



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

GENEL DEĞERLENDİRME RAPORU

2024 YILI ÇAĞRI MERKEZLERİNDE
ÇALIŞMA KOŞULLARININ İYİLEŞTİRİLMESİ
PROGRAMLI TEFTİŞİ

(Ekim, 2025)



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı





T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

ÖNSÖZ

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 49'uncu maddesi ve çalışma hayatıyla ilgili diğer maddelerinde Devlet; çalışanların hayat seviyelerini yükseltmek ve çalışma hayatını geliştirmek için çalışanları ve işsizleri korumak, çalışmayı desteklemek, işsizliği önlemeye elverişli ekonomik bir ortam oluşturmak ve çalışma barışını sağlamak için gerekli tedbirleri almakla yükümlü tutulmuştur. Bu yükümlülük Devlet'in çalışma hayatını kontrol etmesini gerekli kılmaktadır.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı olarak sosyal hukuk devleti temelinde emeğin ve hakkın esas alındığı, diyalog mekanizmalarının etkin bir biçimde işletilerek çalışma ahenginin hâkim kılındığı, uluslararası norm ve standartlara uyumlu, yenilikçi bir çalışma hayatı oluşturmak vizyonu çerçevesinde temel misyonumuz; çalışma hayatını düzenlemek ve denetlemek, işgücü piyasasının yapısal sorunlarını çözmek suretiyle büyümenin istihdama katkısını, istihdam ve işgücüne katılım oranını artırmak, nitelikli insan kaynağı oluşturmak, sosyal güvenliği yaygınlaştıracak tedbirler almak, iş sağlığı ve güvenliği kültürünü geliştirerek tüm çalışanlara sağlıklı ve güvenli çalışma ortamı oluşturmaktır.

Anayasa kapsamında, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığına 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile verilen görevlerin denetimle ilgili kısımları; 5690 sayılı Kanun ile onanan Uluslararası Çalışma Örgütü'nün Sanayi ve Ticarete İş Teftişi Hakkındaki 81 sayılı ILO Sözleşmesi gereği Bakanlık Rehberlik ve Teftiş Başkanlığına verilmiştir. Bu kapsamda, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının çalışma hayatını denetlemeye yetkili birimi olan ve çalışma barışının tesisinin sağlanması amacıyla görev yapan Rehberlik ve Teftiş Başkanlığının, çalışma hayatı ile ilgili mevzuatın uygulanmasını izlemek, çalışma şartları, çalışma ortamı, çalışma ilişkileri, iş kazaları ve meslek hastalıkları, kayıt dışılık, iş sağlığı ve güvenliğine yönelik ihlaller ve benzeri risk kriterlerine dayanarak işyerleri ve sektörler düzeyinde analizler yapmak, çalışma hayatının denetimi ve raporlanmasına ilişkin ilke, yöntem, standart ve teknikleri geliştirmek, denetim rehberleri hazırlamak, denetimlerin etkinliğini ve verimliliğini artırıcı tedbirleri almak, bu konuda görüş ve önerilerde bulunmakla ilgili görevleri vardır.

Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı olarak programlı teftişler kapsamında amacımız, ülkemizde yürürlükte bulunan iş mevzuatı çerçevesinde çalışma hayatı bakımından öncelikli riskleri belirleyerek ilgili taraflara rehberlik etmek ve taraflar arasında çalışma barışının sağlanmasına katkıda bulunmaktır. Bu kapsamda yürütülen teftişlere ilişkin hazırlanan Genel Değerlendirme Raporları ilgili tarafların bilgilerine sunulmaktadır.



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

BAŞKAN SUNUŞU

2024 yılına ait Programlı Teftişlerin hazırlanmasında, yürütülmesinde ve bu raporun yazımında görev alan İş Müfettişlerine, teftiş aşamasında gerekli kolaylığı sağlayan işveren ve çalışanlara, kamu kurum ve kuruluşlarına, katkısı ve katılımı olan tüm paydaşlara teşekkür eder, ülkemiz ve çalışma hayatı için faydalı olmasını temenni ederim.

Bekir AKTÜRK
Rehberlik ve Teftiş Başkanı



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	iii
BAŞKAN SUNUŞU	iv
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR LİSTESİ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
I. BÖLÜM GENEL BİLGİLER.....	1
1. TEFTİŞİN ADI	1
2. TEFTİŞİN GEREKÇESİ.....	1
3. TEFTİŞİN AMACI.....	2
4. TEFTİŞTE GÖREV ALAN MÜFETTİŞLER.....	3
5. ÇALIŞMA TAKVİMİ.....	3
6. TEFTİŞ YÜRÜTÜLEN İLLER	3
7. TEFTİŞE ALINAN İŞYERLERİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER	4
8. İŞYERLERİNİN BELİRLENME KRİTERLERİ	4
9. İŞYERLERİNDE YÜRÜTÜLEN GENEL FAALİYETLER.....	4
II. BÖLÜM TEFTİŞ KAPSAMINDA YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	6
1. HAZIRLIK AŞAMASI	6
2. TEFTİŞ AŞAMASI.....	6
3. İSTATİSTİKLER.....	6
III. BÖLÜM MEVZUATA AYKIRILIKLAR.....	16
IV.BÖLÜM SONUÇ.....	20
1. TEFTİŞ SONUÇLARI HAKKINDA GENEL DEĞERLENDİRME	20
2. SEKTÖR/ALAN TEMSİLCİLERİNİN GÖRÜŞLERİ.....	20
3. İŞ MÜFETTİŞLERİNİN DEĞERLENDİRME VE GÖRÜŞLERİ	20



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

KISALTMALAR LİSTESİ

SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı
NACE	Ekonomik Faaliyetlerin İstatistiksel Sınıflandırması
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ALO170	Çalışma Hayatı İletişim Merkezi
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil II-1 Çalışanların Cinsiyete Göre Oransal Dağılımı	9
Şekil II-2 Çalışanların Bölümlere Göre Oransal Dağılımı.....	10
Şekil II-3 Çalışanların Ücret Seviyesine Göre Oransal Dağılımı	10
Şekil II-4 Çalışanların Ücret Şekillerine Göre Oransal Dağılımı	11
Şekil II-5 Çalışanların İş Akdi Türüne Göre Oransal Dağılımı	11
Şekil II-6 Çalışanların Kıdemlerine Göre Dağılımı.....	12



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

TABLULAR LİSTESİ

Tablo II-1 Çalışma Takvimi.....	3
Tablo II-2 Teftiş Yapılan İllerdeki İşyeri ve İşçi Sayıları.....	7
Tablo-II-3 Teftiş Yapılan İşyerlerinin İşçi Sayılarına Göre Dağılımı	8
Tablo II-4 İşçilerin Kıdemlerine Göre Dağılımı.....	12
Tablo II-5 4857 sayılı İş Kanununa Göre Tespit Edilen İhlaller	13
Tablo II-6 Giderilen Mevzuata Aykırılıklar Sonucunda Ödenmesi Sağlanan Kişi Hak ve Alacaklar.....	15
Tablo II-7 Giderilen Mevzuata Aykırılıklar Sonucunda Kamuya Aktarılması Sağlanan Kamu Alacakları..	15



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

I. BÖLÜM GENEL BİLGİLER

1. TEFTİŞİN ADI

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi Programlı Teftişi.

2. TEFTİŞİN GEREKÇESİ

Çağrı merkezlerindeki çalışma, yapılan işin konusunun özelliğinden dolayı, 7 gün ve 24 saat sürmektedir. Çalışanların yaş ve cinsiyet dağılımı dikkate alındığında; çalışma süreleri, gece saatlerine rastlayan dönemlerdeki çalışmalar, postalar halinde günün farklı saat aralıklarında çalışma, sürekli olarak gelen çağrıyı almak üzerine biçimlenen çalışma düzeni nedeni ile ara dinlenmesi kullanımı ile ilgili sorunlar yaşanabilmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından yayınlanan verilere göre 2023 yılının Temmuz ayında bilgi ve iletişim sektöründe çalışan sayısının bir önceki yıla göre yüzde 6,4 artışla 285.296 kişidir. Sektör temsilcilerine göre ise sadece çağrı merkezlerinde çalışan sayısı destek ve yönetici kadroları ile birlikte 160.000 kişi civarındadır. Bu rakamlardan da görüleceği üzere iletişim sektöründeki toplam çalışan sayısının ağırlıklı ortalamasını sadece çağrı merkezi çalışanları oluşturmaktadır.

