



T.C. ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
İŞ TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

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

2013, Ankara

ÖNSÖZ

Başkanlığımızca, dünyada ve ülkemizde hızlı bir büyüme trendi gösteren çağrı merkezi sektörü emek yoğun bir sektör olan, işçi sayısına bağlı yasal yükümlülükler ile sektöre ilişkin işin yürütümü itibariyle öngörülen riskler esas alınarak sektörde, 2012 yılında 59 asıl işveren 42 alt işveren olmak üzere toplam 101 işyerinde programlı denetim yapılarak, toplam 28.715 işçiye ulaşılmıştır.

Sektördeki programlı teftişin haksız rekabetin önlenmesi, sektörün tamamına ulaşılabilmesi ve teftiş sonuçlarının ortaya çıkmasından ve sektörde yankı bulmasından sonra devam ettiği algısının oluşması için 2013 yılında da devam etmesinin faydalı olacağı öngörülmüştür.

Hazırlık aşamasında sosyal taraf olarak işveren kesiminden Çağrı Merkezleri Derneği ziyaret edilerek 2012 yılında yapılan teftişlerin sonuçları paylaşılmış, 2013 yılında da teftişlerin devam edeceği bilgisi verilmiştir.

2013 yılında teftiş programına alınan 43 çağrı merkezi işyerinden 24 işyerinde 8051 işçiye ulaşılmış, birinci ekip tarafından denetimi yapılan 6 işyerinde asıl işin bir bölümünde iş olarak çalışmakta olan 5 alt işveren ve toplam 605 işçi ile ilgili muvazaalı alt işverenlik ilişkisi tespiti yapılmış, iş mevzuatına ilişkin işyerlerindeki eksiklik ve aykırılıkların çok büyük bir kısmı yasal zemine çekilirken, iş sözleşmesi devam eden işçilere de önemli miktarda geçmişteki çalışmalarından kaynaklanan ve hak kazandıkları halde ödenmeyen ücret, fazla çalışma ücreti, hafta tatili ücreti, genel tatil günü ücreti gibi alacakları kayıtlara yansıtılarak yasal kesintilerinin de ilgili kurumlara ödenmesi suretiyle ödemeler yaptırılmış, mevzuat anlamında aykırılıkların verilen sürelerle rağmen giderilmeyen işyerlerine de (sadece 2 işyeri) idari yaptırım uygulanmıştır.



K. Atatürk

TEŞEKKÜR

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı ikinci yılında hazırlık, teftiş, teftiş dışı faaliyetler ve genel değerlendirme raporu düzenleme aőamasındaki katkılarından dolayı Çağrı Merkezleri Derneği, İstanbul Meslek Hastalıkları Hastanesi, anket sonuçlarını değerlendiren Baőhekim Yardımcısı Dr. Kaan Karadağ'a teşekkür ederiz.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	II
TEŞEKKÜR	IV
İÇİNDEKİLER	V
1. BÖLÜM: TEFTİŞ PROGRAMININ TANITIMI	7
1.1. Teftiş Programının Adı	
1.2. Gerekçesi	
1.3. Teftişin Amacı	
1.4. Kullanılan Yöntem	
1.5. Öncelikli Riskler	
1.6. Öncelikli Risk Grupları	
1.7. Teftişin Yapıldığı İller ve Teftişin Süresi	
1.8. Teftiş Yapıldığı Sektör ve Meslek Kodları	
1.9. Teftişin Yapıldığı Sektör ve İşyerleri Hakkında Genel Bilgiler	
2. BÖLÜM: TEFTİŞ PROGRAMINDA TESPİT EDİLEN HUSUSLAR	19
2.1. İşyerlerine İlişkin Tespitler	
2.2. İşçilere İlişkin Tespitler	
2.3. Noksanlık ve Mevzuata Aykırılıkla İlgili Tespitler	
3. BÖLÜM: TEFTİŞ İLE İLGİLİ DİĞER FAALİYETLER	61
3.1. Kurumlar Arası İşbirliği Faaliyetleri	
3.2. Basın-Yayın Organları İle İşbirliği	
4. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER	75
4.1. Teftişin Sonuçları	
4.2. İş Müfettişlerinin Mevzuat ve Sektörle İlgili Değerlendirme ve Görüşleri	
5. KAYNAKÇA	90

