye ve prim olmak üzere toplam 7.576.902,90 TL net tutarında ödeme yaptırılmıştır.



Şekil 23: İşçilere Yapılan Ödemelerin Türü ve Tutarları (TL/Net)



Şekil 24: Ödemelerden Faydalanan İşçi Sayıları

Ödemeler iş sözleşmeleri devam eden işçilere işe giriş tarihlerinden itibaren, çalışmaların yapıldığı dönemlerdeki ücretler esas alınarak (fazla çalışma ücreti, hafta tatili ücret, genel tatil günü ücreti) yapılan hesaplamalarla bulunan rakamlar üzerinden yapılmıştır. Ödeme tutarları denetimin birinci aşaması ile ikinci aşaması arasında geçen dönemde aylara bölünerek ve ek kazanç olarak bordrolaştırılarak yapılmıştır.

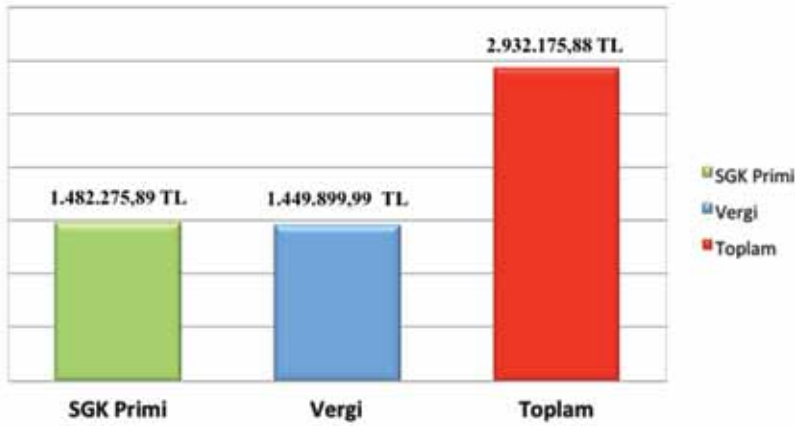
Ödemelerin ağırlıklı kısmı; halen iş sözleşmesi devam etmekte olan işçilerin iş sözleşmelerinin kısmi süreli iş sözleşmesi olarak tanımlandığı, ücretleri saat ücreti olarak belirlenen, ancak haftalık çalışma süreleri yasa da kısmi süreli çalışma için belirlenen haftalık maksimum 30 saatlik limitin üzerinde olan ve bu çalışma süreleri süreklilik arz ettiğinden, yapılan denetimlerde iş sözleşmelerinin tam zamanlı iş sözleşmesi olduğu sonucuna varılan işçilere yapılan, iş sözleşmelerinin kısmi süreli olarak tanımlandığı dönemlerde ödenmemiş olan hafta tatili günleri ve genel tatil günleri ücretlerine ilişkindir.

Sektörde yapılan denetimlerin çarpan etkisi olarak; büyük ölçekli iki işyerinde iş sözleşmesi devam eden ve kısmi süreli işçi olarak tabir edilen işçilerin çalışmadıkları genel tatil günleri ücretleri ile hafta tatili ücretlerine hak kazanmaları neticesinde işçilere ödettirilen söz konusu ücretlerin, bu işyerlerinde daha önce aynı koşullarda çalışan ve denetim tarihi itibarıyla iş ilişkileri sona ermiş olan eski işçilerin de hem sigorta prim gün sayılarının eksik tahakkuk ettirilmesi ve hem de genel tatil günleri ve hafta tatili ücret alacakları bulunması nedeniyle işyerlerine başvuruda buldukları, ayrıca Bakanlığımız ALO 170 hattı üzerinden şikayet başvurularında buldukları, işverenlikler tarafından konuya ilişkin olarak söz konusu işçilerin eksik gün primlerinin ödenmesi ve bakiye ücret alacaklarının ödenmesine ilişkin olarak çalışma başlatıldığı, bu bağlamda SGK ve işçiler ile irtibat halinde oldukları, bir işyerinde eksik gün primleri ile ilgili olarak ödenecek idari para cezaları ile birlikte işverenliğe maliyetinin yaklaşık 30.000.000 TL'yi aşacağı, bu ödemelerden yaklaşık 10.000 işçinin faydalanacağı, iş sözleşmesi sona eren işçilere konuya ilişkin ödemelerin başlaması için SGK'dan yapılacak denetimin beklendiği, denetimlerde yapılan görüşmelerde işveren vekilleri tarafından beyan edilmiştir.

2.3.2.2. Fiili Ücretlerin Kayıt Altına Alınması

Gerçek ücretlerin kayıtlarına yansıtılmaması ile ilgili olarak 40 işçinin çalıştığı bir alt işverenlik işyerinde, aylık ücret toplamı 31.062,31 TL brüt tutardan, 47.244,98 TL brüt tutara çıkarılmış, fark ödemelerle ilgili Sosyal Güvenlik Kurumuna Mart-Ağustos 2012 dönemi için 22.000 TL idari para cezası ödenmiştir.

2.3.2.3. Kamuya Yapılan Ödemeler



Şekil 25: Denetim Sonucu İşçilere Yapılan Ödemelerden Doğan Kamu Gelirleri

Teftiş faaliyetleri sonucunda ücret, fazla mesai ücreti, hafta tatili ücreti, genel tatil ücreti adı altında işçilere yapılan ödemelerden kaynaklanan toplam 1.482.275,89.-TL tutarında SGK primi ve toplam 1.449.899,99.-TL tutarında vergi kamuya aktarılmıştır.

2.3.2.4. Teftiş Süresi İçinde Sigortalılığı Sağlanan İşçi Sayısı

Çağrı merkezi sektörünün, özelliği itibariyle kayıtlı istihdamın sağlandığı bir sektör olması sebebiyle, teftiş programı kapsamında denetimi yapılan işyerlerinde sigortasızlık tespiti yapılmamış, sigortalılığı sağlanan işçi olmamıştır.

2.3.3. Giderilemeyen Noksanlıklar ve Yapılan İdari İşlemler

2.3.3.1. Giderilemeyen Mevzuat İhlalleri

Çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteren işyerlerinde yürütülen programlı denetimlerde önleyici denetim anlayışı ile henüz şikayet konusu olarak evraka dönüşmemiş mevzuat ihlalleri, iki aşamalı denetim sistemi kullanılarak önemli ölçüde giderilmiştir.

Alınan olumlu sonuçlarda; ilk aşamada tespiti yapılan ihlallerin yasal gerekçelerinin işveren vekillerine izah edilmesi ve nasıl düzeltileceği ile ilgili olarak bilgilendirmeler yapılarak tebliğ edilmesi, işyerlerine ihlallerin içeriğine göre makul süreler verilmesi ve denetimlerin haksız rekabete yol açtığı savının geçerliliğini ortadan kaldıracak şekilde denetimlerin tüm sektörde yapılması gibi hususlar etken olmuştur.

Verilen süreler ve yapılan bilgilendirmelere rağmen ısrarla giderilmeyen mevzuat ihlalleri ile ilgili olarak, yasada müeyyidesi bulunan hususlarda idari yaptırımlar uygulanmıştır.

Ancak bazı ihlaller, 4857 sayılı Yasada idari yaptırımlarının hiç düzenlenmemiş olması, idari yaptırımı olsa dahi yaptırımın miktarının caydırıcılık unsurundan yoksun olması gibi nedenlerle giderilememiştir.

Giderilemeyen, idari yaptırımı olmayan veya olsa dahi yaptırımın caydırıcılık unsuru taşınamaması nedeniyle ihlalin giderilmesinde yetersiz kaldığı hatta ihlali teşvik ettiği hususlar aşağıda maddeler halinde açıklanmıştır.

Emzirme Odası ve Yurt Açma Yükümlülüğü

Çağrı merkezi sektöründe emek yoğun iş gücünün, %70'inin kadın işçilerden oluşması dikkate alınarak özellikle kadın işçi istihdamı ile ilgili düzenlemelerin uygulamaya geçirilmesi hedeflenmiştir. Buna rağmen Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında kanuni yükümlülüğü olan 21 işyerinde yapılan teftişte:

Yaşları ve medeni halleri ne olursa olsun, 100-150 kadın işçi çalıştırılan işyerlerinde, bir yaşından küçük çocukların bırakılması, bakılması ve emziren işçilerin çocuklarını emzirmeleri için işveren tarafından, çalışma yerlerinden ayrı ve işyerine en çok 250 metre uzaklıkta bir emzirme odasının kurulması gerekmesine rağmen söz konusu yükümlülüğün yerine getirilmediği ve bunun sonucu olarak, işçilerden gelen taleple, günlük bir buçuk saatlik emzirme izinlerinin toplanarak haftada bir gün toplam yedi buçuk saat işe gelmeme ya da bir yıl boyunca günlük bir buçuk saatten hesaplanan emzirme izni sürelerinin yedi buçuk saate bölünmesi suretiyle güne çevrilerek toplu olarak kullanma uygulamalarına başvurulduğu, bu tür uygulamalarda işyerlerinde kreş olmamasının ya da emzirme odalarının işçilerin çocuklarını getirme olanağı olmadığı için süt sağma odaları olarak kullanılmak zorunda kalmasının etken olduğu tespit edilmiştir.

150'den çok kadın işçi çalıştırılan işyerlerinde, 0-6 yaşındaki çocukların bırakılması ve bakılması, emziren işçilerin çocuklarını emzirmeleri için işveren tarafından, çalışma yerlerinden ayrı ve işyerine yakın bir yurt kurulması zorunluluğu bulunmasına karşın, söz konusu yurtların tek başına veya ortaklaşa kurulmadığı gibi, dışarıdan hizmet alınması yoluna da başvurmadıkları tespit edilmiştir. Konu ile ilgili 11 işyerine 13.570,00 TL idari para cezası uygulanmış, ancak ihlalin giderilmesi, işverene uygulanacak idari para cezası miktarı ile yurdun kurulma maliyeti karşılaştırıldığında idari para cezasının caydırıcılıktan uzak olması nedeniyle mümkün olmamıştır. İhlalin giderilmesi ile ilgili bir diğer etken de işyerlerinde çalışmakta olan işçilerin ikamet adreslerinin işyerlerine uzak olması, servis araçları ile işyerlerine gidip gelmeleri ve İstanbul ilindeki trafik yoğunluğu nedeniyle çocuklarını işyerlerine getirip götürmedeki zorluk karşısında, ikametlerine yakın kreşlerde kullanabilecekleri kreş yardımı uygulamalarını tercih etmeleridir.



Yıllık İzin Ücretinin İzne Başlamadan Önce Peşin ya da Avans Olarak Ödenmesi

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftiş edilen 35 işyerinde yıllık ücretli izne ayrılan işçilere izin dönemine ilişkin ücretinin izne başlamadan önce peşin ya da avans olarak ödenmediği tespit edilmiştir.

4857 sayılı İş Kanununun 57. maddesinde "İşveren, yıllık ücretli iznini kullanan her işçiye yıllık izin dönemine ilişkin ücretini ilgili işçinin izine başlamasından önce peşin olarak ödemek veya avans olarak vermek zorundadır..." hükmü ile yıllık izin ücretinin ödeme şekli düzenlenmiş olmasına rağmen, Yasa'nın 103. maddesinde yıllık ücretli izin hükümlerine aykırılık halleri için düzenlenen idari yaptırım kapsamında, izin ücretinin peşin veya avans olarak ödenmemesi ile ilgili bir düzenleme bulunmadığı için bu hususla ilgili ihlal giderilememiştir.