İletişim hizmeti faaliyetinin alt sektörleri içinde; telekomünikasyon şebeke ve ağlarının bakım ve onarımı, uzun mesafe telekomünikasyon (iletişim) hatlarının inşaatı (uzun mesafe yer üstü/altı veya deniz altı telekomünikasyon iletim hatları), kentsel (kısa mesafe) telekomünikasyon (iletişim) hatlarının inşaatı (anten dahil iletim kuleleri ve trafo istasyonları ve yerel sınırlar içerisindeki dağıtım alt istasyonları vb.), evrensel hizmet yükümlülüğü altında postacılık faaliyetleri, kablolu telekomünikasyon faaliyetleri, uydu üzerinden telekomünikasyon faaliyetleri, telekomünikasyon uygulamalarına yönelik radar istasyonlarının işletilmesi, başka yerde sınıflandırılmamış diğer telekomünikasyon faaliyetleri (uydudan izleme, iletişim telemetresi vb. uzmanlık gerektiren telekomünikasyon uygulamalarının sağlanması, çevrim içi internet erişimi sağlanması, VOIP sağlanması, vb.), web portalları ve çağrı merkezlerinin faaliyetleri bulunmaktadır.

İletişim sektörünün özellikle emek yoğun olmasından dolayı gelir ile istihdam arasında pozitif bir ilişki vardır. Ancak artan maliyetler bu ilişkiyi tersine çevirmiş, işyerlerinin, atan maliyetleri azaltmak için az işçi ile çok verim alma yoluna gittiği ve uzaktan çalışma modelinin sektörün yeni çalışma trendi haline geldiği gözlenmektedir. E v ortamında çalışmanın yaratmış olduğu maliyetlerin işverenlikçe



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

karşlanması gerekirken işçilerin mağdur olduğu ve çalışma ortamlarının standart olmaması nedeniyle işçilerin bazı psiko-sosyal sorunlarla karşılaşabildiği bilinmektedir.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının yayımlamış olduğu İşkollarındaki İşçi Sayıları ve Sendikaların Üye Sayılarına İlişkin 2024 Ocak ayı istatistikleri hakkında Tebliğe göre; “07-İletişim” işkolunda çalışan toplam 200.849 çalışandan 29.670’in 7 farklı sendikaya üye oldukları belirtilmiştir. Verilere bakıldığında, tüm sektörlerde çalışan toplam işçilerin (*çağrı merkezleri dışında yer alan sektörlerde çalışan işçiler de dahildir.*) yaklaşık %15’inin sendika üyeliğinin bulunduğu ve sektördeki toplam çalışan sayısına oranla sendikalaşma oranının düşük düzeyde olduğu anlaşılmaktadır.

Başkanlığımıza intikal eden şikayet ve ihbarların da değerlendirilmesi sonucunda söz konusu programlı teftiş ile; çağrı merkezleri işyerlerinde çalışan işçilerin mevzuattan kaynaklanan haklarından eksiksiz faydalanabilmesine, çalışma ilişkilerinin mevzuata uygun hale getirilmesi sağlanarak işçi ve işverenlerin çalışma barışı içerisinde ilişkilerini sürdürmesine ve işverenler arasında mevzuattaki yükümlülüklerin uygulanmasından kaynaklanan farklılıkların giderilerek haksız rekabetin önlenmesine katkı sağlayacağı hedeflenmektedir.

3. TEFTİŞİN AMACI

Sektörde çalışma koşullarının iyileştirilmesi, kayıt dışılığın azaltılması, işveren, işçi ve sektör temsilcilerinde çalışma mevzuatı yönünden farkındalık oluşturulması ve çalışma barışına katkıda bulunulması amaçlanmıştır. Bu kapsamda programlı teftiş çerçevesinde;

- Çalışma süreleri,
- Ücret ve ekleri (fazla çalışma, ulusal bayram, genel tatil, hafta tatili ücretleri, prim, ikramiye vb.)
- Fiili-kaydi ücret,
- Kayıt dışı istihdam,
- İş sözleşmeleri,
- Postalar halinde çalışma,
- Ücret hesap pusulası,
- Yıllık ücretli izin,
- Ara dinlenme süresi,
- Hafta tatili izni,
- Teftiş Rehberinde yer alan 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu kapsamında bakılması gereken hususlar,



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

- Çalışma izni olmayan yabancı çalıştırılması,
- Kadın, çocuk ve genç işçilere yönelik koruyucu hükümler,
- Zorla çalıştırma amaçlı muhtemel insan ticareti,
- Çağrı üzerine çalışma, mevsimlik çalışma ve benzeri “a-tipik” çalışma modelleri,

Konularında teftişler yürütülmüştür.

4. TEFTİŞTE GÖREV ALAN MÜFETTİŞLER

Programlı teftişte, Adana, Ankara, İzmir ve İstanbul Rehberlik ve Teftiş Grup Başkanlıklarında görevli 16 iş müfettişi görev almıştır.

5. ÇALIŞMA TAKVİMİ

2024 yılı Ocak-Mart aylarında programlı teftişin hazırlık aşaması gerçekleştirilmiş, eğitim ve toplantı faaliyetleri yürütülmüş; Ekim ile Aralık ayları arasında teftişler gerçekleştirilerek ilgili işyerlerine dair teftiş raporları düzenlenmiş ve 2025 yılı Ocak-Şubat aylarında programlı teftişlere ait genel değerlendirme raporu hazırlanmıştır. Programlı teftişlere ilişkin çalışma takvimi aşağıda belirtilmiştir.

Tablo II-1 Çalışma Takvimi

Faaliyet	Dönem
Hazırlık Aşaması • Araştırma faaliyetleri • Bilgilendirme ve bilinçlendirme faaliyetleri	Ocak 2024 Şubat-Mart 2024
Teftiş Aşaması • Teftişlerin yürütülmesi ve raporların yazımı	Ekim-Aralık 2024
Analiz ve Değerlendirme • Değerlendirme toplantıları ve istatistiklerin analizi	Ocak 2025
Genel Değerlendirme Raporu Yazımı	Ocak-Şubat 2025

6. TEFTİŞ YÜRÜTÜLEN İLLER

Programlı teftiş; Adana, Adıyaman, Ağrı, Amasya, Ankara, Antalya, Aydın, Artvin, Balıkesir, Batman, Bingöl, Bitlis, Bursa, Burdur, Çanakkale, Çorum, Denizli, Diyarbakır, Düzce, Edirne, Elazığ, Erzurum, Erzincan, Eskişehir, Giresun, Hatay, Iğdır, Isparta, İstanbul, İzmir, Karabük, Karaman, Kars,



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

Kayseri, Kırıkkale, Kocaeli, Konya, Malatya, Manisa, Mardin, Ordu, Osmaniye, Rize, Sakarya, Samsun, Siirt, Sivas, Şanlıurfa, Tekirdağ, Tokat, Trabzon, Uşak, Van ve Yalova illerinde gerçekleştirilmiştir.

7. TEFTİŞE ALINAN İŞYERLERİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Programlı teftiş 07 numaralı “İletişim” işkolunda yer alan “82.20-Çağrı merkezlerinin faaliyetleri” Nace kodlu işyerlerinde gerçekleştirilmiştir.