1.BÖLÜM

TEFTİŞ PROGRAMININ TANITIMI

- 1.1. Teftiş Programının Adı
- 1.2. Gerekeesi
- 1.3. Teftişin Amacı
- 1.4. Kullanılan Yöntem
- 1.5. Öncelikli Riskler
- 1.6. Öncelikli Risk Grupları
- 1.7. Teftişin Yapıldığı İller ve Teftişin Süresi
- 1.8. Teftiş 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. Gerekçe

2012 yılında sektörde gerçekleştirilen programlı teftişte tespit edilen;

- Çalışma konusunun özelliğinden dolayı 7 gün ve 24 saat hizmet verilmesi, çalışanların yaş ve cinsiyet dağılımı dikkate alındığında çalışma süreleri, gece saatlerine rastlayan dönemlerdeki çalışmalar, sürekli postalar halinde günün farklı saat aralıklarında çalışma, 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 yasa da yer alan düzenlemelerin uygulanmaması ve kısmi süreli iş ilişkisinin temelini oluşturan çalışma sürelerinin aşılması,
- Kısmi süreli çalışma modeli ile birlikte performansa dayalı ücret modeli uygulamaları, performansa 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 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, mesleki anlamda geçici iş ilişkisi gibi) yasaya uygunluğu, çalışanların örgütlenme ve toplu pazarlık haklarından istifade etmeleri önündeki engeller ve emek yoğun olan sektörün yıllar itibari ile hızla büyüdüğü tespit edilmiştir.

Yapılan bu tespitler ışığında, sektördeki programlı teftişlerin haksız rekabetin önlenmesi, sektörün tamamına ulaşılabilmesi ve denetimlerin sonuçlarının ortaya çıkmasından ve sektörde yankı bulmasından sonra devam ettiği algısının oluşması için programlı teftişin 2013 yılında da devam etmesinin faydalı olacağı öngörülmüş ve Kurul Başkanlığının onayı ile 2013 yılında sektörde denetimlere devam edilmiştir.

1.3. Teftişin Amacı

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

1.4. Kullanılan Yöntem

Teknolojik alanda yaşanan gelişmeler, özellikle haberleşme ve ulaşım araçlarının gelişmesine neden olmuş bu durum ise küreselleşmenin de etkisi ile birlikte, dünya üzerinde, mal ve hizmet dolaşımını yoğunlaştırmış ve hızlandırmıştır. Bu durumun doğal sonucu olarak da, eskiden, ağırlıklı olarak ulusal düzeyde yaşanan rekabet, küresel düzeyde yaşanmaya başlamış ve ülke ekonomileri birbirinden daha fazla etkilenir hale gelmiş, her hangi bir ülkede ya da bölgede yaşanan ekonomik kriz, diğer ülke ekonomilerini de etkilemeye başlamıştır. Dolayısıyla, ulusal ekonomilerin iş gücü arz-talep dengesi, bu yeni ekonomik düzende, eskisinden çok daha hızlı ve büyük oranlarda değişiklik gösterebilmektedir.

Teknolojik alandaki gelişmelerin etkilediği ve yapısını önemli ölçüde değiştirdiği işçi-işveren ilişkilerine kamu müdahalesinin önemli bir aracı olan iş denetimi sisteminin yapısının da bu yönde değiştirilmesi kaçınılmazdır. Çalışma ilişkilerinin çeşitlendiği, esnek çalışma modellerinin bir ihtiyaç olarak çalışma hayatını girip önemli bir yer kapladığı günümüzde, klasik yöntemlerle sağlıklı bir iş denetimi gerçekleştirilmesi de imkânsızdır. Bu amaçla; iş denetimi sistemi de kendini yenileme gereği hissetmiştir. Bunun doğal sonucu olarak da; klasik denetim sistemi yerine, önleyici, bilgilendirici ve eğitici özellikleri öne çıkan yeni denetim sistemi ortaya konulmuştur.