Yıllık İzinlerin Çok Parçalı Olarak Kullanılması

Sektörde işçilerden de izin süresinin hafta tatili ve genel tatil günleri ile birleştirilip, üçten fazla bölünerek kullanılması yönünde bir talep olduğu görülmüş, 56 işyerinde bu ihlalın gerçekleştiği tespit edilmiştir. Ancak denetimin birinci aşaması ile ikinci aşaması arasında kullanılan yıllık ücretli izinlerde yasal düzenlemeye riayet edildiği tespit edilmiş, benimsenen teftiş yöntemi nedeniyle iyileşme sağlanan hususlarda geriye dönük idari yaptırım uygulanmamış, sadece konu ile ilgili denetimlerin ikinci aşamasında da uygulamanın devam ettiği tespit edilen 2 işyerine 2.420,00 TL idari para cezası uygulanmıştır.

2.3.3.2. İdari Para Cezaları

2.3.3.2.1. 4857 sayılı Kanuna Göre Uygulanması İstenilen İdari Para Cezaları

Programlı teftişlerde mevzuata aykırılık ve noksanlık tespit edilen işyerlerine, işverenliklerin talebi ve müfettişliğimizce bu talebin uygun görülmesi üzerine, aykırılık ve noksanlıkların giderilmesi için önel verilerek teftişlere ara verilmiştir. Verilen süre sonunda gerçekleştirilen teftişin ikinci aşamasında; teftişin ilk aşamasında tespit edilen mevzuata aykırılık ve noksanlıklardan giderilenler ve giderilmeyenler tespit edilmiş, ayrıca teftişin birinci aşaması ile ikinci aşaması arasındaki sürede mevzuata aykırılık ve noksanlık olup olmadığı incelenmiştir.

Programlı teftişler kapsamında yukarıda belirtildiği şekilde iki aşamalı olarak teftişi tamamlanan bazı işyeri işveren/işveren vekilleri hakkında, mevzuata ilişkin aykırılıkların devam etmesi nedeniyle 4857 sayılı İş Kanunu uyarınca idari para cezası uygulanmıştır. İdari para cezası uygulanan işyerlerinin büyük kısmı müfettişlerce yapılan bire bir eğitim ve bilgilendirmelerle mevzuata uyma yönünde ikna edilmeye çalışılmışsa da işverenler kendilerine tebliğ edilen ve tamamlatılması için süre verilen mevzuata ilişkin noksanlık ve aykırılıkları gidermemişlerdir.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında karşılaşılan ihlal maddeleri ve uygulanan idari para cezaları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.



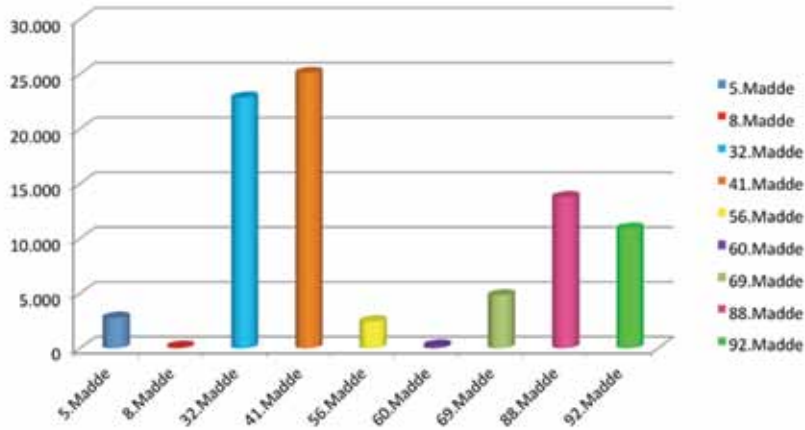
Sıra No	Yükümlülük Maddesi	Ceza Maddesi	Fiil	Uygulanan	
				Ceza Miktarı (TL)	İşyeri Sayısı
1	5	99/a	İşçilere eşit davranma ilkesine aykırı davranmak	2.750,00	2
2	8	99/b	Çalışma koşullarına ilişkin belgeyi vermemek	110,00	1
3	32	102/a	Ücret ile bu kanundan, TİS'den veya iş sözleşmesinden doğan ücret ödemelerini süresi içinde kasten ödememek veya eksik ödemek, özel olarak açılan banka hesabına ücret ödemesi yapmamak, elden ücret ödemek.	22.824,00	2
4	41	102/c	Fazla çalışma ücretini ödememek, işçiye hak ettiği serbest zamanı altı ay içinde kullandırmamak veya işçinin onayını almadan fazla çalışma yaptırmak	25.080,00	2
5	56	103	Yıllık ücretli izni yasaya aykırı şekilde bölmek	2.420,00	2
6	60	103	Yıllık İzin Yönetmeliğinin esas ve usullerine aykırı olarak izni kullandırmamak veya eksik kullandırmak	220,00	1
7	69	104	İşçileri geceleri 7,5 saatten fazla çalıştırmak, gece ve gündüz postalarını değiştirmemek	4.800,00	4
8	88	105/c	Gebe ve emzikli kadınlar hakkındaki yönetmelik hükümlerine uymamak	13.750,00	11
9	92	107/1-a	Çağrıldıkları zaman gelmemek	10.873,00	1
TOPLAM				82.827,00 TL	

Tablo 5: Uygulanan İdari Para Cezaları

- 1- 4857 sayılı İş Kanunu'nun 5. maddesindeki işçilere eşit davranma ilkesine aykırı davranan 2 işveren hakkında aynı kanunun 99/a maddesi uyarınca 2.750,00 TL idari para cezası,
- 2- 4857 sayılı İş Kanunu'nun 8. maddesine muhalefet ederek çalışma koşullarına ilişkin belgeyi vermeyen 1 işveren hakkında aynı kanunun 99/b maddesi uyarınca 110,00 TL idari para cezası,
- 3- 4857 sayılı İş Kanunu'nun 32. maddesinde belirtilen ücret ile işçinin bu Kanundan veya toplu iş sözleşmesinden veya iş sözleşmesinden doğan ücret ödemelerini süresi içinde kasten ödemeyen veya eksik ödeyen, ücret, prim, ikramiye ve bu nitelikteki her çeşit istihkakını zorunlu tutulduğu halde özel olarak açılan banka hesabına ödemeyen 2 işveren hakkında aynı kanunun 102/a maddesince 22.824,00 TL idari para cezası,
- 4- 4857 sayılı İş Kanunu'nun 41. maddesinde belirtilen fazla çalışmalara ilişkin ücreti ödemeyen, işçiye hak ettiği serbest zamanı altı ay zarfında kullandırmayan, fazla saatlerde yapılacak çalışmalar için işçinin onayını almayan 2 işveren hakkında aynı kanunun 102/c maddesince 25.080,00 TL idari para cezası,
- 5- 4857 sayılı İş Kanunu'nun 56. maddesine aykırı olarak yıllık izinleri bölen 2 işveren hakkında aynı kanunun 103. maddesince 2.420,00 TL idari para cezası,

- 6- 4857 sayılı İş Kanunu'nun 60. maddesinde belirtilen yönetmeliğin esas ve usullerine aykırı olarak izin kullandırmayan veya eksik kullandıran 1 işveren hakkında aynı kanunun 103. maddesince 220,00 TL idari para cezası,
- 7- 4857 sayılı İş Kanunu'nun 69. maddesine aykırı olarak işçileri geceleri yedi buçuk saatten fazla çalıştıran; gece ve gündüz postalarını değiştirmeyen 4 işveren hakkında aynı kanunun 104. maddesi uyarınca 4.800,00TL idari para cezası,
- 8- 4857 sayılı İş Kanunu'nun 88. maddesine dayanılarak çıkarılan Gebe Veya Emziren Kadınların Çalıştırılma Şartlarıyla Emzirme Odaları Ve Çocuk Bakım Yurtlarına Dair Yönetmelikte gösterilen şartlara ve usullere uymayan 11 işveren hakkında aynı kanunun 105/c maddesince 13.750,00 TL idari para cezası,
- 9- 4857 sayılı İş Kanunu'nun 92. maddesine muhalefet eden bir işveren hakkında aynı kanunun 107/1-a maddesi uyarınca 10.873,00 TL idari para cezası,

olmak üzere toplam 82.827,00 TL (seksen iki bin sekiz yüz yirmi yedi lira) idari para cezası uygulanmıştır. İhlal edilen maddeler itibariyle uygulanan idari para cezalarının dağılımı grafikte görüldüğü şekildedir.



Şekil 26: İdari Para Cezalarının Muhalefet Maddeleri İtibariyle Dağılımı

2.3.3.2.2. 4817 sayılı Kanuna Göre Uygulanması İstenilen İdari Para Cezaları

Çağrı merkezi işyerlerinde yapılan programlı denetimlerde 4817 sayılı Kanuna göre idari para cezası uygulanan işyeri olmamıştır.

2.3.3.3.3. Suç Duyurusu ve İhbarlar

Çağrı merkezi işyerlerinde kayıtlı istihdamın yaygın olması ve sigortasız işçi tespiti, gerçek ücretlerin kayıtlara yansıtılmaması ve ödenmeyen işçi alacakları gibi ihlallere rastlanmaması nedeniyle suç duyurusunda ve ihbarda bulunulan işyeri olmamıştır.

3.BÖLÜM

UYGULANAN TEFTİŞ DIŞI FAALİYETLER

- 3.1. Eğitim Faaliyetleri
- 3.2. Kurumlar Arası İşbirliği Faaliyetleri
- 3.3. Basın-Yayın Organları ile İşbirliği Faaliyetleri

3. BÖLÜM: UYGULANAN TEFTİŞ DIŞI FAALİYETLER

3.1. Eğitim Faaliyetleri

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında 05 Temmuz 2012 tarihinde Ramada Otelde düzenlenen toplantıda sektör mensuplarına denetimler ve mevzuat uygulamalarına ilişkin bilgi verilmiştir.

Toplantıya katılım insan kaynakları bölümü çalışanları, operasyon merkezi yönetimi, takım liderleri ve müşteri temsilcileri, avukatlar, yöneticiler, uzmanlar gibi farklı düzeylerde gerçekleşmiştir. Toplantıda sektörde yürütülen teftiş programı ve uygulanan teftiş yöntemi hakkında bilgi verilmiş, ayrıca çalışma süreleri, fazla çalışma ve karşılığı, postalar halinde çalışma, ara dinlenmeleri, gece çalışması, kadın işçilerle ilgili özel düzenlemeler ve yıllık ücretli izin uygulamaları ile ilgili bir sunum yapılmış, konuya ilişkin sorular cevaplandırılmış, yapılan sunum katılımcıların e-posta adreslerine gönderilmiştir. Ayrıca katılımcıların e-posta adreslerine İş Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın yayınlamış olduğu mevzuata ilişkin bilgilendirme kitapçıklarının link adresi diğer çalışanlara da iletmek üzere gönderilmiştir.

Söz konusu sunumun Türkiye Bankalar Birliği'nde çağrı merkezleri bölümleri ile ilgili yapılan toplantılarda eğitim dokümanı olarak kullanıldığı, banka çağrı merkezleri işyerlerinde yapılan denetimler sırasında öğrenilmiştir.



3.2. Kurumlar Arası İşbirliği Faaliyetleri

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programına başlanmasından önce 09.02.2012 tarihinde İstanbul'da Plaza Otelde Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Toplantısına, Grup Başkanı, programlı denetimden sorumlu Grup Başkan Yardımcısı, Programlı Teftiş Koordinatörü ve projede görev alacak tüm İş Müfettişleri ve İş Müfettiş Yardımcıları tarafından katılım gerçekleştirilerek, sektörün üst düzey yöneticilerine İş Teftiş Kurulu ve sektörde yürütülecek programlı denetim ile denetim yöntem ve süreci hakkında bilgi verilmiştir.

Denetimlerin başlamasının ardından 09-10 Mayıs 2012 tarihlerinde Haliç Kongre Merkezinde düzenlenen Call Center Zirvesine katılmış ve yapılan sunumla sektörde yürütülen denetimler hakkında bilgi verilmiştir.