8. İŞYERLERİNİN BELİRLENME KRİTERLERİ

İşyerlerinin belirlenmesinde aşağıdaki temel kriterler dikkate alınmıştır:

- Çalışan sayısı,
- İşyeri büyüklüğü,
- İşyerinin teftiş geçmişi,
- Şikayet/ihbar yoğunluğu,
- Çalışma ortamı koşulları.

İşyerlerinin belirlenmesinde kullanılan kaynaklar ise:

- SGK Verileri: İşyeri kayıtları ve sigortalı çalışan sayıları analiz edilmiştir.
- TÜİK Verileri: Sektörüne ilişkin istatistiksel veriler incelenmiştir.
- Bakanlık Veri Tabanı: Önceki denetim raporları ve işyeri kayıtları değerlendirilmiştir.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi “ALO 170” ve CİMER Başvuruları: İşyerleri hakkındaki şikayetler/ihbarlar değerlendirilmiştir.

9. İŞYERLERİNDE YÜRÜTÜLEN GENEL FAALİYETLER

Teftişe programına alınan çağrı merkezi işyerlerinde faaliyetler genel olarak dört ana başlıkta toplanabilir:

1. Gelen Arama (Inbound) Hizmetleri:

Müşterilerin şirketi aramasıyla başlayan süreçleri kapsar. En yaygın faaliyet türüdür.

Müşteri Hizmetleri ve Teknik Destek: Müşterilerin ürün/hizmetle ilgili soru, sorun, şikayet ve taleplerinin karşılandığı birimdir. (Örn: internet kesintisi bildirmek, fatura sormak, bir ürünün kullanımını öğrenmek).

Sipariş ve Rezervasyon Yönetimi: E-ticaret şirketlerinde sipariş alımı, havayolu şirketlerinde uçak bileti rezervasyonu, oteller için oda ayırtma gibi işlemler yapılır.



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

Kurum İçi (IT) Help Desk: Şirket çalışanlarının bilgisayar, yazılım, network gibi teknik sorunlarını çözen dahili destek birimidir.

Alo Şikayet Hattı: Tüketicilerin doğrudan şikayetlerini iletebileceği, özellikle Tüketici Kanunu gereği büyük şirketlerde bulunan hatlardır.

2. Giden Arama (Outbound) Hizmetleri:

Şirketin müşteriye aramasıyla başlayan süreçleri kapsar.

Doğrudan Pazarlama ve Tele-satış: Mevcut veya potansiyel müşterilere ürün/hizmet satmaya yönelik yapılan aramalardır. (Örn: yeni bir kredi kartı kampanyasını anlatmak, internet paketi satmak).

Anket ve Araştırma: Pazar araştırması, müşteri memnuniyeti anketleri yapmak.

Tahsilat ve Hatırlatma: Geciken ödemeleri hatırlatma, ödeme taahhüdü alma, randevu hatırlatma gibi işlemler.

3. Çok Kanallı İletişim Yönetimi:

Günümüzde çağrı merkezleri sadece telefonla değil, birçok dijital kanalı da yönetmektedir.

E-posta Yönetimi: Müşterilerden gelen e-postaları yanıtlama, ilgili birime yönlendirme.

Canlı Sohbet (Live Chat): E-ticaret sitelerinde anlık mesajlaşma ile müşteriye hızlı cevap verme.

Sosyal Medya Yönetimi: Şirketin sosyal medya hesaplarından (Twitter, Facebook, Instagram) gelen soru, şikayet ve yorumlara yanıt verme.

Mesajlaşma Uygulamaları: WhatsApp Business, Telegram gibi kanallar üzerinden müşteri iletişimini yürütme.

4. Back-Office (Arka Ofis) Operasyonları:

Telefon görüşmesi gerektirmeyen ancak müşteri işlemleriyle doğrudan ilgili olan idari işler.

Bilgi Girişi ve Veri İşleme: Müşteri görüşmelerinden çıkan sonuçları sisteme işleme, siparişleri oluşturma.

E-posta/Faks/Dilekçe İşlemleri: Yazılı talepleri değerlendirip sonuçlandırma.

Raporlama: Günlük performans verilerini derleme ve raporlama.



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

II. BÖLÜM TEFTİŞ KAPSAMINDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

1. HAZIRLIK AŞAMASI

Programlı teftiş ile ilgili hazırlıklar 2024 yılı Ocak ayında başlamıştır. Teftişe alınacak sektörün belirlenmesinde; sektörün büyüklüğü, ekonomi içindeki payı, istihdam edilen işçi sayısı, sektörün yapısı, kamuoyunda çıkan haberler, sektördeki işçilerin CİMER ve ALO170 gibi kanallar aracılığı ile yaptıkları şikâyetler ve ihbarlar değerlendirilmiştir. 2024 yılı Şubat ve Mart aylarında uygulama esasları belirlenerek koordinasyon ekipleri oluşturulmuş, uygulamada birliğin sağlanması, teftişin etkin ve verimli bir şekilde yürütülebilmesi amacıyla programda yer alacak müfettişler ile toplantılar yapılmıştır.

2. TEFTİŞ AŞAMASI

Teftiş konuları arasında yer alan; çalışma süreleri, ücret ve ekleri (fazla çalışma, ulusal bayram, genel tatil, hafta tatili ücretleri, prim, ikramiye vb.), fiili-kaydi ücret, kayıt dışı istihdam, iş sözleşmeleri, postalar halinde çalışma, ücret hesap pusulası, yıllık ücretli izin, ara dinlenme süresi, hafta tatili izni, Teftiş Rehberinde yer alan 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu kapsamında bakılması gereken hususlar, çalışma izni olmayan yabancı çalıştırılması, kadın, çocuk ve genç işçilere yönelik koruyucu hükümler, zorla çalıştırma amaçlı muhtemel insan ticareti, çağrı üzerine çalışma, mevsimlik çalışma ve benzeri “a-tipik” çalışma modelleri konularında işyerlerinde incelemeler gerçekleştirilmiştir.

Teftişler rehberlik odaklı yürütülmüş olup işverenlerin tespit edilen noksanlık ve aykırılıkları gidereceği yönündeki süre talebi ile müfettişlerin süre taleplerini uygun görmesi sonucunda, işverenlere makul süreler verilerek tespiti yapılan mevzuat eksikliklerinin giderilmesi sağlanmıştır. Yine, yıl içerisinde düzenli olarak teftişlerde yaşanan sorunlar ve değerlendirmeler ile ilgili teftişlerde görev alan müfettişlerle toplantılar düzenlenmiştir.

3. İSTATİSTİKLER

3.1. İşyeri Bilgilerine İlişkin İstatistikler

Programlı teftiş 54 ilde ve 212 farklı SGK sicil numaralı işyerinde gerçekleştirilmiş olup teftişler sonucunda 93.119 işçiye ulaşılmıştır.



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

Tablo II-2 Teftiş Yapılan İllerdeki İşyeri ve İşçi Sayıları

S.N	İL	İŞYERİ SAYISI	İŞÇİ SAYISI
1	Adana	4	965
2	Adıyaman	2	918
3	Ağrı	1	425
4	Amasya	1	333
5	Ankara	13	7.914
6	Antalya	9	884
7	Aydın	2	486
8	Artvin	1	147
9	Balıkesir	2	2.133
10	Batman	1	17
11	Bingöl	1	168
12	Bitlis	1	229
13	Bursa	4	1.193
14	Burdur	1	84
15	Çanakkale	1	72
16	Çorum	2	1.004
17	Denizli	2	255
18	Diyarbakır	7	4.238
19	Düzce	1	757
20	Edirne	3	1.883
21	Elazığ	1	15
22	Erzurum	2	3.475
23	Erzincan	1	882
24	Eskişehir	4	1.929
25	Giresun	1	433
26	Hatay	1	70
27	Iğdır	1	1.621
28	Isparta	2	935
29	İstanbul	60	19.053
30	İzmir	19	10.232
31	Karabük	1	23
32	Karaman	2	160
33	Kars	2	1.012
34	Kayseri	4	66
35	Kırıkkale	2	814
36	Kocaeli	1	66
37	Konya	4	346
38	Malatya	1	1.396
39	Manisa	1	436
40	Mardin	1	577
41	Ordu	3	1.961
42	Osmaniye	1	224
43	Rize	2	1.280



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

S.N	İL	İŞYERİ SAYISI	İŞÇİ SAYISI
44	Sakarya	2	172
45	Samsun	5	4.450
46	Siirt	1	300
47	Sivas	3	1.205
48	Şanlıurfa	7	4976
49	Tekirdağ	1	79
50	Tokat	1	414
51	Trabzon	5	1.184
52	Uşak	2	678
53	Van	7	8.334
54	Yalova	2	216
TOPLAM		212	93.119

Bu verilere göre Türkiye'nin bütün coğrafi bölgelerinin en az 1 ilinde çağrı merkezi kurulduğu, çağrı merkezlerinin özellikle İstanbul, İzmir ve Ankara gibi nüfus yoğunluğu yüksek olan illerinde yoğunlaştığı anlaşılmaktadır.