Teftişlerin etkinliği, sonuca ulaşabilmesi, risk odaklı proaktif olması gereksinimini ön plana çıkarmaktadır. Başka bir deyişle farklı sektörler veya alanlardaki farklı risklerin önceden belirlenmesi, tespit edilen risk gruplarına uygun denetimlerin yapılması önem arz etmektedir. Bu nedenle İş Teftiş Kurulu Başkanlığı önleyici nitelikteki denetimlerin gerçekleştirilmesini, aynı zamanda çalışma hayatının tüm tarafları ile işbirliği ve eğitici - öğretici bir teftiş anlayışıyla iş hayatındaki risklerin en aza indirilmesini amaçlamaktadır.



Klasik teftiş yönteminden farklı olarak teftiş sırasında tespit edilen mevzuata aykırılıklara yönelik idari yaptırımın hemen uygulanmaması, giderilmesi için işverenlere süre tanınması, bu süre içerisinde işçi ve işverenlere eğitimler yapılması, verilen süre sonunda mevzuata uymamakta ısrar eden işverenlere idari para cezası uygulanması iş teftişinin önleme odaklı teftiş anlayışı olarak tanımlanmaktadır.

Önleme odaklı teftiş anlayışı kapsamında öncelikli olarak sektörlerin temsilcileri (oda, dernek), sosyal taraflar ve ilgili kurum/kuruluşlar ziyaret edilmiş, yeni teftiş anlayışı konusunda bilgilendirme ve duyarlılık oluşturma toplantıları düzenlenmiştir. Bu toplantılarda sektörün temsilcilerinden ve sosyal taraflardan sektörün sorunları ve sorunlara ilişkin çözüm önerileri istenmiştir.

Önleme odaklı teftiş anlayışı ile ilgili olarak, basın yayın ve kitle iletişim araçları kullanılarak kamuoyunda duyarlılık artırılmıştır.

1.5. Öncelikli Riskler

Çağrı merkezi işyerlerinde işin niteliği ve özelliğinden kaynaklanan yoğun çalışma temposu (çalışma süreleri ve ara dinlenmeleri dahil her anın ölçümlenmesi) işyeri stresi (çalışma süresinin tamamında çağrı merkezi çalışanın sürekli değişen üçüncü kişilerle genelde yaşanan bir sorunun çözümlenmesi için iki görüşme arasında 2-15 saniyelik aralarla sürekli konuşması, konuşmanın kayıt altına alınması, sorunun çözümü ve görüşme süresinin performans değerlendirilmesinde esas unsur olması) işin Taylorist sistemdeki bant şeklindeki üretime benzer sürekliliğinden kaynaklanan bu hususlarla ilgili çalışma süreleri ve ara dinlenmeleri uygulamalarının yaratacağı olumsuzluklar,

İşin özelliği nedeni ile 24 saatlik dönem içerisinde postalar halinde çalışma yapılması, postaların süreleri, değişme sıklığı, planlanması, günün yoğun çağrı alınan saatlerinde işçilerin 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 sürelerinin aşılması, sürekli arz eden bu duruma rağmen sözleşmelerin kısmi süreli olarak tanımlanarak uygulanması,

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 ile ilgili hususlar,

Özellikle dış kaynak çağrı merkezi hizmeti sunulan firmalarda ücret sistemlerinin asgari ücret olan kök ücret ile performans primlerinden oluşması, performans ölçümlerinde farklı kriterler olmakla birlikte genelde daha çok çağrıya cevap verme ve daha çok çağrıda çözüm üretme üzerinden performans değerlendirilmesi yapıldığı, bu ücretlendirme modelinin işçileri sürekli daha çok ve daha hızlı çağrı almaya mecbur bırakması,

Dış kaynak çağrı hizmeti veren firmalarda hizmet alımlarının belirli süreli olması nedeni ile düzenlenen belirli süreli iş sözleşmeleri, dış kaynak çağrı merkezi hizmeti alan 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 sayılı İş Kanununun 7 nci maddesi gereğince geçici iş ilişkilerinin 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 bulunduğu, çok sayıda müşteri temsilcisinin aynı anda salon şeklindeki işyerlerinde çalışması, çalışma ortamlarında ısı, nem ve aydınlatma sorunlarının bulunduğu, yine çok sayıda çalışanın aynı anda konuşarak çalışmalarını nedeniyle yoğun bir gürültü/uğultunun olduğu tespit edilmiş, denetimler esnasında bu hususlar ile ilgili düzenlenecek anketlerde sayısal veri toplama ve hedeflenen sonuçlara alt yapı oluşturulması planlanmıştır.