ÇSGB

T.C. ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
İş Teftiş Kurulu Başkanlığı



3.3. Basın-Yayın Organları ile İşbirliği Faaliyetleri

Teftiş programı kapsamında katılım sağlanan Call Center Zirvesi sonrasında sektöre ilişkin yayın yapan ve iki ayda bir yayınlanan Call Center Magazine adlı derginin Mayıs/Haziran sayısında sektörde yürütülen teftiş programı kapak sayfasından duyurulmuş ve dergi içinde haber yapılmıştır.

Yine sektörde yayınlanan ve sektörde çalışan işçilere yönelik "Asistance" adlı dergiye çağrı merkezlerinde yürütülen teftiş programının tanıtımı ile ilgili röportaj verilmiştir.



4.BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

- 4.1. Teftişlerin Sonuçları
- 4.2. İşverenlerin ve İşçilerin Görüş ve Önerileri
- 4.3. Sektörde Teftiş Yapan İş Müfettişlerinin Değerlendirme ve Görüşleri



4. BÖLÜM : SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. Teftişlerin Sonuçları

- 1- Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında tamamı İstanbul ili sınırları içinde bulunan 77 çağrı merkezi işyeri denetim programına alınmıştır. Söz konusu işyerlerinden 53'ü kendi çağrı merkezi alt yapısı bulunan ve bu hizmeti iç kaynak (Inbound) olarak yapan işyeri, 24'ü ise tüm çağrı hizmet sürecini kurumsal firmalar adına profesyonel olarak yöneten çağrı merkezi hizmeti sağlayıcısı niteliğindedir.
- 2- Teftiş edilen 77 çağrı merkezinin 4'ü mikro (1-9 işçi), 21'i küçük (10-49 işçi), 25'i orta (50-249 işçi) ve 27'si büyük (250'den fazla işçi) ölçekli işyeridir.
- 3- Teftiş programı kapsamında toplam 28.715 işçiye ulaşılmıştır. 2012 yılında sektörün tamamında 58.500 işçi çalıştığı düşünüldüğünde denetimlerde ulaşılan işçi sayısı sektörün yaklaşık %50'sini oluşturmaktadır.
- 4- Teftiş sonuçlarının değerlendirilmesi ve yapılan iyileştirmeler aşağıda başlıklar halinde sıralanmıştır:

Muvazaalı Alt İşverenlik Uygulamasının Mevzuata Uygunluğunun Sağlanması

5 asıl işverenin toplamda 8 alt işveren ile kurduğu hukuki ilişkinin muvazaalı alt işverenlik ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır. 3 işyeri ile ilgili muvazaalı tespitini asıl işverenin kabul etmemesi nedeniyle konuya ilişkin gerekçeli rapor düzenlenmiştir. 3 asıl işveren tarafından alt işveren kayıtlarında gösterilen 50 işçi, yapılan bildirimler sonucu asıl işveren kayıtlarına alınmış ve söz konusu işçiler o işyerindeki hizmet süreleri itibarıyla başlangıçtan itibaren asıl işverenin işçileri sayılmışlardır. (Asıl işveren kayıtlarına alınan işçiler 1 işyerinde güvenlik hizmetlerinde, 1 işyerinde temizlik ve yemek hizmetlerinde, 1 işyerinde ise asıl işin bir bölümü olan sigortacılık işlemlerinde çalışmaktadır)

1 asıl işverenin, muvazaalı olduğu tespit edilen iki alt işverenlik ilişkisi ile ilgili olarak (626 işçiyi kapsamaktadır), mevcut alt işverenlerle ilişkisini sona erdirdiği, işyerinin çağrı merkezi bölümünü işyeri devri sözleşmesi ile başka bir işverene devrettiği, işyerinin çağrı merkezi bölümünü devralan işverenin asıl işverenin çağrı merkezi çalışanı işçilerini de devraldığı, daha sonra iki işverenlik arasında çağrı merkezi hizmeti konulu hizmet alım sözleşmesi düzenlendiği tespit edilmiştir.

Teftiş programı sonunda toplam 676 işçinin asıl işveren kayıtlarına alınması sağlanmıştır.

İş Sözleşmesi Türü ile İlgili Değişiklikler

1056 işçinin kısmi süreli iş sözleşmesi, yapılan tespitler sonucunda tam süreli iş sözleşmesine dönüştürülmüş, söz konusu 1056 işçinin prim ödeme gün sayıları, hafta tatili günleri ve genel tatil günleri ilaveleri ile artmış, aylık 16-20 gün olan sigorta prim gün sayıları aylık 30'ar güne çıkarılmıştır.



Belirli süreli olmayan işlerde belirli süreli düzenlenen iş sözleşmelerinin belirsiz süreliye dönüştürülmesi sağlanmıştır.

İş sözleşmelerinin yasal düzenlemelere aykırı hükümleri (4857/22.maddeye aykırı olarak iş şartlarındaki esaslı değişikliklere ilişkin iş sözleşmeleri ile peşin muvafakat alınması, ücretlerin içine 270 saate kadar fazla çalışma ücretlerinin ve çalışılan genel tatil günü ücretlerinin dahil olması, kısmi süreli iş sözleşmeleri ile çalışan işçilerden fazla çalışma ve fazla sürelerle çalışma hususunda muvafakat alınması gibi) yeniden düzenlenmek veya sözleşme metninden çıkarılmak suretiyle yasal düzenlemelere uygun hale getirilmiştir. Özellikle banka çağrı merkezi işyerlerinde iş sözleşmelerinde yapılan düzenlemeler bütün banka çalışanlarına teşmil edilerek uygulanmış, bu da gerçekte ulaşılan işçi sayısının, teftişlere ilişkin istatistiklerde belirtilen ulaşılan işçi sayısının çok üzerinde gerçekleşmesine neden olmuştur

İşe Alınanlar/ Yaratılan İstihdam

Postalar halinde çalışmanın yeniden düzenlenmesi, ilave postaların konulması, düzenlenmesi, postaların saat aralığının kısaltılması ve gece döneminde çalışma süresinin yedibuçuk saati aşmayacak şekilde planlanması gibi tedbirler sayesinde 158 yeni işçinin işe başlatılması sağlanmıştır.

4857/30. madde kapsamında 13 işyerinde, 121 özürlü işçi işe başlatılmıştır. (İç kaynak olarak yürütülen banka çağrı merkezi işyerlerinde 4857/30. madde incelemesi yapılmamıştır. Bu sonuç banka dışı çağrı merkezi işyerlerinde işe başlatılan işçilere ilişkindir.

Kısmi Süreli İş Sözleşmesi ile Çalışan İşçilerin Hafta Tatili ve Genel Tatil Ücretlerinde Yapılan İyileştirmeler

Haftalık çalışma süresi 30 saati aşan, ücreti saat ücreti olarak belirlenmiş işçilerle yapılan kısmi süreli iş sözleşmeleri olarak tanımlanan iş sözleşmeleri ile çalışan işçilere bu kapsamda ödenmeyen hafta tatili ve çalışılmayan genel tatil günü ücretleri ödenmiş, sektörde kısmi süreli iş sözleşmesi olarak tanımlanan ve saat ücretli olarak çalışan 4097 işçiye toplam 4.247.360.81 TL net tutarında hafta tatili ücreti, 2795 işçiye toplam 1.171.860,08 TL net tutarında bir iş karşılığı olmaksızın ödenmesi gereken çalışılmayan genel tatil günlerine ilişkin ücretleri ödenmiştir.

Ücretlerle İlgili İyileştirmeler (Fazla çalışma ücretlerinin yıllık 270 saatlik tutarının aylık/saat ücretleri içinde belirlenmesi)

Teftişlerin birinci aşaması sonucunda işyerlerine, "aylık ücretle veya saat ücretli olarak çalışan işçilere iş sözleşmelerindeki yıllık 270 saatlik fazla çalışma ücretlerinin aylık ücretlerine ya da saat ücretlerine dahil olduğuna" ilişkin düzenleme ve uygulamalarının yanlış olduğu, yargı kararlarında bu tür uygulamaların sadece çalışma sürelerini kendileri tayin edebilen bir kısım işçi için kabul edildiği, dolayısıyla bu tür uygulamaların müşteri temsilcisi, takım lideri ve uzman



statüsünde çalışan işçilere uygulanamayacağına dair bildirim yapılmıştır. Bunun üzerine işçilerin iş sözleşmelerinde kök ücretlerinin belirlenmesi uygulamasına gidilmiş, iş sözleşmelerinde fazla çalışma ücreti içinde olarak belirlenen ücrete ilave olarak fazla çalışma yapılması halinde ücretinin 41. madde hükümlerine uygun olarak ödeneceğine ilişkin düzenlemeler getirilmiştir. Bir işyerinde konu yargıya taşınmış, genel değerlendirme rapor yazım tarihi itibari ile dava sonuçlanmamıştır.

Süreklilik Gösteren Performans Primlerinde İşverenlikçe Yapılan Tek Taraflı Düzenlemeler ve Tazminata Esas Kazanca Dahil Edilmemesi Uygulaması

Çağrı merkezi sektöründe işçilerin aylık toplam kazancının önemli bir kısmını oluşturan performans primlerine hak kazanma koşullarının işverenlik tarafından tek taraflı olarak değiştirilebilmesi, prime hak kazanma kriterlerinin zorlaştırılması, hak kazanabilme için sürekli ölçümleme ve stres altındaki çalışma gibi uygulamaların çalışan üzerindeki olumsuz etkileri bir yana (Performans primi kriterleri, görüşme sayısı, çalışma sürelerine uyum (devam durumu) ara dinlenmelerini günlük limit içerisinde kullanma, görüşmenin kalitesi, müşteri puanı, ikna/satış sayısı, müşteri notu, görüşmenin kriterlere uygunluğu (hitap şekli, tepkilerde nezaket gibi) sorunu çözme süresi gibi kriterler olabilmektedir.) iş sözleşmelerinde minimum performans kriterlerinin gerçekleşmemesi halinde önce uyarı, sonra kınama ve 3 ay performans yeterlilik puanının gerçekleşmemesi halinde “geçerli” nedenle fesih, Müşteri şikayetinde birinci ayda 1, ikinci ayda 2 ya da 1 + 2=3 müşteri şikayetinde haklı nedenle fesih gibi düzenlemeler tespit edilmiştir. Performans primi uygulamalarının süreklilik arz etmesine rağmen tazminata esas kazanca dahil edilmemesi uygulamaları ile karşılaşmıştır.

İşverenliklere yapılan mevzuat ilişkin noksanlık ve aykırılıklar ile ilgili bildirimlerde prime hak kazanma koşullarının işverenlikçe zorlaştırılmayacağı, bu şekilde işçinin aylık gelirin azaltılmayacağı, süreklilik arz eden ödemelerin tazminata esas kazanca dahil edilmesi gerektiği hususları bildirilmiş, bu hususlarla ilgili denetimlerin ikinci aşamasında prime hak kazanma koşulları ile ilgili düzenlemelerde tadilat yapıldığı, denetimin birinci aşaması ile ikinci aşaması arasında iş sözleşmesi sona eren işçilere ödenen ihbar ve kıdem tazminatlarında performans primlerinin işçinin tazminata esas kazancına yıllık ortalaması alınarak dahil edildiği tespit edilmiştir.

Ayrıca tazminata esas kazanca dahil edilmeyen, aynı ve nakdi yol ve yemek yardımlarının tazminata esas kazanca dahil edilmesi sağlanmıştır.

Maktu Aylık Ücret Ödemelerinde Eksik Ödemeler

Ücretin maktu aylık ücret olarak belirlendiği durumlarda işçilere geçici iş göremezlik döneminde ücret ödenmemesi ile ilgili olarak 16 işyerinde 1326 işçiye 194.434, 55 TL net tutarında ödeme yapılmıştır.



Gece Döneminde Yedi buçuk Saati Aşan Çalışmalar, Günlük 11 Saati aşan Çalışmalar ve Serbest Zaman Uygulamaları

Gece döneminde yapılan günlük yedi buçuk saati aşan çalışmalar ile günlük 11 saati aşan çalışmaların tespit edildiği durumlarda, haftalık 45 saati aşip aşmadığına bakılmaksızın yasal sınırları aşan çalışmalar fazla çalışma olarak kabul edilmiş ve ücretleri de saat başına düşen ücret miktarlarının %50 artırılarak hak sahibi işçilere ödettilmiştir.