Teftiş Yapılan İşyerlerinin Dağılımı

Teftişi yapılan 212 işyeri, işçi sayılarına göre sınıflandırıldığında çağrı merkezlerinin büyük bir kısmının orta ve büyük ölçekli işyerlerinden oluştuğunu göstermektedir.

Tablo II-3 Teftiş Yapılan İşyerlerinin İşçi Sayılarına Göre Dağılımı

İŞÇİ SAYISI	YÜZDELİK ORAN	İŞYERİ SAYISI
1-9 İşçi Arası	4,25%	9
10-49 İşçi Arası	15,57%	33
50-249 İşçi Arası	40,09%	85
250 ve üstü	40,09%	85
TOPLAM	100 %	212

3.2. Çalışan Bilgilerine İlişkin İstatistikler

Programlı teftişi kapsamında ulaşılan işçilere ilişkin tespitler cinsiyet dağılımı, nitelikleri, kıdemleri, ücret politikaları, iş sözleşmelerinin türleri gibi başlıca konular altında değerlendirilmiştir.

İşçilerin Cinsiyete Göre Dağılımı

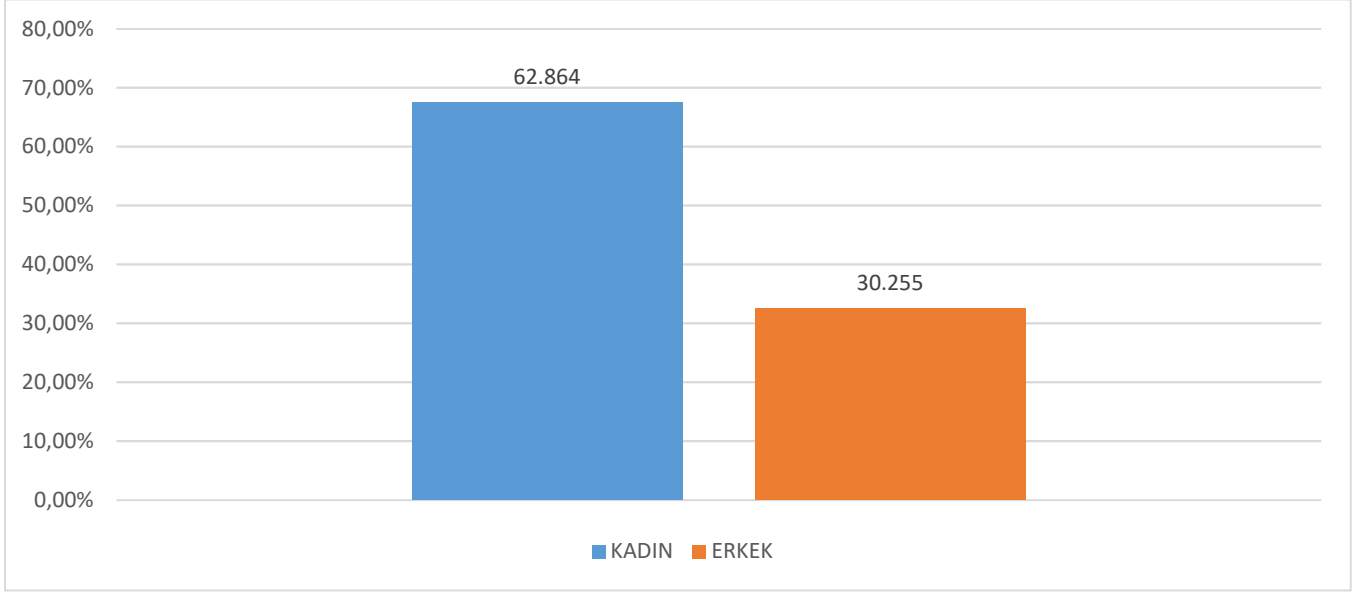
Çağrı merkezlerinde çalışan işçilerin büyük bir çoğunluğunu kadın işçiler oluşturmakta olup erkek işçilerin kadınlara nazaran daha az temsil edildiği görülmüştür.



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

Teftiş edilen işyerlerinde toplam çalışan sayısı 93.119 olup cinsiyete göre dağılım şu şekildedir:

- Kadın işçi sayısı: 62.684 (%67,51)
- Erkek işçi sayısı: 30.255 (%32,49)



Şekil II-1 Çalışanların Cinsiyete Göre Oransal Dağılımı

İşçilerin Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımı

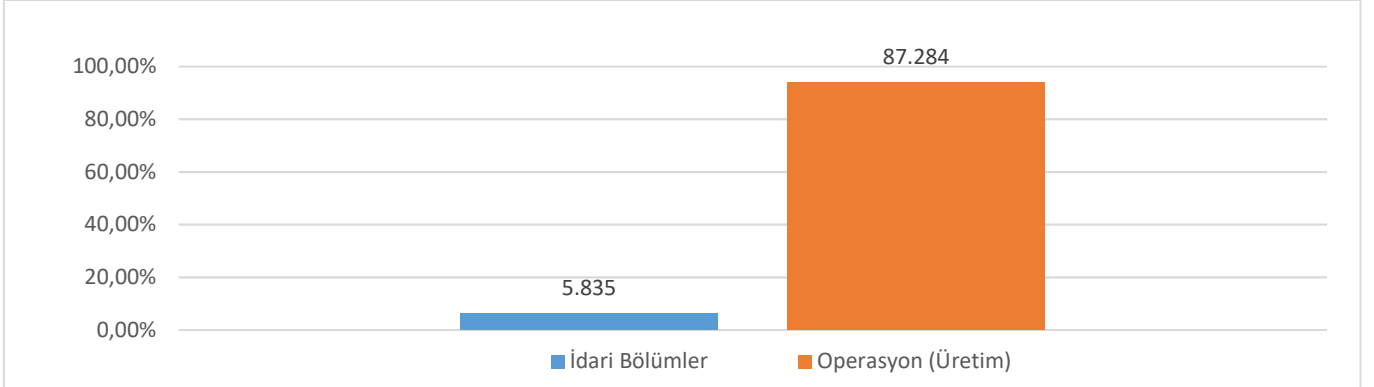
Çağrı merkezi olarak faaliyet gösteren işyerlerinde çalışanların bölümlere göre dağılımı incelendiğinde büyük bir kısmı operasyon (müşteri temsilcisi, takım lideri vb.) bölümünde yer almakta olup daha küçük bir kesim idari bölümde (yönetim, muhasebe, finans, insan kaynakları v.b.) görev yapmaktadır.

Operasyon (müşteri temsilcisi, takım lideri vb.) bölümünde çalışan işçi sayısı 87.284 kişi olup toplam çalışanların %93,73'ünü oluşturmaktadır. İdari bölümde görev yapan işçi sayısı ise 5.835 kişi olup toplam çalışanların %6,27'sini kapsamaktadır.