1.6. Öncelikli Risk Gruplarının Belirlenmesi

Sektörde %75-80 oranında kadın işçi istihdam edilmekte olduğundan kadın işçiler, öncelikli risk grubu olarak belirlenmiştir.

1.7. Teftiş Programının Uygulandığı İller ve Süresi

Teftiş programı, 01.03.2013-31.12.2013 tarihleri arasında İstanbul, Samsun, Kocaeli illerinde yürütülmüştür.



1.8. Teftişi Yapıldığı Sektör ve Meslek Kodları

Programlı teftiş, 09 sıra numaralı banka, finans ve sigorta, 10 sıra numaralı ticaret, büro, eğitim ve güzel sanatlar, 15 sıra numaralı taşımacılık, 07 sıra numaralı iletişim ve 17 sıra numaralı sağlık hizmetleri işkollarında ve 82.20 NACE koduna sahip işyerlerinde yürütülmüştür.

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 şikâyet 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 hizmeti 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 aynı çağrı masasında postalar halinde yapılan çalışma ile birden fazla işçi istihdam edilmesinden kaynaklanmaktadır.

Dünyada genelinde çağrı merkezlerinin hizmet verdiği sektörlerin başında sırasıyla %25 ile finans, %18 ile telekomünikasyon ve %9 ile kamu sektörü gelmektedir. Sektörel büyümelerde finans sektöründe %3'lük büyüme öngörülmürken, 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 ortalamanın üstünde beklenen sektörler sırasıyla kamu, telekomünikasyon, alt yapı ve sağlık sektörleridir. Ancak dünyada büyümede ilk sırayı medya-eğlence sektörü alırken EMEA bölgesinde kamu sektörü ilk sırayı almaktadır.

Türkiye’de yaklaşık 8-10 yıllık bir geçmişi olan sektör emek yoğun olması ve telekomünikasyon ve finans sektöründe son yıllarda yaşanan teknolojik gelişmelerle birlikte hızlı büyümesi ile dikkat çekmektedir.

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 sağlayıcılardan hizmet almaya yönelmeleri, çok küçük kapasiteli çağrı merkezlerinin kapasite artışına giderek “seat” sayılarını artırmaları ve son yıllarda yabancı yatırımcıların sektöre ilgi duymaları ve lokal firmaları satın alarak sektöre girmeleri etken olmuştur.

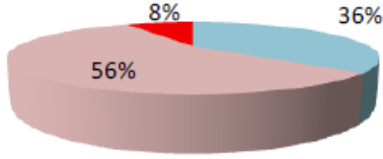
Çağrı merkezi hizmetini kısmen ya da tamamen iç kaynakları ile sürdürmeyi tercih eden firmaların önde gelenleri mevcut yasal mevzuatları gereği zorunlu olarak finans sektörü ve bu hizmeti iç kaynak olarak kullanmayı tercih eden telekomünikasyon sektörüdür.

1.9.1.1. 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 ışkolları 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.

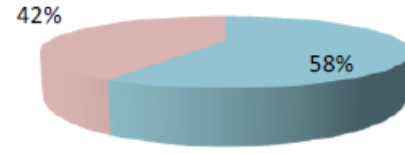
Çağrı Merkezleri Derneğinin 140 işyeri ile ilgili Nisan 2013 tarihli Sektör Araştırma Sonuçları Raporundaki sektörün güncel bilgileri aşağıda yer almaktadır.