Uygulamada, işyerlerinde denkleştirme dönemlerindeki boş zaman ile fazla çalışmalardaki serbest zaman uygulamalarının harmanlanarak mevzuata aykırı uygulamalar yapıldığı belirlenmiş olup, bir saatlik fazla çalışma karşılığı bir saatlik serbest zaman kullanıldığı tespit edilmiştir. Denetimler sonucu, bir saatlik fazla çalışma karşılığı birbuçuk saat olarak kullanılması gereken serbest zamanın bakiye yarımşar saatlik kısımlarının ücretleri hak sahibi işçilere ödettirilmiştir.

Yıllık Ücretli İzin Uygulamaları ile İlgili İncelemeler

İş Yasası ihlallerinden birisi de yıllık ücretli izin uygulamalarında izinlerin yasanın aradığı bir parçası 10 günden az olmayacak şekilde 3'ten fazla bölünerek kullanılması ve izin süresine ilişkin ücretlerinin avans olarak peşin ödenmemesi olup, bu hususta talebin sadece işveren kesiminden gelmediği, işçilerin de yıllık ücretli izin sürelerini hafta tatilleri ve genel tatil günleri ile birleştirerek ve bakiyesini ihtiyaç duyduğunda kullanmak üzere talepte bulunduğu bakiye izinlerini de ihtiyacı oldukça yarımşar, birer ya da ikişer günlük mazeret izinleri şeklinde bölerek kullandığı, daha sonrasında işçinin ihtiyacı kadar izni, mazeret izni gibi, bir, iki hatta yarım gün gibi bölerek kullandığı tespit edilmiş, işverenliklere yapılan bildirimlerde yıllık ücretli izinlerin bölünerek kullanılması hususunun yasal düzenlemelere uygun hale getirilmesi gerektiği bildirilmiştir. Uygulamaların denetimin birinci aşaması ile ikinci aşaması arasında kullanılan yıllık ücretli izinlerde yasanın aradığı koşullar içinde düzenlendiği tespit edilmiştir. İzin süresine ilişkin ücretlerin avans olarak işçilere ödenmesi uygulamasının bazı işyerlerinde yapılmadığı tespit edilmiş, ancak konuya ilişkin muhalefetin yasada müeyyidesi bulunmaması nedeniyle idari işlem yapılmamıştır.

İşçilere Yapılan Ödemeler

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında yapılan denetimlerde denetim tarihi itibarıyla iş sözleşmesi devam etmekte olan 1326 işçiye 194.434,83 TL net tutarında ücret, 4237 işçiye 1.348.318,79 TL net tutarında fazla çalışma ücreti, 196 işçiye 34.576,77 TL net tutarında fazla sürelerle çalışma ücreti, 4390 işçiye 4.329.663,74 TL net tutarında hafta tatili ücreti, 4393 işçiye 1.502.207,56 TL net tutarında genel tatil ücreti ve 80 işçiye 167.701,21 TL net tutarında ihbar tazminatı, kıdem tazminatı, ikramiye ve prim olmak üzere toplam 7.576.902,90 TL net tutarında ödeme yaptırılmıştır.

Ödemeler iş sözleşmeleri devam eden işçilere işe giriş tarihlerinden itibaren, çalışmaların yapıldığı dönemlerdeki ücretler esas alınarak (fazla çalışma ücreti, hafta tatili ücret, gene tatil günü ücreti) yapılan hesaplamalarla bulunan rakamlar üzerinden yapılmıştır. Ödeme tutarları denetimin birinci aşaması ile ikinci aşaması arasında geçen dönemde aylara bölünerek ve ek kazanç olarak bordrolaştırılarak yapılmıştır.

Ödemelerin ağırlıklı kısmı; Halen iş sözleşmesi devam etmekte olan işçilerin iş sözleşmelerinin kısmi süreli iş sözleşmesi olarak tanımlandığı, ücretleri saat ücreti olarak belirlenen, ancak haftalık çalışma süreleri yastada kısmi süreli çalışma için belirlenen haftalık maksimum 30 saatlik limitin üzerinde olan ve bu çalışma süreleri süreklilik arz ettiğinden, yapılan denetimlerde iş sözleşmelerinin tam zamanlı iş sözleşmesi olduğu sonucuna varılan işçilere, iş sözleşmelerinin kısmi süreli olarak tanımlandığı dönemlerde ödenmemiş olan hafta tatili günleri ve genel tatil günleri ücretlerine ilişkindir.

Sektörde yapılan denetimlerin çarpan etkisi olarak; büyük ölçekli iki işyerinde iş sözleşmesi devam eden ve kısmi süreli işçi olarak tabir edilen işçilerin çalışmadıkları genel tatil günleri ücretleri ile hafta tatili ücretlerine hak kazanmaları neticesinde işçilere ödettirilen sözkonusu ücretlerin, bu işyerlerinde daha önce aynı koşullarda çalışan ve denetim tarihi itibariyle iş ilişkileri sona ermiş olan eski işçilerin de hem sigorta prim gün sayılarının eksik tahakkuk ettirilmesi ve hem de genel tatil günleri ve hafta tatili ücret alacakları bulunması nedeniyle işyerlerine başvuruda buldukları, ayrıca Bakanlığımız ALO 170 hattı üzerinden şikayet başvurularında buldukları, işverenlikler tarafından konuya ilişkin olarak sözkonusu işçilerin eksik gün primlerinin ödenmesi ve bakiye ücret alacaklarının ödenmesine ilişkin olarak çalışma başlatıldığı, bu bağlamda SGK ile ve işçiler ile irtibat halinde oldukları, bir işyerinde eksik gün primleri ile ilgili olarak ödenecek idari para cezaları ile birlikte işverenliğe maliyetinin yaklaşık 30.000.000 TL'yi aşacağı, bu ödemelerden yaklaşık 10.000 işçinin faydalanacağı, iş sözleşmesi sona eren işçilere konuya ilişkin ödemelerin başlaması için SGK'dan yapılacak denetimin beklendiği, denetimlerde yapılan görüşmelerde işveren vekilleri tarafından beyan edilmiştir.

İşçilere Yapılan Ödemelerden Doğan Kamu Gelirleri

İşçilere yapılan ödemelerle ilgili olarak 1.482.275,89 TL tutarında SGK primi, 1.449.889,99 TL tutarında vergi olmak üzere toplam 2.932.175,88 TL kamu geliri yaratılmıştır.

4.2. İşverenlerin ve İşçilerin Görüş ve Önerileri

Çağrı merkezleri sektörünün sorunları ve çözüm yollarına ilişkin olarak, sektörde çalışan işçileri temsilen Gerçeğe Çağrı Merkezi Derneği, işverenleri temsilen ise Çağrı Merkezleri Derneğinin görüş ve önerileri alınmıştır.

4.2.1. İşçilerin Görüş ve Önerileri

İşçi Sağlığı ve Güvenliği ile İlgili Sorunlar ve Çözüm Önerileri

- Meslek hastalıkları hastanesine çağrı merkezleri çalışanlarından çok sayıda başvuru olduğu, ancak çağrı merkezlerinde işe girişte yapılan sağlık kontrollerinin sektöre özel riskler dikkate



alınarak yapılmaması nedeniyle, işçilerin çağrı merkezlerindeki çalışma koşullarından kaynaklanan mesleki yıpranmalarının ölçülemediği, bu nedenle çağrı merkezlerinde işe giriş muayenelerinin çok daha kapsamlı bir şekilde yapılması gerektiği,

- Çağrı merkezi çalışanlarının, seslerini yoğun olarak kullandığı ve mesleki yıpranmanın önemli bir bölümünün de bu esnada gerçekleştiği belirtilerek, çalışanlara “diyafram eğitimleri” ve diğer ses koruma eğitimlerinin verilmesi ve çalışanların seslerini dinlendirebilmeleri için gereken olanakların işveren tarafından sağlanması, bu önerinin gerçek anlamda yaşama geçirilebilmesi için İş Kanunu ve diğer ilgili mevzuatta öngörülen yaptırım ve denetim usullerinin daha nitelikli hale getirilmesi,
- Çağrı merkezi çalışanlarının hem kulaklıktan gelen sese hem de ortam gürültüsüne maruz kaldığı, dolayısıyla sadece ortam gürültüsü baz alınarak yapılan gürültü ölçümlerinin gerçeği yansıtmadığı, yapılacak ses ölçümlerinde bu hususun dikkate alınması,
- Kulaklık aparatının, çağrı merkezi çalışanlarının gün boyu kulaklarında olduğu, bu nedenle kulaklık aparatlarının ergonomisinin en iyi şekilde tasarlanmış olması gerektiği, bu konuda standartların belirlenmesi ve standartlara uymayan işyerlerine yaptırım uygulanması,
- Çağrı merkezi çalışanlarının monitörle çalışmaktan kaynaklanan görme sorunları yaşadığı, bu sorunların önüne geçmek için işyerinde sağlıklı bir aydınlatma ortamı sağlanması ve çalışanların gözlerini dinlendirebilmeleri için molaların artırılması gerektiği, aynı zamanda monitör standartlarının niteliğinin iyileştirilmesi ve bu tip monitörlerin denetiminin sağlanması,
- Çağrı merkezi çalışanlarının bilgisayar başında geçirdiği zamanın bilgisayar programları aracılığı ile sınırlandırılabilmesi ve böylelikle çalışanların tekrarlayan hareketler yapmalarından dolayı zarar görmelerinin engellenebileceği,
- Bazı çağrı merkezlerinde sağlıklı bir iklimlendirme yapılmadığı, ısıtma ve soğutma cihazlarının yakınlarında bulunanlar ile cihazlara uzak kalanların farklı iklimler yaşamak durumunda kaldığı, havalandırmaların yeterli olmadığı, özellikle çok işçinin çalıştığı vardiyalarda bu hususun daha çok önem arz ettiği, denetimlerde bu hususların özellikle dikkate alınması,
- Çağrı merkezlerinde hijyenin çok önemli olduğu, yeterli hijyenin sağlanmaması halinde çalışanlar arasında başta alerjik rahatsızlıklar olmak üzere bir dizi sağlık sorununun yaşandığı, bu konularda denetim standartları geliştirilmesi,
- Birçok çağrı merkezinde yeteri kadar tuvalet bulunmadığı, çalışanlara tuvalet ihtiyaçlarını giderebilmeleri için kısıtlı bir zaman tanındığı, bu durumun özellikle kadın çalışanlar için sistit vb sağlık problemlerinin yaşanmasına neden olduğu, mola sürelerinin ve tuvaletlerin çalışanların ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde yeniden düzenlenmesi gerektiği,
- Yapısı gereği bulaşıcı hastalıkların yayılmasına elverişli bir ortam olan çağrı merkezlerinde yöneticilerin, “hasta işçilere işe gelmeleri yönünde baskı oluşturmaları” veya “devlet hastanesinden alınmış dahi olsa çalışanın raporunu işyeri hekimine onaylatması” gibi uygulamaların, bulaşıcı hastalıkların yayılmasına neden olduğu,



- Çağrı merkezlerinde, işyeri hekimi tarafından verilen raporların kabul edilmekte olduğu, devlet hastanelerinden alınan istirahat raporlarının dahi dikkate alınmayarak, çalışanların hasta şekilde işyerine gelip hekime görünmelerinin talep edildiği, belirtilen durumun iş hukuku anlamında karşılığı olmamasına ve işveren uygulamasının hukuka aykırı olmasına rağmen, belirtilen işveren talebinin sıklıkla işçileri mağdur ettiği, bu noktada, çağrı merkezi işçilerinin raporlarının işverence kabul edilmediği durumlarda, yalnızca İş Kanunu'nun feshe ilişkin koruma mekanizmasının yeterli olmadığı, bu nedenle, İş Kanunu'na, mutlaka işyeri hekiminden rapor alınması zorunluluğu gibi hukuka aykırı bir koşul getiren işverenler için caydırıcı idari yaptırımlara ilişkin hükümler getirilmesi gerektiği,
- Çağrı merkezlerinde yangına karşı önlemlerin yetersiz olduğu, birçok çağrı merkezinde yangın tatbikatı yapılmadığı, çağrı merkezlerinde (çağrı merkezlerinde kullanılan ses izolasyon malzemelerinin yapısı gereği) yangın konusunda ciddi riskler bulunduğu, çağrı merkezlerinde yangına karşı önlemlerin artırılması gerektiği,

yönünde görüş ve öneriler bildirilmiştir.