Bu veriler, çağrı merkezi sektöründe çalışanların büyük bir kısmının müşteri temsilcisi görev tanımıyla çalıştığını göstermektedir.



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı



Şekil II-2 Çalışanların Bölümlere Göre Oransal Dağılımı

İşçilerin Yaşa Göre Dağılımı

Çağrı merkezlerinde çalışan işçilerin neredeyse tamamının 18 yaş üzeri olduğu görülmüştür.

Teftiş edilen işyerlerinde çalışanların yaş durumuna göre dağılımı aşağıdaki gibidir:

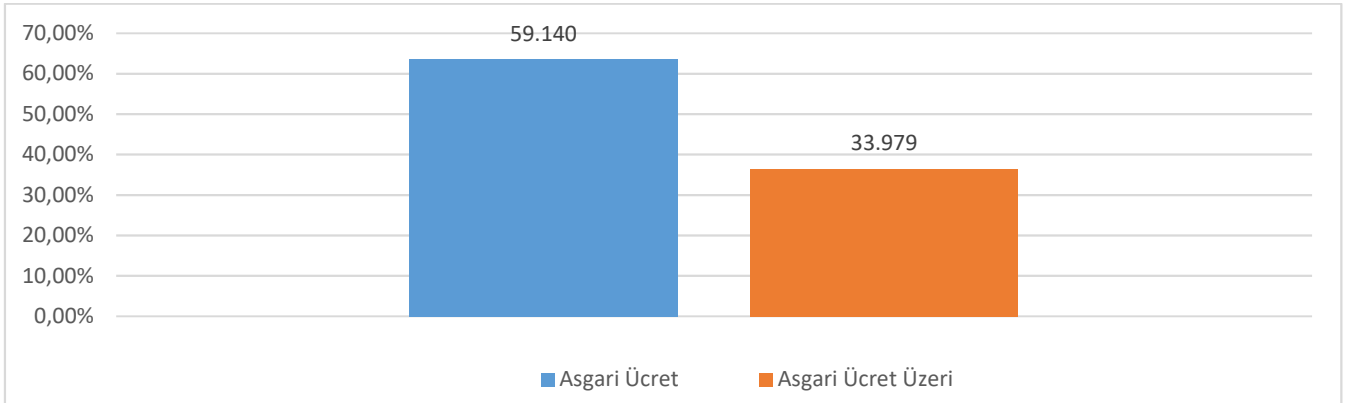
- Genç işçi sayısı: 37 (%0,04)
- 18 yaş üstü işçi sayısı: 93.082 (%99,96)

Ücretlendirme ve Ödeme Sistemleri

Teftişi yapılan işyerlerinde çalışan işçilerin önemli bir kısmı asgari ücret düzeyinde ücret almakta olup asgari ücretin üzerinde ücret alan işçilerin çoğunlukla idari ve yönetici pozisyonlarda çalıştığı, müşteri temsilcilerinin büyük bir kısmının saatlik ya da günlük ücret aldığı görülmüştür.

İşçilerin ücret dağılımı şu şekildedir:

- Asgari ücretle çalışan işçi sayısı: 59.140 (%63.51)
- Asgari ücretin üzerinde ücret alan işçi sayısı: 33.979 (%36.49)

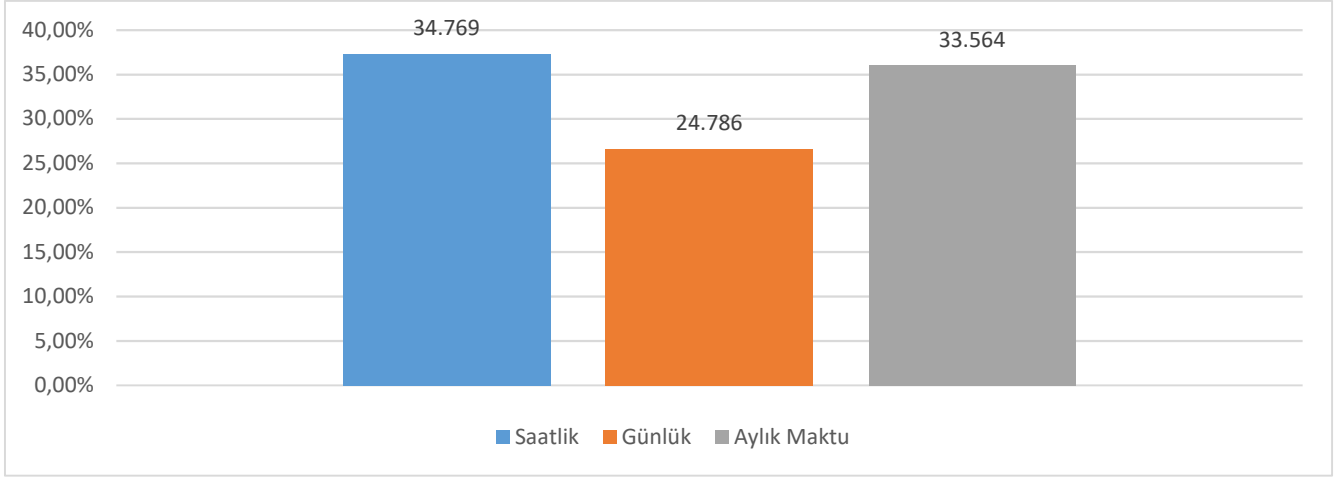


Şekil II-3 Çalışanların Ücret Seviyesine Göre Oransal Dağılımı



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

- Günlük ücret alan işçi sayısı: 24.786
- Aylık ücret alan işçi sayısı: 33.564
- Saatlik ücret alan işçi sayısı: 34.769

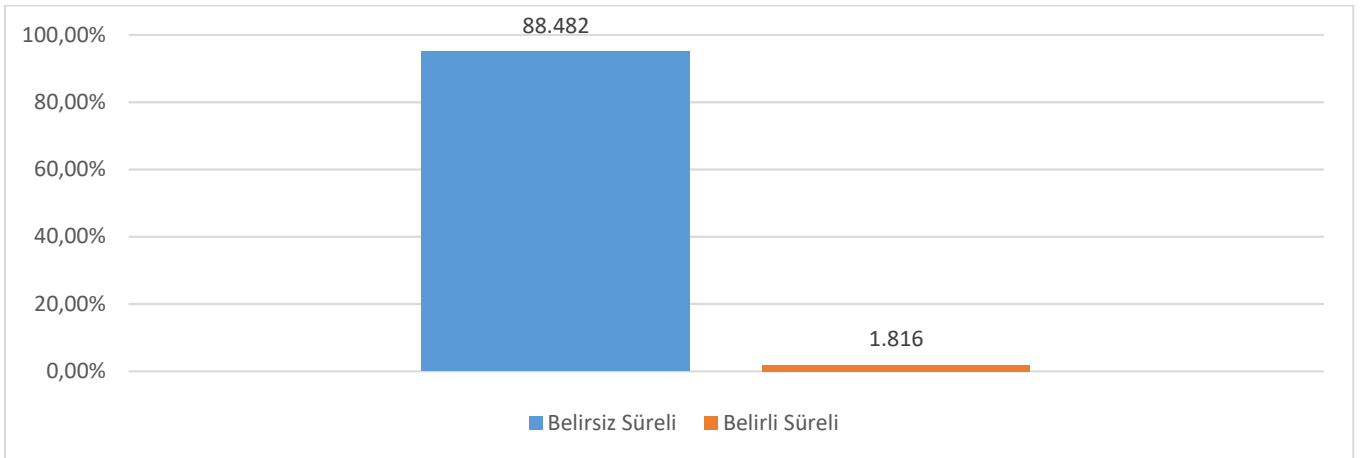


Şekil II-4 Çalışanların Ücret Şekillerine Göre Oransal Dağılımı

İşçilerin İş Sözleşmesi Türlerine Göre Dağılımı

Teftişi yapılan işyerlerinde çalışan işçilerin büyük bir kısmı belirsiz süreli iş sözleşmesiyle çalıştırılmaktadır. Ancak bazı işyerlerinde belirli süreli ve kısmi süreli çalışma modellerine rastlanmıştır.