İç Kaynak



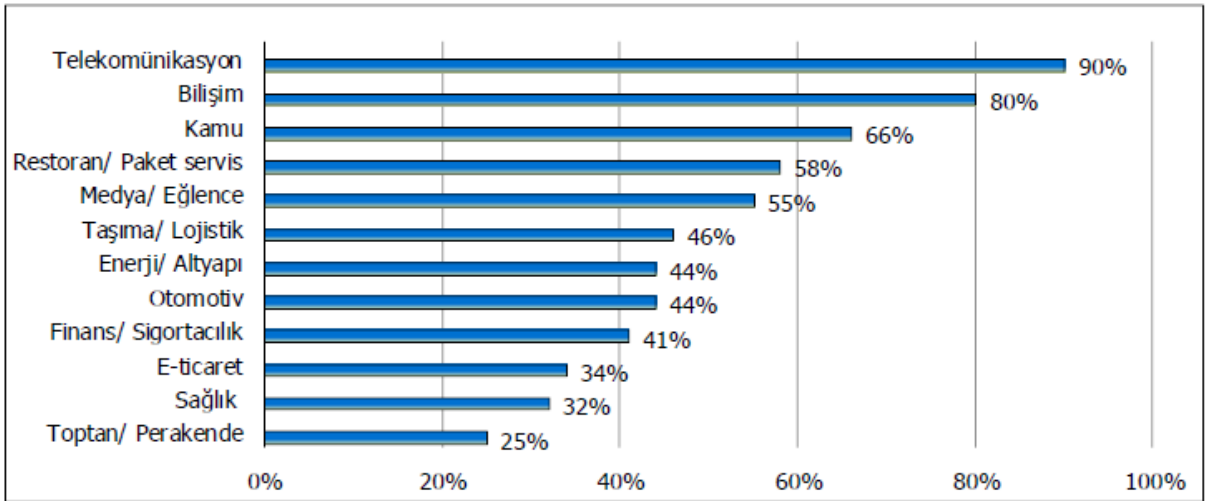
■ 2012 yılına göre artacak
■ aşağı yukarı aynı kalacak
■ 2012 yılına göre azalacak

Dış Kaynak Kullanıcılar

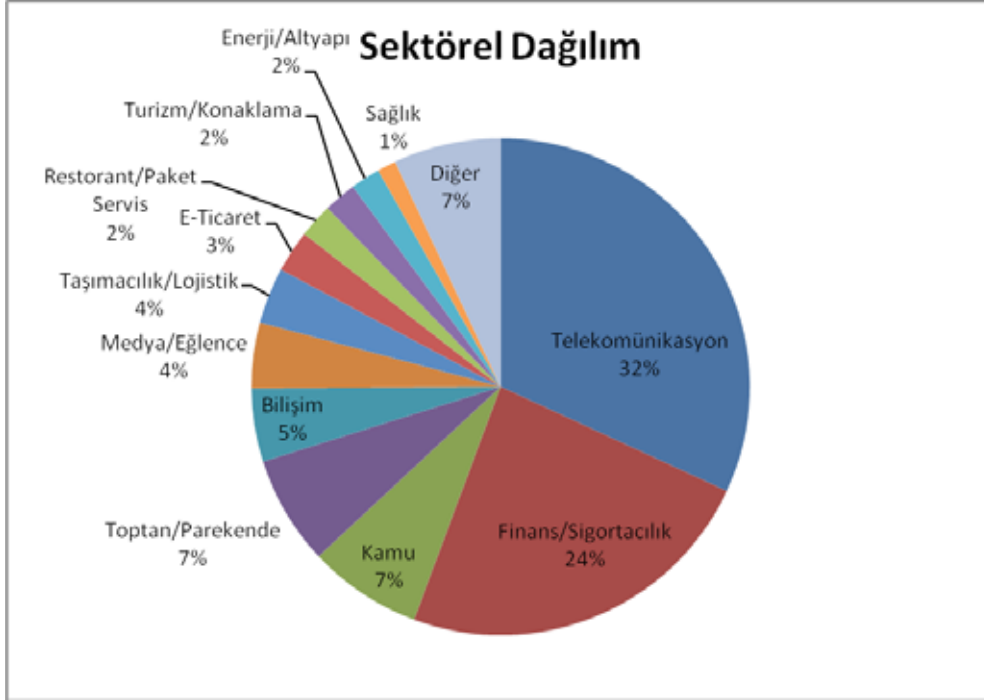


■ 2012 yılına göre artacak
■ aşağı yukarı aynı kalacak
■ 2012 yılına göre azalacak

Grafik: Çağrı Merkezi Sektöründe Dış Kaynak Hizmet Veren İşyerlerinin Yüzdesele Dağılımı ve Gelişimi