Çağrı Merkezlerindeki Yoğun ve Yıpratıcı Çalışma Düzeninin İşçiler Üzerindeki Yıpratıcı Etkileri ile İlgili Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Müşteriler, çalışanlara hakaret ettiğinde, çalışanların yalnız kaldığı, firmaların bünyesinde çalıştırdığı insanların onur ve haysiyetini korumakla yükümlü olduğu, işletmelerin bu konudaki sorumluluklarının farkına varması ve gereğini yapmasının sağlanması,

Performans değerlendirme uygulamalarının çalışanların üzerinde psikolojik bir baskı aracına dönüşmüş durumda olduğu, bu uygulamalara karşı çıkanların ise bezdiriyeye (mobbinge) maruz kaldığı, işverenlerin bu tip hukuksuz uygulamalarının denetimlerin sıklaşması ile önlenebileceği,

Çağrı merkezi çalışanlarının, elektronik gözetleme teknikleri kullanılarak denetlendiği, bunun sonucu olarak da çalışanların psikolojik baskıya maruz kaldığı belirtilmiştir.

Ücret Ödeme Sistemi ile İlgili Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Ücretlerin, düşük aylık ücret ya da saat ücreti, (ücrete oranla) yüksek prim uygulaması sistemi ile belirlendiği (bu uygulamanın işçilerin SGK primlerinin düşük hesaplanmasına yol açtığı da iddia edilmiştir.),

Çağrı merkezlerinde çalışanların önemli bir bölümünün, yarı zamanlı (kısmi süreli) olarak gösterildiği, ancak tam zamanlı çalıştıkları, geçmişte bu uygulamanın çok daha yaygın olduğu, geçmişte de olsa bu tür uygulamalardan mağdur olan işçilerin haklarına kavuşmalarının sağlanması gerektiği ifade edilmiştir.

Örgütlenme Hakları Bağlamında Çağrı Merkezi Sektörü

Çağrı merkezi çalışanlarının genç ve deneyimsiz işçiler olduğu, çalışma hayatına dair yasalardan gelen haklarını bilmediği, bu sebeple çağrı merkezi çalışanlarına mesleki eğitimin bir parçası



olarak bu konularda eğitimler verilmesi, eğitimin kamu kuruluşlarının yönlendiriciliğinde işçi ve işveren örgütlerinin işbirliği ile hazırlanması,

Çağrı merkezi sektöründe alt işverenlik uygulamalarının yaygın olduğu, hatta çağrı merkezi hizmeti sunan dış kaynak firmaların asıl işverenden aldıkları işleri birbirlerine taşımaya başladıkları, bu uygulamanın örgütlenme hakkının kullanılabilmesinin önünde ciddi bir engel teşkil ettiği bildirilmiştir.

4.2.2. İşverenlerin Görüş ve Önerileri

Sektörel İhtiyaçlar ve Çözüm Önerileri

Çağrı merkezi sektörünün az yatırım ile yüksek sayılarda istihdam sağlanabilmesi ile ön plana çıkan, gençlerin, engellilerin, kadınların ülkenin dört bir yanında ekonomiye dahil olmasına büyük katkı sağlayan ve stratejik önemi olan bir sektör olduğu, bu açıdan sektörün maliyetlerinin önemli bir kısmını işletme süresince ortaya çıkan işgücü üzerindeki maliyetlerin oluşturduğu, Türkiye’de 35’ten fazla ilde yatırımı bulunan ve 2012 yılı sonu itibarıyla 67 bin kişiye istihdam sağlayan çağrı merkezi şirketlerinin bu yatırımlarının ve yarattıkları istihdamın sürdürülebilir olması için devlet tarafından desteklenmesinin son derece önemli olduğu belirtilerek, sektörün beklenti ve önerileri dile getirilmiştir.

Genel Teşvik İhtiyaçları

Yeni Teşvik Sisteminin mevcut haliyle çağrı merkezi sektörü açısından özellikle insan kaynağı maliyetlerinde, geçmişe göre bazı önemli dezavantajlar ve büyük bölgesel farklılıklar içerdiği, çağrı merkezi sektörünün, devlet tarafından desteklenen sektörler arasında yer almayarak, diğer tüm sektörler gibi sadece 6. bölgede yatırım yapılması halinde desteklenmekte olduğu belirtilmiştir.

- 1- 5084 sayılı Kanun çerçevesinde devlet tarafından sağlanan teşviklerin çağrı merkezi sektörüne yönelik olarak devam etmesinin sağlanması,
- 2- Çağrı merkezlerinde büyük ölçüde insan kaynağına ihtiyaç duyulduğu, sadece 6. bölgede desteklenen sektörün bu bölgedeki insan kaynağını karşılamada yetersiz kalmasından dolayı ve çağrı merkezi sektörünün önümüzdeki dönemde öngörülen büyümeyi gerçekleştirebilmesine imkan sağlanması açısından yapılacak yeni yatırımların 3, 4 ve 5. bölgelerde de bölgesel desteklerden kademeli bir şekilde faydalanabilmesine imkan sağlanması.
- 3- Çağrı merkezlerinin teşviklerden daha kolay yararlanabilmesi ve istihdama sağladığı katkının artırılabilmesi için yeni teşvik sisteminde belirtilen “öncelikli yatırım konuları” arasında yer alması,
- 4- Çağrı merkezlerinin ilk yatırım tutarının düşük olması nedeniyle yatırım tutarıyla sınırlı olarak sağlanan teşviklerden öngörülen sürenin çok altında faydalanabildiği, sürdürülebilir bir istihdamın sağlanabilmesi için çağrı merkezlerine verilen desteğin ilk yatırım tutarı ile sınırlandırılmaması,



- 5- Yurtdışındaki bir firmanın Türkiye pazarından Türkiye'deki kişilere Türkçe hizmet verilmesi konusunda destek alması ve faturanın yurt dışına kesilmesi durumunda verilen çağrı merkezi hizmetleri için de KDV muafiyetinin sağlanması önerilmiştir ve talep edilmiştir.

Yurtdışına Verilen Çağrı Merkezi Hizmetlerine Özel Teşvik İhtiyaçları

Çağrı Merkezi ve Uzaktan Bilişim Destek Hizmetlerini Türkiye'den vermenin,

- Avrupa'dan Türkiye'ye göç eden nüfusa iş imkânı.
- Ülkeye döviz girişi,
- İstihdama katkı, işsizlik oranında düşüş,
- Genç, kadın ve engellilerin çalışmasına uygunluğu sebebi ile istihdamın en öncelikli alanlarına katkı
- Yakın kıyı çalışmalarının yaratacağı eko sistemin ekonomiye katkısı
- Uluslararası pazarlarda itibar artışı,
- Uzmanlaşmış, yabancı dil bilgisine sahip kaynakların beyin göçünün engellenmesi konusunda faydalar sağladığı belirtilerek;

Yabancı dilde yurtdışına hizmet vermek üzere kurulacak çağrı merkezlerinin yarattıkları istihdamın yanı sıra Türkiye'ye döviz girdisi sağlayarak cari açığın azaltılmasına da katkı sağlayacağı, ancak uluslararası rekabet içerisinde bulunan ülkelerde uygulanan teşvikler sebebi ile yaklaşık %25-30 seviyesinde maliyet avantajı bulunduğu, bu kapsamda rekabetçi olabilmek Türkiye'den Avrupa dillerinde yakın kıyı çağrı merkezi hizmeti sunmak üzere yapılan yatırımların standart teşvikler haricinde ek teşviklerle desteklenmesinin önemli olduğu, 5 yıl içerisinde yakın kıyı için aşağıda önerilen gerekli teşviklerin sağlanması durumunda Türkiye'nin en az 10,000 kişiye istihdam yaratan Avrupa dillerinde çağrı merkezi ve uzaktan erişim destek hizmetleri sunan bir merkez haline gelmesinin beklendiği belirtilerek çağrı merkezleri genel teşvik önerilerine ilaveten "yakın kıyı hizmetleri" için ek olarak sağlanabilecek teşvikler ile ilgili aşağıda belirtilen öneriler sunulmuştur.

- 1- Yakın kıyı hizmet veren çağrı merkezlerine bölge bağımsız teşviklerin uygulanması,
- 2- Serbest bölge kapsamının genişletilmesi,
- 3- Uluslararası iletişim ve ses taşıma maliyetlerinde indirim sağlanması,
- 4- İstihdam teşviği sağlanması,
- 5- Yakın kıyı operasyonu yapılan çağrı merkezlerine operasyon teşviği sağlanması, (donanım ve teknik ekipmanlarda vergi muafiyeti, kira desteği veya lokasyon tahisisi, eğitim desteği, yabancılara çalışma izni alımında kolaylıklar)
- 6- Yakın kıyı çağrı merkezlerinde çalışanlara yönelik teşvikler (konut yardımı, lisan ek ödemesi, erken emeklilik)
- 7- Uluslararası lobi faaliyetlerinde bulunulması.



Nitelikli İşgücü İhtiyacı ve Eğitim

İşsizlik endişesi yaşayan genç nüfusumuz için umut kaynağı haline gelen çağrı merkezi sektöründe 2012 yılı sonu itibariyle 67 bin kişi istihdam edildiği, çalışanların %60'ının kadın işçi olması ve özellikle doğuda yapılan çağrı merkezi yatırımları ile o bölgelere sağlanan kurumsal iş ortamı, çalışma saatlerinin önceden belirlenmiş olması, servis imkanı, diğer sosyal haklar ve etkinlikler nedeniyle erkek işçiler kadar kadın işçiler için de güvenle çalışabilecekleri bir iş alanı yaratıldığı,

Bunun yanı sıra çağrı merkezlerinin hem lise ve yüksek okul hem de üniversite mezunlarına kariyer imkanı verebilen bir sektör olduğu, üniversite eğitimi alma fırsatı bulamamış ve kendisini sürekli geliştirmek isteyen, hızlı öğrenen, doğru iletişim kurabilen lise mezunu gençlere sektörde kariyer imkanları sunabildiği,

Ancak ne yazık ki bu işin mesleki eğitiminin ülkemizdeki sadece 9 üniversitede çok yeni olarak verilmeye başlandığı, çağrı merkezi işinin potansiyel işgücü tarafından meslek olarak algılanmadığı belirtilerek;

- 1- Örgün eğitim kurumlarında sektöre özel eğitim programlarının verilmesi, Devlet üniversitelerinde "müşteri temsilciliği" konusunda lisans ya da ön lisans programları açılarak yaygınlaştırılması, orta kademe ve üst düzey yönetici ihtiyacı için 4 yıllık, müşteri temsilciliği ve destek ekiplerde istihdam edilecekler için 2 yıllık programlar hazırlanması,
- 2- Lise ve dengi meslek okullarında Müşteri Temsilciliği eğitim programları ve bölümleri oluşturularak, bu bölümlerden mezun olanlar için üniversitede ilgili çağrı merkezi bölümlerine giriş sırasında avantaj sağlanması,
- 3- Çalışanlara yabancı dil eğitimi verilebilmesi ve yurt dışına gönderebilmesi için Devlet desteği ile kurslar düzenlenmesi,
- 4- Türkiye İş Kurumu tarafından istihdam önerisi ile yönlendirilen adayların çağrı merkezine uygun profilde olmadığı, belirtilerek, dernek olarak bu konuda kurum ile işbirliği yapılarak, Türkiye İş Kurumu'nun sektöre yönelik daha detaylı inceleme yapmasının sağlanması,
- 5- Türkiye İş Kurumu'nun öncelikle çağrı merkezi bulunan illerdeki müdürlüklerinde çağrı merkezi sektörüne uygun adaylara meslek edindirmek üzere eğitim ve sertifika programları düzenlemesinin faydalı olacağı, diksiyon ve bilgisayar kullanımı eğitimlerinin de müfredata dahil edilmesi gerektiği,
- 6- Türkiye İş Kurumu tarafından verilen çağrı merkezi eğitimleri için belirlenen eğitimcilerin sektörle ilgili mesleki tecrübelerinin olması, eğitim alacak adayların da sektörde çalışmaya uygun niteliklerde olması gerektiği belirtilerek, bu konuda Türkiye İş Kurumu ile işbirliği yaparak yeterliliklerin belirlenmesi ve denetimlerin yapılması,
- 7- Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü ile gerçekleştirilen çerçeve sözleşmeler ile kurumun yereldeki uygulamalarındaki farklılıkların giderilmesinin sağlanması,
- 8- Çağrı merkezi sektöründe halen görev yapan müşteri temsilcilerinin istihdamını sürekli kılmak adına Türkiye İş Kurumunca meslek içi eğitim desteği verilmesi,

- 9- İlave istihdam olmaması halinde Türkiye İş Kurumu tarafından durdurulan stajyer teşvikinin yeniden düzenlenerek eski şartlar ile teşvik uygulamasına devam edilmesi, konularında öneriler sunulmuştur.