- Belirsiz süreli sözleşme ile çalışan işçi sayısı: 88.482 (%95,02)
- Belirli süreli sözleşme ile çalışan işçi sayısı: 1.816 (%1,95)
- Kısmi süreli çalışan işçi sayısı: 2.821 (% 3,03)



Şekil II-5 Çalışanların İş Akdi Türüne Göre Oransal Dağılımı



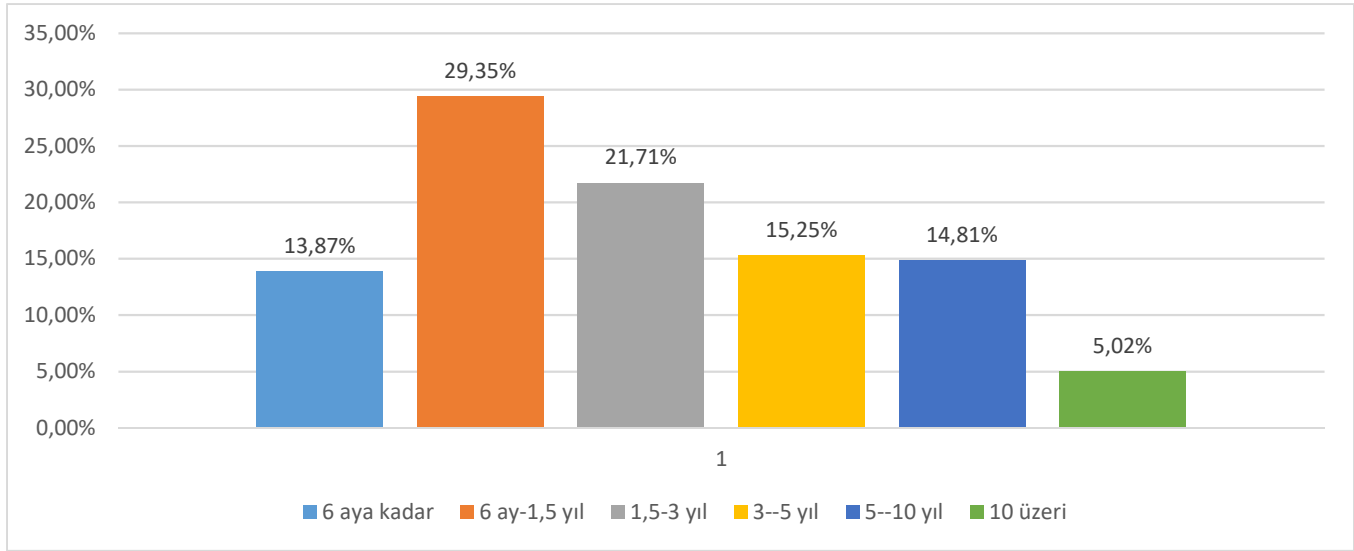
T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

Çalışanların Kıdemlerine (Hizmet Süresi) Göre Dağılımı

Çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteren işyerlerinde çalışan işçilerin kıdemlerine göre dağılımı incelendiğinde, iş gücünün büyük bir kısmının nispeten kıdemlerinin az olduğu görülmektedir. Bu durum, sektörde iş gücü devrinin yüksek olduğunu ve işçilerin uzun süreli istihdamının sağlanamadığını göstermektedir.

Tablo II-4 İşçilerin Kıdemlerine Göre Dağılımı

Kıdem (Hizmet Süresi)	Yüzdelik Oran	İşçi Sayısı
6 aya kadar	13,87 %	12.911
6 ay-1,5 yıl	29,35%	27.327
1,5-3 yıl	21,71%	20.218
3-5 yıl	15,25%	14.204
5-10 yıl	14,81%	13.787
10 üzeri	5,02%	4.672



Şekil II-6 Çalışanların Kıdemlerine Göre Dağılımı

Bu veriler ışığında sektörde çalışanların yaklaşık %64'ünün 3 yıl ve daha kısa süredir çalıştığı görülmektedir. Özellikle 6 aya kadar ve 6 ay-1,5 yıl kıdeme sahip işçilerin oranı toplamda %43'ü bulmaktadır. Buna karşılık 10 yıl ve üzeri kıdeme sahip işçilerin oranı yalnızca %5,02 olup toplam 4.672 kişi ile sektörde en düşük paya sahiptir. Bu veriler, çağrı merkezi sektörünün kalifiye iş gücünü uzun vadede elinde tutmada zorluk yaşadığını ve çalışan bağlılığının düşük olduğunu ortaya koymaktadır.



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

3.3. Teftiş Sonucuna İlişkin İstatistikler

3.3.1. Genel İstatistikler

Programlı teftiş, 2024 yılı Nisan-Aralık ayları arasında yürütülmüş olup Ülke geneli itibariyle 54 ilde faaliyet gösteren 212 işyerinde denetim gerçekleştirilmiş ve 93.119 işçinin çalışma koşulları incelenmiştir.

3.3.2. Tespit Edilen Mevzuata Aykırılıklara İlişkin İstatistikler

İşverenlerin tespit edilen noksanlık ve aykırılıkları gidereceği yönündeki süre talebi ile müfettişlerin süre taleplerini uygun görmesi sonucunda, işverenliklere makul süreler verilerek tespiti yapılan mevzuat eksikliklerinin giderilmesi sağlanmıştır. Verilen süre sonunda giderilmeyen mevzuata aykırılıklar için 8 işverenlik hakkında toplam 4.124.035,00 TL idari yaptırım önerilmiş olup, tespit edilen mevzuata aykırılıklar ile uygulanması önerilen idari para cezalarına ilişkin bilgiler aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo II-5 4857 sayılı İş Kanununa Göre Tespit Edilen İhlaller

4857 SAYILI YASAYA GÖRE İHLALLER	TEFTİŞİN BİRİNCİ AŞAMASI İhlali Gerçekleştiren İşyeri Sayısı		TEFTİŞİN İKİNCİ AŞAMASI İhlali Gideren-Gidermeyen İşyeri Sayısı	
İhlalin Adı	Madde Numarası	İşyeri Sayısı	Gideren İşyeri	Gidermeyen İşyeri
*EŞİT DAVRANMA İLKESİNE AYKIRILIK				
Tam süreli çalışan işçi karşısında kısmi süreli çalışan işçiye farklı işlem yapmak	5	26	26	0
*İŞ SÖZLEŞMESİNİN YAPILMASINA İLİŞKİN HÜKÜMLERE AYKIRILIK				
Çalışma koşullarına ilişkin belgeyi vermemek	8	33	33	0
*ÇALIŞMA BELGESİNİ VERMEMEK				
İşten ayrılan işçiye çalışma belgesi vermemek, belgeye gerçeğe aykırı bilgi yazmak	28	40	40	0
*ÜCRETE İLİŞKİN YASAL DÜZENLEMELERE AYKIRILIK				
Ücret ile bu kanundan doğan veya TİS'den yada iş sözleşmesinden doğan ücreti kasten ödememek veya eksik ödemek	32	50	49	1
Ücretlerin zorunlu tutulduğu halde özel olarak açılan banka hesabına ödememek	32	1	1	0
*ÜCRET HESAP PUSULASI DÜZENLEMEMEK				
Ücret hesap pusulası düzenlememek	37	1	1	0
*FAZLA ÇALIŞMA HÜKÜMLERİNE AYKIRILIK				
Fazla çalışmalara ilişkin ücreti ödememek veya eksik ödemek	41	119	117	2
İşçiye hak ettiği serbest zamanı altı ay zarfında kullandırmamak ya da eksik kullandırmak	41	4	4	0
Yılda 270 saatin üzerinde fazla çalışma yaptırmak	41	6	6	0