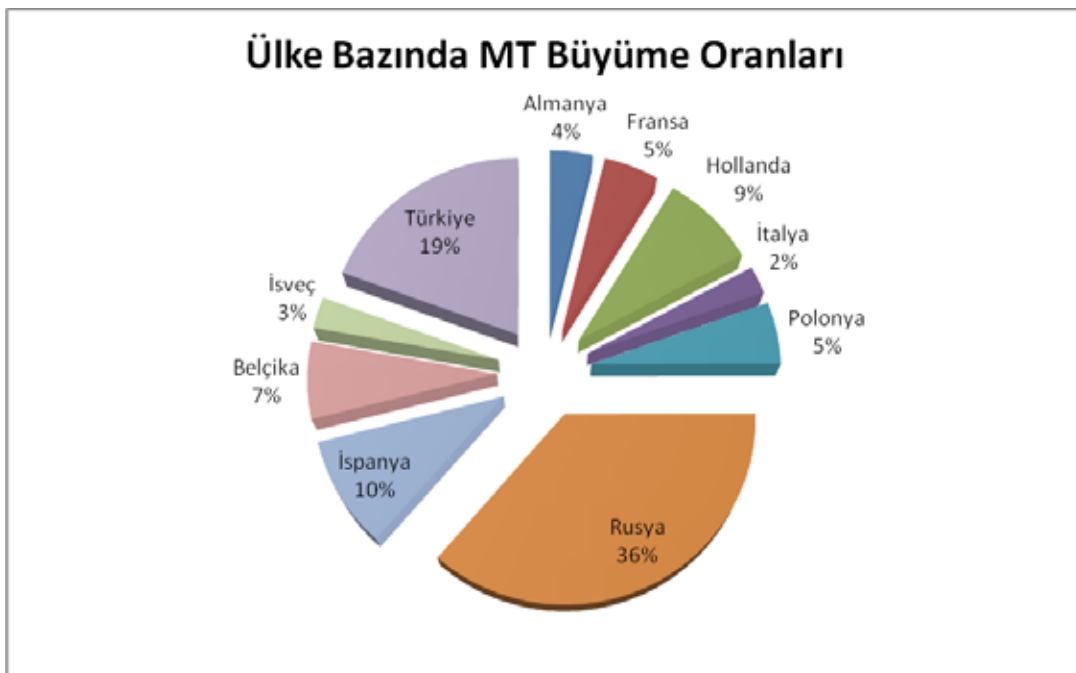
Grafik: Sektörel Dış Kaynak Kullanım Oranları



Grafik: 2012 Yılı Çağrı Merkezleri Sektör Bazlı Yüzdesele Dağılım (Türkiye)

1.9.2. İşyeri Hakkında Genel Bilgiler

Dünya Çağrı Merkezi Sektörüne ilişkin veriler 2012 yılına ilişkin düzenlenen Genel Değerlendirme Raporunda ayrıntılı olarak yer alması nedeniyle tekrarlanmamıştır. Sadece Çağrı Merkezleri Derneğinin 2013 yılı Nisan ayında yayınlanan sektör araştırma sonuçları raporundaki ülke bazında MT büyüme oranları aşağıda verilmiştir.



Grafik 1: Ülke Bazında MT Büyüme Oranları



1.10. Tanımlar

Çağrı merkezleri ve çağrı merkezleri sektörü hakkında 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 alanında 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, gerek ise yetkililerin geliştirilmesi ve kariyer planlarının oluşturulmasında yol gösteren, performansları değerlendiren ve operasyonu yöneten kişidir.

Back Office: Çağrıların 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 hizmetinin 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 gibi)

Homeshore: Çağrı hizmetinin teknolojik altyapı yardımıyla müşteri temsilcisinin evi ve benzeri bağımsız lokasyonlardan ana sisteme uzaktan erişimli olarak verilmesidir.