Sektörel Standartların Belirlenmesi

Hızla büyüyen sektörümüzün en büyük sıkıntılarının birinin sektöre özel belirlenmiş standartların ve düzenlemelerin bulunmaması olduğu, sektörde iyi hizmet veren firmalar ile kötü hizmet veren firmalar arasında ayırım yapılamadığından kamuoyu ve vatandaş nezdinde olumsuz bir imaj oluşabildiği, çalışanların mağdur olabildiği ve vatandaşların zor durumda kalabildiği belirtilmiştir.

Çağrı Merkezleri Derneği olarak Türkiye’de yaygınlaştırılmaya çalışılan EN15838 Hizmet Standardı kapsamındaki temel gerekliliklerin tüm çağrı merkezlerinde uygulanması gerektiği, çağrı merkezi sektörüne özel hazırlanmış bir içeriği olan ve aynı zamanda AB ülkelerinde yaygın olarak kullanılan bu standartın sektöre asgari düzeyde bir hizmet kalitesi getirerek hem iç hem de dış müşteri ile olan süreçlerde standardizasyonun sağlanmasına büyük katkı sağlayacağı belirtilerek;

- 1- EN15838 Hizmet Standardının başlangıç olarak kamu ihalelerine girecek çağrı merkezlerinde zorunlu hale getirilmesinin, hizmet kalitesinin yükseltilmesine katkı sağlayarak tüm sektörün gelişimini olumlu etkileyeceği,
- 2- EN15838 Standardı gerekliliklerinin, ilk etapta dış kaynak hizmeti verecek çağrı merkezlerinin kurulumu aşamasında da zorunlu tutulabileceği, standardın yaygınlaşmasının sektör açısından kritik önem taşıyan bilgi ve iletişim teknolojilerinin, altyapının, yüklenicinin, acil durum planlarının sürekli iyileştirilmesi ve gelişmesi bakımından çok olumlu sonuçlar elde edilmesini sağlayacağı, müşteri ve çalışan memnuniyetinin artmasının yanı sıra sektörde büyük hassasiyet gösterilen insana ve çevreye duyarlılık adına önemli kazanımlar sağlarken, belgeyi almaya hak kazanan firmalar açısından da rekabet üstünlüğünü beraberinde getireceği,
- 3- Çağrı merkezlerinde teknik altyapının hızlı-güvenilir-izlenebilir olması, ses kayıtlarının en az 6 aylık süre ile saklanması, çalışma ortamının çalışan sağlığı ve memnuniyeti için uygun ergonomik yapıda olması, yönetsel ve fonksiyonel tanımlamalarının yapılmış olması gerektiği,
- 4- Çağrı merkezlerinde ISO 9001, ISO 27001, ISO 10002 ve EN15838 gibi standartların daha etkin kullanılması için bu alanda yapılan çalışmalara Devlet desteğinin artırılması, özellikle eğitim, danışmanlık ve denetim masraflarına olan devlet desteğinin artırılması gerektiği,

dile getirilmiştir.

İş Kanunu ve Çalışma Koşulları Kapsamındaki İhtiyaçlar ve Öneriler

2012 yılı sonu itibariyle 67 bin kişinin istihdam edildiği çağrı merkezi sektöründe çalışanların memnuniyetini sürekli kılmak ve bu istihdamın sürekliliğini sağlamanın sektörün sağlıklı gelişimi



açısından oldukça önemli olduğu, çağrı merkezlerinde işin doğası gereği esnek çalışma saatleri olabildiği ve diğer sektörlerden farklı alternatif çalışma şekilleri uygulanabildiği, iş kanunlarının çağrı merkezi dinamiklerine uygun hale getirilmesi konusunda bazı düzenlemeler yapılması gerektiği belirtilmiştir.

İş Sağlığı ve Güvenliği ile Tehlike Sınıfları ile İlgili Öneriler

- 1- Çağrı merkezi faaliyetlerinin, İş Sağlığı ve Güvenliği Tehlike Sınıflamasında 26 Aralık 2012 tarihli ve 28509 Sayılı Resmi Gazete’de “Tehlikeli” gruba alındığı,
Çağrı merkezlerinde çalışanların masa başında, bilgisayar ve telefon kullanarak mesleklerini icra ettikleri, “Tehlikeli” grupta yer alan sektörler incelendiğinde, özellikle imalat sektörü gibi çalışana ve işverene zarar ve hasar verme potansiyeli yüksek iş kollarından olmadığı,

1	5	23.61.03	Betondan yapılmış prefabrik yapıların imalatı	Tehlikeli
2	5	23.64.01	Toz harç imalatı	Tehlikeli
3	5	24.42.18	Alüminyum, sac, levha, tabaka, şerit imalatı (alaşımdan olanlar dahil)	Tehlikeli
4	5	25.50.01	Metallerin dövülmesi, preslenmesi, baskılanması ve damgalanması	Tehlikeli
5	5	25.71.03	Kılıç, pala, kasatura, mızrak, süngü, avcı bıçağı ve benzeri silahlar ile bunların parçalarının imalatı	Tehlikeli
6	5	21.20.04	Diğer eczacılık müstahzarlarının imalatı (antiserumlar, panzehirler, aşılarda, hormon ve spermisit esaslı kimyasal kontraseptik müstahzarlar, diyagnostik reaktifleri ve diğer eczacılık müstahzarları) (hayvan sağlığı için olanlar dahil)	Tehlikeli
7	5	28.92.05	Kömür veya kaya kesicileri (havözler), tünel ve kuyu açma makineleri ile delme ve sondaj makinelerinin imalatı (yeraltı veya yerüstü)	Tehlikeli
8	5	30.30.01	Helikopter imalatı (helikopter veya helikopter motorlarının fabrikalarda büyük çaplı revizyonu ve değiştirilmesi dahil)	Tehlikeli
9	5	93.12.01	Atıcılık ve okçuluk kulüplerinin faaliyetleri	Tehlikeli
10	5	82.20.01	Çağrı Merkezlerinin faaliyetleri	Tehlikeli

Çağrı merkezi faaliyetlerinin, sağlık açısından yüksek risk içeren imalata dayalı diğer işkolları ile niteliği gereği farklı olduğundan, aynı kategoride değerlendirilmemesi, aşağıdaki tabloda yer alan benzer işkolları ile benzer ortamlarda çalışılması, aynı risk faktörlerine tabi olunması sebebiyle az tehlikeli sınıfta olmaya devam edilmesi gerektiği,



2755	5	79.11.01	Seyahat acentesi faaliyetleri (hava yolu, deniz yolu, kara yolu, demir yolu ulaşımı için bilet rezervasyon işlemleri ve bilet satışı, seyahat, tur, ulaşım ve konaklama hizmetlerinin toptan veya	Az Tehlikeli
2816	5	82.99.06	Telefona dayalı destek faaliyetleri (telefon cevaplama ve uyandırma hizmetleri)	Az Tehlikeli
2819	5	82.99.00	Başka yerde sınıflandırılmamış diğer iş destek hizmet faaliyetleri (borcu ödenmeyen malların geri alınması, indirim kuponu dağıtım hizmetleri, park sayacından paraların toplanması ve diğer iş destek hizmetleri)	Az Tehlikeli

Asıl işi çağrı alma, karşılama olan çağrı merkezlerinin az tehlikeli gruptan, tehlikeli gruba yükseltilmesi ile iş sağlığı ve güvenliği yaptırımları açısından anlamlı bir değişiklik olmayacağı, mevcut durumda devam etmekte olan işyeri hekimliği ve 6331 sayılı kanunla C sınıfı iş güvenliği uzmanı hizmetlerini yerine getiren çağrı merkezi sektöründe, hekim çalışma saatinin arttırılmasının, C sınıfı yerine B sınıfı iş güvenliği uzmanı tahsisinin tehlikeli gruptan uzaklaşmak veya risklerden korunma sağlamayacağı, risk olarak görülen stres, gürültü, kas iskelet sistemi hastalıkları gibi faktörleri azaltmayacağı,

Ağır ve Tehlikeli İşler Yönetmeliğince zorunlu kılınan mesleki yeterlilik eğitimi gibi bir sertifika programının da mevcut durumunda çağrı merkezi sektörü için bulunmadığı, Ayrıca yasal düzenlemelere ek olarak çalışanların sağlığını korumaya yönelik; psikolog, ses terapisti, spor salonu gibi imkânlar sunulmakta olduğu, tüm bunların çeşitli eğitimler (ergonomi, ses, göz, işitmenin korunması eğitimleri vb) ve sosyal aktivitelerle de sürekli olarak desteklendiği, bu bilgiler ışığında, sektörün faaliyetlerinin az tehlikeli grupta yer alabilmesi için yeniden değerlendirilmesi gerektiği,

- 2- Özellikle büyük şehirlerin dışında işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı temin etme sıkıntısı göz önüne alındığında düzenlemenin bu tip tedbirler alınmadan ve hazırlık yapılmadan hayata geçmesinin uygulamada sıkıntı yaratacağı,
- 3- Tebliğ taslağında yer alan "mesleki sertifikasyonu olmayan işçiler tehlikeli sınıfta çalıştırılmaz" hükmü karşısında, çağrı merkezi sektöründe henüz bu tip bir sertifikasyon süreci bulunmadığı,
- 4- Düzenleme, ana işi çağrı merkezi hizmeti verme olan kuruluşlar için geçerli olduğundan sektördeki etkilerinin de sadece out source hizmet veren çağrı merkezlerine ilişkin olabileceği,
- 5- Mesleğin sağlık açısından riskli görülmesi nedeniyle personel temininde ve istihdamın sürekliliğinde sıkıntı yaratacağı,
- 6- Çağrı merkezi işinin potansiyel ve mevcut işgücü nezdinde meslek olarak algılanması yönündeki girişimleri ve çabaları olumsuz etkileyeceği

belirtilmiştir.