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

*ULUSAL BAYRAM VE TATİL ÇALIŞMALARINA AYKIRILIK				
Ulusal Bayram ve genel tatil çalışmaları için işçi onayı almamak	44	9	9	0
Çalışılan genel tatil ücretlerini ödememek	47	78	78	0
*HAFTA TATİLİ ÇALIŞMALARINA AYKIRILIK				
Yedi günlük zaman içinde en az 24 saat dinlenme vermemek	46	58	58	0
Çalışılmayan hafta tatili günü ücretini ödememek	46	7	7	0
Çalışılmış gibi sayılan günleri hafta tatili ücretine hak kazanmada saymamak	46	1	1	0
*YILLIK ÜCRETLİ İZİN HÜKÜMLERİNE AYKIRILIK				
Yıllık ücretli izin hakkı ve sürelerine uymamak	53	16	16	0
Yıllık ücretli izne hak kazanma dönemi hesabına uymamak	54	26	26	0
Yıllık ücretli izni yasaya aykırı şekilde bölmek	56	111	109	2
İzin kayıt belgesi tutmamak	Yıllık İzin Yön.	9	9	0
İzin ücretini yasaya aykırı şekilde ödemek veya eksik ödemek	57	64	63	1
Yıllık izin yönetmeliğinin esas usullerine aykırı olarak izni kullanırmamak veya eksik kullanırmak	60	54	52	2
*ÇALIŞMA SÜRELERİNE İLİŞKİN HÜKÜMLERE AYKIRILIK				
Çalışma sürelerine ilişkin yönetmeliklere muhalefet etmek	63	62	59	3
Denkleştirme esaslarına aykırı davranmak	63	16	16	0
Günlük çalışma sürelerini belgeleyememek	Çalışma Süreleri Yön.	33	33	0
Ara dinlenmesini uygulamamak	68	1	1	0
İşçileri gece 7,5 saatten fazla çalıştırmak	69	14	13	1
*POSTALAR HALİNDE ÇALIŞMA HÜKÜMLERİNE AYKIRILIK				
Gece ve gündüz postalarını değiştirmemek	Pos. Hal. İşçi Çal. Yön.	3	3	0
*ANALIK HALİNDE ÇALIŞMA HÜKÜMLERİNE AYKIRILIK				
Süt izni vermemek	74	14	14	0
*İŞÇİ ÖZLÜK DOSYASI HÜKÜMLERİNE AYKIRILIK				
İşçi özlük dosyasını düzenlememek	75	1	1	0
*ÇALIŞMA HAYATININ DENETİMİ VE TEFTİŞİ HÜKÜMLERİNE AYKIRILIK				
Çağrıldıkları zaman gelmemek, kolaylık göstermemek	92	1	1	0

3.3.3 Teftiş Sürecinde Ödenmesi Sağlanan İşçilik Alacakları ile Kamuya Aktarılan Tutarlara İlişkin Bilgiler

İşverenlerin tespit edilen noksanlık ve aykırılıkları gidereceği yönündeki süre talebi ile müfettişlerin süre taleplerini uygun görmesi sonucunda, işverenliklere makul süreler verilerek tespiti yapılan mevzuat eksikliklerinin giderilmesi sağlanmıştır.

Teftişler sonucunda giderilen mevzuata aykırılıklar nedeniyle işçilere ödettirilmesi sağlanan tutarlar ile söz konusu işçilere yaptırılan bu ödemeler sonucunda kamuya aktarılması sağlanan kamu alacağı tutarları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

Tablo II-6 Giderilen Mevzuata Aykırılıklar Sonucunda Ödenmesi Sağlanan Kişi Hak ve Alacakları

Ödemenin Türü	İşçi Sayısı	Tutar (Brüt/TL)
Ücret	8.618	10.084.624,62
Fazla Çalışma Ücreti	28.058	151.533.899,16
Hafta Tatili Ücreti	269	1.563.234,55
Ulusal Bayram ve Genel Tatil ücreti	5.911	3.900.335,66
Prim	38	12.571.549
Diğer ödemeler	34	983.348,73
TOPLAM		180.636.991,72

Tablo II-7 Giderilen Mevzuata Aykırılıklar Sonucunda Kamuya Aktarılması Sağlanan Kamu Alacakları

Ödemenin Türü	Tutar (Brüt/TL)
SGK Primleri	45.987.512,07
Gelir Vergisi + Damga Vergisi	37.706.269,30
TOPLAM	83.693.781,37

3.3.4 Suç Duyurusu ve İhbarlar

Teftişlerde tespit edilen ve giderilmeyen mevzuata aykırılıklar nedeniyle yasal dayanaklar çerçevesinde ilgili kurumlara 9 bildirim düzenlenmiştir.



T.C.

ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI

Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

III. BÖLÜM MEVZUATA AYKIRILIKLAR

1. Eşit Davranma İlkesine İlişkin Aykırılıklar(4857/5. Madde)

Tam süreli çalışan işçi karşısında kısmî süreli çalışan işçiye farklı işlem yapmak şeklinde ihlalde bulunduğu tespit edilen 26 işyerinin tamamının, teftiş süreci içerisinde gerçekleştirilen rehberlik faaliyetleri ile bu ihlale son verdiği belirlenmiştir.

2. İş Sözleşmesi Hükümlerine İlişkin Aykırılıklar(4857/8. Madde)

Süresi bir yıl ve daha fazla olan iş sözleşmelerini yazılı yapmamak şeklinde ihlalde bulunduğu tespit edilen 33 işyerinin tamamının, teftiş süreci içerisinde gerçekleştirilen rehberlik faaliyetleri ile bu ihlale son verdiği belirlenmiştir.

3. Çalışma Belgesinin Verilmesine İlişkin Aykırılıklar(4857/28. Madde)

İş akdi sona eren işçilere çalışma belgelerini vermemek şeklinde ihlalde bulunduğu tespit edilen 40 işyerinin tamamının, teftiş süreci içerisinde gerçekleştirilen rehberlik faaliyetleri ile bu ihlale son verdiği belirlenmiştir.

4. Ücrete İlişkin Yasal Düzenlemelere Aykırılıklar

Aylık Maktu Ücret İle Çalışan İşçilerin Raporlu Günlerinde Ücretin Eksik Ödenmesi veya Ödenmemesi (4857/32. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 50 işyerinden 49'unun mevzuata uyum sağladığı, ancak 1 işyerinin gerekli düzenlemeleri yapmadığı ve ihlali devam ettirdiği belirlenmiştir.

Ücretlerin Banka Hesabına Ödenmemesi (4857/32. Madde)

Ücretlerin banka hesabına ödenmemesi şeklinde ihlalde bulunduğu tespit edilen 1 işyerinin, gerekli düzenlemeleri yaparak ücretleri banka aracılığıyla ödemeye başladığı belirlenmiştir.

Ücret Hesap Pusulası Düzenlememek (4857/37. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 1 işyerinin işçilere düzenli şekilde ücret hesap pusulası vermeye başladığı belirlenmiştir.

5. Fazla Çalışma Hükümlerine Aykırılıklar

Fazla Çalışma Ücretinin Eksik veya Hiç Ödenmemesi (4857/41. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 119 işyerinden 117'sinin mevzuata uyum sağladığı, ancak 2 işyerinin gerekli ödemeleri yapmadığı ve ihlali devam ettirdiği belirlenmiştir.

Yılda 270 Saatten Fazla Fazla Çalışma Yaptırmak (4857/41. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 6 işyerinin tamamının, teftiş süreci içerisinde gerçekleştirilen rehberlik faaliyetleri ile bu ihlale son verdiği belirlenmiştir.



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

İşçiye hak ettiği serbest zamanı altı ay zarfında kullandırmamak ya da eksik kullandırmak (4857/41. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 4 işyerinin tamamının, teftiş süreci içerisinde gerçekleştirilen rehberlik faaliyetleri ile bu ihlale son verdiği belirlenmiştir.

6. Ulusal Bayram ve Tatil Çalışmalarına Aykırılıklar

Ulusal Bayram ve Genel Tatil Çalışmaları İçin İşçi Onayı Almamak (4857/44. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 9 işyerinin tamamının, işçi onaylarını alarak mevzuata uyum sağladığı belirlenmiştir.

Çalışılan Genel Tatil Ücretlerini Ödememek (4857/47. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 78 işyerinin tamamının, işçilerin genel tatil ücretlerini tam ve zamanında ödemeye başladığı belirlenmiştir.

7. Hafta Tatili Çalışmalarına Aykırılıklar

Yedi Günlük Sürede En Az 24 Saat Dinlenme Vermemek (4857/46. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 58 işyerinin tamamının, teftiş süreci içerisinde gerçekleştirilen rehberlik faaliyetleri ile bu ihlale son verdiği belirlenmiştir.

Çalışılmayan Hafta Tatili Gününe Ait Ücretin Ödenmemesi (4857/46. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 7 işyerinin tamamının, işçilerin hafta tatili ücretlerini ödemeye başladığı belirlenmiştir.

Çalışılmış gibi sayılan günleri hafta tatili ücretine hak kazanmada saymamak (4857/46. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 1 işyerinin, teftiş süreci içerisinde gerçekleştirilen rehberlik faaliyetleri ile bu ihlale son verdiği belirlenmiştir.

8. Çalışma Sürelerine İlişkin Hükümlere Aykırılıklar

Çalışma Sürelerine İlişkin Yönetmeliklere Muhalefet Etmek (Haftalık Çalışma Süresinin 45 Saati, Günlük Çalışma Süresinin 11 Saati Aşması) (4857/63. Madde)

Çalışma sürelerine ilişkin yönetmeliklere muhalefet ederek haftalık çalışma süresinin 45, günlük çalışma süresinin 11 saati aşması şeklinde ihlalde bulunduğu tespit edilen 62 işyerinden 59'u gerekli düzenlemeleri yaparak mevzuata uyum sağlamış, ancak 3 işyerinin bu ihlali sürdürdüğü belirlenmiştir.

Denkleştirme Esaslarına Aykırı Davranmak (4857/63. Madde, İş Kanununa İlişkin Çalışma Süreleri Yönetmeliği)



T.C.

ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI

Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

Bu ihlali gerçekleştiren 16 işyerinin, teftiş süreci içerisinde gerçekleştirilen rehberlik faaliyetleri ile bu ihlale son verdiği belirlenmiştir.

Günlük Çalışma Sürelerini Belgeleyememek (İş Kanununa İlişkin Çalışma Süreleri Yönetmeliği)

Bu ihlali gerçekleştiren 33 işyerinin, teftiş süreci içerisinde gerçekleştirilen rehberlik faaliyetleri ile bu ihlale son verdiği belirlenmiştir.

Çalışma Saatlerini Duyurmamak (4857/67. Madde)

İşyerinde çalışma saatlerinin ilan edilmemesi şeklinde ihlalde bulunduğu tespit edilen 2 işyerinin tamamının, bu eksikliği gidererek çalışma saatlerini işçilerin erişebileceği şekilde duyurmaya başladığı belirlenmiştir.

Ara Dinlenmesini Uygulamamak (4857/68. Madde)

İşçilerin ara dinlenme sürelerinin sağlanmaması şeklinde ihlalde bulunduğu tespit edilen 1 işyerinin, mevzuata uygun hale getirilerek işçilere gerekli dinlenme sürelerinin verildiği belirlenmiştir.

İşçileri Gece 7,5 Saatten Fazla Çalıştırmak (4857/69. Madde)

İşçilerin gece 7,5 saatten fazla çalıştırılması şeklinde ihlalde bulunduğu tespit edilen 14 işyerinden 13'ünün gerekli düzenlemeleri yaparak yasal sınırları aşan çalışma sürelerini sınırlarken, 1 işyerinin mevzuata aykırı şekilde gece çalışmasını sürdürdüğü belirlenmiştir.

9. Postalar Halinde Çalışma Hükümlerine Aykırılıklar

Gece ve Gündüz Postalarını Değiştirmemek (Postalar Halinde İşçi Çalıştırılarak Yürütülen İşlerde Çalışmalara İlişkin Özel Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik)

Bu ihlali gerçekleştiren 3 işyerinin tamamının, vardiya değişimlerini mevzuata uygun hale getirdiği belirlenmiştir.

10. Yıllık Ücretli İzin Hükümlerine Aykırılıklar

Yıllık ücretli izin hakkı ve sürelerine uymamak (4857/53. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 16 işyerinin tamamının, mevzuata uygun hale getirdiği belirlenmiştir.

Yıllık Ücretli İzne Hak Kazanma Dönemi Hesabına Uymamak (4857/54. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 26 işyerinin tamamının, mevzuata uygun hale getirdiği belirlenmiştir.

Yıllık Ücretli İzni Yasaya Aykırı Şekilde Bölmek (4857/56. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 111 işyerinden 109'unun mevzuata uyum sağlamış, ancak 2 işyerinin ihlali devam ettirdiği belirlenmiştir.

İzin kayıt belgesi tutmamak (Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği/20.Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 9 işyerinin tamamının, mevzuata uygun hale getirdiği belirlenmiştir.



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

İzin Ücretini Yasaya Aykırı Şekilde Ödemek veya Eksik Ödemek (4857/57. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 64 işyerinden 63'ü ihlali gidermiş, 1 işyeri uygulamaya devam etmektedir.

Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliğinin Esas Usullerine Aykırı Olarak İzni Kullandırmamak veya Eksik Kullandırmak (4857/60. Madde)

Bu ihlali gerçekleştiren 54 işyerinden 52'si mevzuata uygun hale gelirken, 2 işyerinin ihlali sürdürdüğü belirlenmiştir.



T.C.
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı

IV. BÖLÜM SONUÇ

1. TEFTİŞ SONUÇLARI HAKKINDA GENEL DEĞERLENDİRME

Programlı teftiş, 54 ilde 16 iş müfettişi tarafından 212 işyerinde gerçekleştirilmiş olup 93.119 çalışana ulaşılmıştır. Yapılan teftişler sonucunda işçilerin Kanundan ve sözleşmelerden doğan hakları kapsamında; toplam 180.636.991,72 TL tutarındaki alacağın işçilere ödettilmesi, söz konusu işçilere yaptırılan bu ödemeler sonucunda ise 83.693.781,37 TL kamu alacağının ödenmesi sağlanmıştır. Ayrıca tespit edilen mevzuata aykırılıkları gidermeyen işverenlikler hakkında 4857 sayılı İş Kanunu'nun ilgili maddelerine istinaden 8 işverenlik hakkında toplam 4.124.035,00 TL idari para cezası uygulanması önerilmiştir.

4857 sayılı İş Kanunu kapsamında tespit edilen mevzuata aykırılık ve noksanlıkların %98,46 oranında işverenlikler tarafından giderildiği belirlenmiştir.

2. SEKTÖR/ALAN TEMSİLCİLERİNİN GÖRÜŞLERİ

Programlı teftişler kapsamında sektör temsilcilerinin talepleri özetlendiğinde;

- Sektöre yönelik mali destek sağlaması ve teşvik mekanizmalarının genişletmesi,
- İşçilerin sosyal haklar konusunda daha bilinçli hale getirilmesi için eğitim programlarının düzenlenmesi talep edilmiştir.

3. İŞ MÜFETTİŞLERİNİN DEĞERLENDİRME VE GÖRÜŞLERİ

Çalışma sürelerinin belgelendirilmesi, uzaktan çalışma, yıllık ücretli iznin peşin veya avans olarak ödenmesi, hafta tatili, yıllık iki yüz yetmiş saatin üzerinde fazla çalışma yapılması konularında mevzuat düzenlemeleri yapılmasının uygun olacağı değerlendirilmiştir.