Çalışma Süreleri ile İlgili Öneriler

- 1- Mevcut kanuna göre; gece vardiyasında 7,5 saatten fazla çalışılmasının yasak olması durumunun çağrı merkezi sektöründe de geçerli olmasının, uygulamada bazı zorluklar yaşanmasına neden olduğu, bu sürenin 1 saat uzatılmasının çağrı merkezlerini rahatlatarak bir uygulama olabileceği, Kanunun hizmet sektörüne ve çağrı merkezlerine uygun hale getirilmesi için düzenlemeler yapılması gerektiği,
- 2- 7 gün 24 saat hizmet veren çağrı merkezlerinde gece postasında kadın işçilerin çalışabilmesi için "gece çalışabilir" (sağlık raporu) raporu alınması gerektiği, gece çalışma konusunda kadın işçilerin de talebi ve isteği olduğu halde bu gereklilik nedeniyle işyerlerinin sıkıntı yaşadığı, Kanunda konuya dair düzenleme yapılmasına ihtiyaç duyulduğu,
- 3- Çağrı merkezlerindeki esnek çalışma saati uygulamalarının işçiler için avantajları olabildiğinden sektörde çalışmaları için bir tercih nedeni olabildiği, mevcut durumda kanuna göre postalar halinde çalışmanın haftalık olarak düzenlenmekte olduğu, 15 günde bir düzenlenmesi halinde ise izin alınması gerektiği, süresiz gece-akşam vardiyasında çalışmak isteyen işçilerin olması durumunda personelden alınacak bir muvafakatname ile postaların düzenlenebiliyor olmasının süreci rahatlatacağı,
- 4- Kimlik bildirme kanununa gece çalışan personelin kimlik bilgilerinin ilgili karakola bildirilmesi zorunluluğu, yoğun insan kaynağı olan ve işgücü devinimi yüksek olan çağrı merkezleri için sağlıklı uygulanabilir bir düzenleme olmadığı, kimlik bildirme zorunluluğundan çağrı merkezi sektörünün muaf tutulmasının sağlanması,

önerilmiş ve talep edilmiştir.

Süt İzni Uygulaması ile İlgili Öneriler

Kadın işçilerin süt izinlerini günlük olarak kullanmaları yerine, çalışan kişinin tercihi üzerine haftada 1 tam işgünü izin kullanmasının yaygın olarak kullanılan ve çalışanlar tarafından tercih edilen bir yöntem olduğu, çalışanların talebi doğrultusunda günlük 1,5 saat olan süt izninin birleştirilerek kullanılması suretiyle, haftada 1 gün fazladan hafta tatili kullanmalarının sağlayacak yasal düzenlemelerin yapılması gerektiği dile getirilmiştir.

Yıllık Ücretli İzin Uygulaması ile İlgili Öneriler

- 1- Yıllık izin kullanımlarında izin süresinin kanunen en fazla 3'e bölünebildiği ve bir parçasının 10 günden az olamayacağı düzenlemesinin, uygulamada işçi sayısı çok yüksek, yaş ortalaması çok genç ve dinamik bir yapıya sahip çağrı merkezi sektörü için sıkıntı yarattığı, bu durumun hem çalışanlar hem de firmalar tarafından tercih edilmediği, çalışanların talepleri doğrultusunda yıllık iznin bir parçasının 10 günden az olacak şekilde bölünmesine imkan sağlayacak bir yasal düzenleme yapılması, sosyal çevresi ve ihtiyaçları nedeni ile 10 gün kuralının işçiden alınacak dilekçe ile değiştirilmesine imkan sağlanması,
- 2- İzne çıkan personele izin ücretinin avans olarak peşin ödenmesi düzenlemesinin, bazı işçiler tarafından ödeme planlarının bozulduğu gerekçesi ile istenmediği, bu sürecin işçinin talebi halinde ödenmesi şeklinde düzenlenmesi,

önerilmiştir.



Geçici İş Göremezlik Ödemeleri ile İlgili Öneriler

İşçilerin iş göremezlik durumlarında, ücretlerinin kesinti yapılmadan ödendiği, işçilerin iş göremezlik ödeneğini sonradan Sosyal Güvenlik Kurumundan geri aldığı, çağrı merkezi sektöründe işçi sirkülasyonunun çok yüksek olduğu, işçi işten ayrıldıktan sonra iş göremezlik ödeneklerinin Sosyal Güvenlik Kurumundan alınması prosedürünün çok uzun olmasından dolayı sorunlar yaşandığı, bazı durumlarda hukuki işlemler başlatıldığı, çalışanın 3 günün üzerindeki istirahat sürelerine ilişkin iş göremezlik ödemelerinin Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından yapılmasının daha uygun olacağı önerilmiş ve talep edilmiştir.

Engelli İstihdamına Özel Uygulamalar ile İlgili Öneriler

8,5 milyon engellinin bulunduğu ülkemizde, engelli vatandaşlarımızın ülke ekonomisine kazandırılması yönünde yapılan alternatif çalışma şekilleri açısından çağrı merkezi sektöründe çok önemli gelişmeler olduğu, gelişen teknolojiyle birlikte çağrı merkezi sektörüne kazandırılan yeni sistemler sayesinde operasyonların bir bölümünün, evden çalışan müşteri temsilcileri ile yürütülebildiği, uygulama çok yeni ve kısıtlı alanlarda kullanılabilir olsa da engelli bireylerin istihdamında fark yaratan bu durumun sektöre özel önemli bir adım olduğu, gelişen teknolojiye ve çağrı merkezlerinde artan iş gücü ihtiyacına paralel olarak gelecekte sektörde istihdam edilecek engelli sayılarında da artış olmasının beklendiği, ancak bunun gerçekleşebilmesi için bazı düzenlemelere ihtiyaç duyulduğu belirtilerek;

- 1- Çağrı merkezlerinde çalışmaya uygun nitelikte ve istekli engelli çalışanlara ulaşmak konusunda sıkıntı yaşandığı, ulaşılan adayların da sektörde çalışmak konusunda isteksiz olduğu, Türkiye İş Kurumu tarafından çağrı merkezlerinde çalışabilecek adayların tespit edilerek sektöre yönlendirilmesi konusunda bazı çalışmalar yapılması gerektiği, Türkiye İş Kurumu ile Çağrı Merkezleri Derneği'nin işbirliği içinde bu süreci yönetebileceği,
- 2- Mevcut durumda tüm sektörlerde olduğu gibi çağrı merkezi hizmeti veren kurumlarda da çalışanların %3 ünün engelli olması durumunda SGK priminin asgari ücrete tekabül eden kısmı kadar teşvik uygulandığı, çağrı merkezi sektörünün diğer sektörlerden farklı olarak daha çok engelli personel çalıştırmaya elverişli imkanlara sahip olduğu, daha çok engelli vatandaşımızın sektöre ve ekonomiye kazandırılması için engelli teşvikinin sadece yasal zorunluluk kotası (%3) içerisinde kalan engelliler için değil, ilgili işyerinde çalışan tüm engellileri kapsayacak hale getirilmesinin sağlanması gerektiği,
- 3- Özür oranı %40'ın altında olan engelli çalışanların da engelli kadrosuna dahil edilerek engelli teşvikinden faydalandırılabilmesi ya da oranın daha alta çekilebilmesinin sağlanması,
- 4- Engellilerin vergi indiriminden yararlanmaları için başvuru yapmaları ve her ildeki SGK birimlerinin farklı uygulamalar ya da taleplerde bulunmalarının engelli çalışanları da mağdur ettiği, bu prosedürün tek tip uygulama ile daha kolaylaştırılmasının sağlanması, önerilmiştir.



Evden Çalışma Modeline Özel Uygulamalar ile İlgili Öneriler

1- Çağrı merkezi sektöründe evden çalışma imkânı sunulabildiğinden mevcut durumda iş kazası nedeniyle alınan %1,5 oranındaki iş kazası priminin evden çalışanlar işçiler için geçerli olmaması ve alınmaması,

2- Evden çalışan engelli çalışanların yıllık izinlerinin yıllık izin defterine imza atılmamasından dolayı bu konuda esneklik sağlanması, imzalı talep formunun yıllık izin defterinde imzası olmadan kabul edilebilmesinin sağlanması,

önerilmiştir.

Asıl İşin Bir Bölümünün Alt Yükleniciye Verilmesine Dair Düzenlemeler ile İlgili Öneriler

Mevcut mevzuat uyarınca asıl işverenin, asıl işe yardımcı işlerin dışında, asıl işin bir bölümünü de alt işverene bırakabildiği, ancak, bunun için, asıl işin bir bölümünde işletmenin ve işin gereği ile teknolojik nedenlerle uzmanlık gerektiren bir işin söz konusu olması, diğer bir ifadeyle asıl işin bir bölümünün alt işverene verilebilmesi için "işletmenin ve işin gereği ile teknolojik nedenlerle uzmanlık gerektiren işler" in mevcudiyetinin arandığı belirtilerek;

Bu anlamda, alt işverence alınan işin uzmanlık gerektirmesi, kural olarak asıl işin işverence işyerinin olanaklarıyla gerçekleştirilmesinin mümkün olmaması durumunda ortaya çıktığı, ancak, bazı durumlarda asıl işyerinin olanaklarıyla gerçekleştirilmesi mümkün bulunsa dahi, işin özelliği gerektiriyorsa alt işverene verilmesinin kabul edilmesi,

Ancak, İş K. m. 2/VI'nın metnindeki "işletme ve işin gereği" ile "teknolojik nedenlerle uzmanlık gerektirme" koşullarının bölünmesi, teknolojik nedenle olmasa bile, ilgili uzmanlık söz konusu işyerinde mevcut olsa dahi, işçilerin haklarına zarar gelmemesi sağlandığı takdirde işin alt yükleniciye verilebileceği kabul edilmesi,

Buna göre, işletme gereği, işletmenin daha verimli işlemesi veya daha yüksek iş gücüne, yönetim kolaylığı ve kapasite esnekliğine kavuşabilmesi, yahut daha kaliteli mal veya hizmetin üretilmesi anlamını taşıyacağı için, uzman bir alt işverenden hizmet alınmasının bu kapsamda değerlendirilmesi,

Bu bağlamda, teknolojik nedenlerle uzmanlık gerektirmenin, işverenin o işi kendi teknolojisiyle veya kendi uzmanlığıyla gerçekleştiremeyecek olması, işverenin gerekli teknolojiye sahip bulunmaması veya bunu satın alma olanağının olmaması ya da gerekli teknolojik bilgiye sahip işçilerin işyerinde yokluğu halini de kapsadığı, bunun gibi, işverenin uygulamak istediği yeni teknolojinin kendisi tarafından uygulanmasının objektif olarak daha pahalı olduğu takdirde de, bu teknolojiyi kullanacak alt işverene işin devrinin de mümkün olmasının sağlanması,

önerilmiştir.



Diğer Konularla İlgili Öneriler

- 1- Çağrı Merkezi çalışanlarına elektronik ortamda iletilen bordroların imzalatılmasında sıkıntı yaşandığı için e-postaların saklanması koşuluyla kanuni belge olarak kabul edilmesi,
 - 2- Çalışanlara yapılan elektronik bildirimlerin yasal olarak kabul edilmesi,
 - 3- Her yıl imzalanan evrakların sayısını azaltmak için muvafakatnamelerin sözleşmelerde madde olarak belirtilmesinin kanunen kabul edilmesi,
- önerilmiştir.

4.3. Sektörde Teftiş Yapan İş Müfettişlerinin Değerlendirme ve Görüşleri

4.3.1. Mevzuatla İlgili Öneriler

Özellikle mevzuatla ilgili bazı hususların idari yaptırıma bağlanmamış olması, bazı idari yaptırımların caydırıcılık unsuru taşımaması gibi nedenlerle aşağıda belirtilen mevzuat değişiklikleri önerilmektedir.

- 1- Yıllık ücretli izin ücretlerinin hesaplanmasının Yasa'nın 56. maddesinde düzenlendiği şekilde yapılmaması ile ilgili 103. maddede idari yaptırım düzenlenmiş iken, izin dönemine ilişkin ücretlerin avans olarak peşin ödenmesi gerektiği hükmü idari yaptırıma bağlanmamıştır. Yapılan denetimlerde yıllık ücretli izin uygulamaları ile ilgili en sık rastlanan ihlal, izin süresinin bir parçası 10 günden az olacak şekilde 3 parçadan fazla bölünerek kullanılması ve izin ücretlerinin peşin ödenmemesi uygulamasıdır. İzin ücretlerinin izne çıkarken peşin olarak ödenmesi ile ilgili olarak teftişlerin ikinci aşamasında uygulamaya geçmeyen işyerleri olmuş, ancak herhangi bir yaptırım uygulanmamıştır. İşyerlerinde yapılan denetimlerde işçilerden de izin ücretlerinin avans olarak peşin verilmesi yönünde bir talep olmadığı görülmüştür. İdari yaptırımı olmayan bu hükmün madde metninden çıkarılması ya da idari yaptırıma bağlanması gerekmektedir.
- 2- Fazla çalışma ile ilgili 41. maddede yer alan "fazla çalışma süresinin toplamı bir yılda ikiyüzyetmiş saatten fazla olamaz." hükmü idari yaptırıma bağlanmamıştır. Yasa hazırlanırken 1475 sayılı İş Kanunu'ndan farklı olarak çalışma sürelerinde getirilen esnek çalışma süreleri uygulamaları kapsamında yıllık 270 saatlik sınırlama yasa metninde yer almazken daha sonra madde metnine Meclis görüşmelerinde işçi kesiminden gelen teklifle eklenen bu hükmün, ülkemizde yaşanan işsizlik sorunu ile birlikte değerlendirildiğinde idari bir yaptırıma bağlanarak, bir işçi için yılda 270 saatten fazla çalışmaya ihtiyaç duyulan işyerlerinde ilave istihdam yaratılması sağlanmalıdır.
- 3- İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği'nin Fazla Çalışmanın Belgelenmesi başlıklı 10. maddesinde yer alan "işveren, fazla çalışma ve fazla sürelerle çalışma yaptırdığı işçilerin bu çalışma saatlerini gösteren bir belge düzenlemek, imzalı bir nüshasını işçinin özlük dosyasında saklamak zorundadır." hükmü idari bir yaptırıma bağlanmamakla birlikte, sektörün özelliğinden kaynaklanan kayıt altına alınma uygulamalarının bir sonucu olarak geriye dönük ücret alacaklarının tespitinde etken olmuştur. Çağrı merkezlerinde işin özelliğinden kaynaklanan bu uygulamanın tüm



işyerlerinde işin özelliğine göre uygun araçlarla yapılması için yasa metninde düzenlenmesi ve idari yaptırıma bağlanması gerekmektedir. Aynı durum çalışma sürelerinin işveren tarafından uygun araçlarla belgelenmesi yönünde Yönetmelik hükmü ile yasal düzenleme içinde olmasına rağmen, bu konuda da hükme muhalefet edilmesi halinde idari yaptırım öngörülmediğinden uygulamada geriye dönük fazla çalışma, genel tatil günü çalışması konusunda sıkıntılar yaşanmaktadır.

- 4- Uygulamada çok sık karşılaşılan ve maalesef yargı kararları ile de ivme kazanan ücretin içinde yılda 270 saate kadar olan fazla çalışma ücretlerinin aylık ücretlerin içinde olduğu yönündeki uygulamadır. Yargıtayın yerleşik kararlarında bu konu ile ilgili olarak bir takım ilkeler belirlenmiş olup, bunlar; işçinin çalıştığı pozisyonun gerektirdiği ücret miktarına sahip olması, işçinin kendi çalışma süresini sevk ve idare etmeye yetkili olması, çalıştığı bölümde amirinin olmaması olarak belirlenmiş ve uygulamada çok dar bir kesimin (Genel Müdür, Genel Müdür Yrd. gibi) için öngörülmüş uygulamanın çok daha alt kademedeki işçiler/işveren vekilleri için de uygulandığı görülmektedir. İş Hukukunda kök ücretin belli olması gerekmekte olup, 4857/37. maddede de açıkça düzenlendiği üzere kök ücrete ilave edilecek ücret niteliğindeki ödemelerin ücret hesap pusulasında ayrı ayrı gösterilmesi gerektiği hüküm altına alınmıştır. Diğer yandan mevcut uygulama, işçinin yaptığı fazla çalışma karşılığının artırımlı ücret ya da serbest zaman kullanma şeklindeki seçimlik hakkını da ortadan kaldırmaktadır. Konuya ilişkin mevzuatta düzenleme yapılarak çalışma yaşamındaki kargaşanın giderilmesi ve işçilerin bu konudaki haklarının korunması gerekmektedir.
- 5- Denkleştirme uygulamasındaki boş zaman ile fazla çalışmadaki serbest zaman kullandırılmasına ilişkin olarak çalışma yaşamında bu iki kavramın harmanlanarak yeni bir uygulamanın ortaya çıktığı, işçilere yaptırılan bir saatlik fazla çalışma yerine işçinin talebi dikkate alınmadan birbuçuk saatlik serbest zaman yerine bir saatlik serbest zaman kullandırıldığı ve planlanmış bir denkleştirme dönemi yani yoğunlaştırılmış ve daha az çalışılan iş haftası ya da haftaları olmamakla birlikte, fazla çalışmaların karşılıklarının işçinin talebi alınmaksızın bir saat çalışma karşılığı bir saat serbest zaman şeklinde kullandırıldığı belirlenmiştir. Konuya ilişkin olarak Çalışma Süreleri Yönetmeliğinde düzenleme yapılarak konunun anlaşılır olacak şekilde belirtilmesi gerekmektedir.
- 6- 4857/22. maddede; iş şartlarına ilişkin değişikliğin işveren tarafından işçinin değişikliğin yapıldığı sırada rızasının alınarak yapılabileceği hüküm altına alınarak belli bir prosedür öngörülmüştür. Uygulamada özellikle banka işyerlerinde, işçinin işe başladığında düzenlenen iş sözleşmeleri ile iş şartlarına ilişkin değişikliklere ilişkin işçinin muvaffakatinin peşinen alındığı ve bu hükme dayanarak da işçinin rızası dışında iş şartlarında esaslı değişiklikler yapıldığı görülmektedir. Bu husus anılan yasa hükmü karşısında sözleşme özgürlüğü çerçevesinde değerlendirilecek bir durum değildir. Zira yasa hükmü açık olarak değişiklik sırasında işçinin rızasını esas almıştır. Ancak Yargıtay bu konuda yasal düzenlemenin tersi yönünde kararlar vererek çalışma yaşamında herkesin izleyeceği yolu belirlemektedir. İdarenin de bu konuda yasal düzenlemelere sadık kalarak görüş

oluşturması ve uygulama birliğini sağlaması gerekmektedir. Bu nedenle de konuya ilişkin olarak 4857/22. maddeye bir fıkra eklenerek sorun giderilmelidir.

- 7- 4857 sayılı İş Kanununun 69. maddesinin 6. fıkrası uyarınca; İşveren gece postalarında çalıştırılacak işçilerin listelerini ve bu işçiler için işe başlamadan önce alınan periyodik sağlık raporlarının bir nüshasını ilgili bölge müdürlüğüne (Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğüne) vermekle yükümlüdür.

4857 Sayılı İş Kanununun 76. maddesi uyarınca çıkarılan Postalar Halinde İşçi Çalıştırılarak Yürütülen İşlerde Çalışmalara İlişkin Özel Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 12. maddesi ile her postada çalışacakların isim listeleri ile periyodik sağlık raporlarının ilgili bölge müdürlüğüne (Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğüne) bildirilmesi gerektiği, hüküm altına alınmıştır.

Anılan maddelerde belirtilen postalarda çalıştırılacak işçi listelerinin ve periyodik sağlık raporlarının ilgili birime gönderilmesi yükümlülüğü, işverenler yönünden bürokrasiyi artırdığı gibi Bakanlığımız yönünden de arşivlemede büyük güçlükler neden olmaktadır. Herhangi bir fayda sağlamayan bu uygulama yerine "işçi listelerinin Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü'ne bildirilmesi ya da işyeri yazışma dosyalarında, sağlık raporlarının ise işçi özlük dosyalarında saklanması" şeklinde düzenleme yapılması, söz konusu kayıtları "bölge müdürlüğüne(Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğüne) verme yükümlülüğünün" madde metninden çıkarılması yerinde olacaktır.

- 8- 4857 Sayılı İş Kanununun 88. maddesine dayanılarak hazırlanan Gebe veya Emziren Kadınları Çalıştırılma Şartlarıyla Emzirme Odaları ve Çocuk Bakım Yurtlarına İlişkin Yönetmeliğin 15. maddesindeki emzirme odası ve yurt açma yükümlülüğü ile ilgili yasa hükmünün ihlali halinde uygulanacak idari para cezası, denetimlerin yapıldığı 2012 yılında 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 37. maddesi ile yürürlükten kaldırılan 4857 sayılı İş Kanunu'nun 105/c maddesi uyarınca öngörülen idari para cezası, mükellefiyetin yerine getirilmesi maliyeti ile öngörülen idari para cezası arasındaki muazzam fark nedeniyle cezanın caydırıcılığı unsurunu etkisiz kılmıştır. 6331 sayılı Yasa ile artık farklı bir kanunla düzenlenen hususun idari yaptırımının "her bir kadın işçi sayısı ile çarpılarak uygulanması" şeklinde düzenlenmesinin sonuca olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

4.3.2. Sektörle İlgili Değerlendirme

2012 yılında çağrı merkezi işyerlerinde yürütülen programlı denetimlerde sayısal olarak hedeflenen sonuçlar gerçekleştirilmiş, sektörde İş Kanunu uygulamaları ile ilgili farkındalık yaratılmış, işin yürütümü yönünden risk olarak öngörülen konularda iyileştirmeler sağlanmış, iş teftişi ile ilgili önemli bir başarı olarak kabul edilecek miktarlarda ödemelerin işçilere yapılması sağlanmış, ulaşılan işçi sayısı ve yaptırılan ödeme tutarları dikkate alındığında denetimin bir başarısı olarak çok az düzeyde idari para cezası uygulanmıştır.

İşçi ve işveren kesiminden gelen görüş ve önerilerin tamamı yukarıdaki bölümlerde sıralanmıştır. Tarafların kendi pencerelerinden sundukları sektörle ilgili tespit, ihtiyaç, öneri ve görüşleri, bazılarının yasal alt yapısının olmamasına, bazılarının ise mevcut yasalarla talep edilen şekilde



düzenlenmiş olmasına rağmen yer verilmiştir. Taraflardan gelen öneriler sektörün niteliği, özellikleri ve sorunlarını ortaya koyması açısından, denetimlerde yapılan tespitler ve alınan sonuçlar kadar önem arz etmektedir.

Türkiye için çok yeni bir sektör olan ve Dünya ile karşılaştırılmasında doyumluk seviyesine ulaşmadığı görülen çağrı merkezi sektörü, emekyoğun bir sektör olması, istihdam maliyetlerinin düşük olması, postalar halinde çalışmaya uygun yapısı nedeni ile bir çağrı masasında 3 işçiye istihdam yaratması, gelişen teknoloji ve getirilen yasal düzenlemeler ile çok hızlı büyümesi gibi nedenlerle Türkiye istihdamı için önemli bir sektördür.

Sektörde müşteri temsilcileri tarafından yapılan iş, işin niteliği gereği, insan ilişkileri, sürekli konuşma, dinleme, stres, sürekli oturarak çalışma gibi özelliklerinden dolayı ofis ortamında çalışılması nedeniyle büro işi olarak tanımlanacak kadar hafif bir iş değildir. Yasal düzenlemeleri ve denetlemeleri yapılarak, standartları belirlenerek, emek yoğun olması nedeniyle işsizlikle mücadele açısından teşvik edilerek sektörün büyümesi desteklenmelidir.



ÇALIŞMA ve SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
İş Teftiş Kurulu Başkanlığı
İnönü Bulvarı No:42 B Blok
Kat:5 Emek / ANKARA
Tel : 0312 296 62 31
web : www.itkb.gov.tr
e-posta : isteftis@csgb.gov.tr