2.BÖLÜM

TEFTİŞ PROGRAMINDA TESPİT EDİLEN HUSUSLAR

- 2.1. İşyerlerine İlişkin Tespitler
- 2.2. İşçilere İlişkin Tespitler
- 2.3. Noksanlık ve Mevzuata Aykırılıkla İlgili Tespitler



2. BÖLÜM: TEFTİŞ PROGRAMINDA TESPİT EDİLEN HUSUSLAR

2.1. Teftiş Edilen İşyerlerine İlişkin Tespitler

2.1.1. İşyerlerinin Kurulu Buldukları İllere Göre Dağılımı

Teftiş edilen işyerleri ağırlıklı olarak İstanbul il sınırları içerisinde faaliyet göstermektedir. Ancak İstanbul il sınırları dışında lokasyonları bulunan işyerlerinin lokasyonları da teftiş kapsamına alınmış, teftişlerde tespit edilen hususlar, bu lokasyonlarda çalışan işçilere de teşmil edilerek uygulanması sağlanmıştır.

2.1.2. İşyeri Ölçekleri

Denetim yapılan asıl işveren işyerlerinde ulaşılan işyerlerinin işçi sayısına göre büyüklüklerinin dağılımı aşağıda tablo 1'de gösterilmiştir;

Tablo 1: Asıl İşveren İşyerleri İşçi Sayısı Dağılımı

ASIL İŞVEREN İŞÇİ SAYISI	ASIL İŞVEREN İŞYERİ SAYISI
5-50 İşçi Arası	7
50-100 İşçi Arası	2
100-250 İşçi Arası	7
250-500 İşçi Arası	2
500 İşçi ve Üzeri	6
TOPLAM	24

2.1.3. İşin Niteliği

09 sıra numaralı banka, finans ve sigorta, 10 sıra numaralı ticaret, büro, eğitim ve güzel sanatlar, 15 sıra numaralı taşımacılık, 07 sıra numaralı iletişim ve 17 sıra numaralı sağlık hizmetleri işkollarında yer alan çağrı merkezi işyerlerinde programlı teftiş kapsamında 24 asıl işveren/işyerinin tamamının sürekli nitelikte iş yaptıkları belirlenmiş olup, mevsimlik iş ve kampanya işleri niteliğinde işyeri bulunmadığı tespit edilmiştir.

2.1.4. İşverenlerin Niteliği

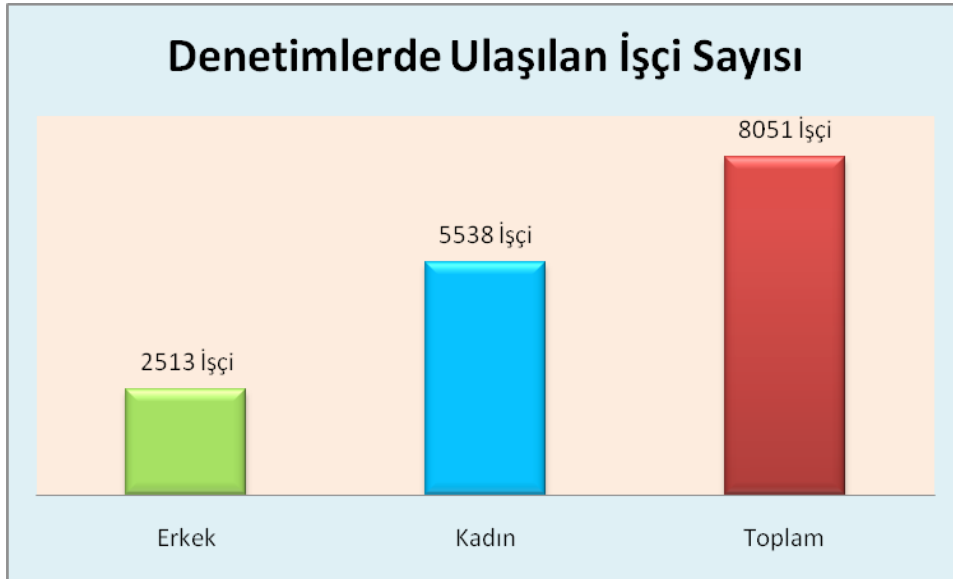
Çağrı merkezleri sektöründe yürütülen programlı teftiş kapsamında denetimi yapılan iç kaynak veya dış kaynak çağrı merkezi işyerlerinin işverenlerinin tamamı özel hukuk tüzel kişisidir.

2.1.5. Toplu İş Sözleşmesi Uygulaması

Denetimi yapılan çağrı merkezi işyerlerinden sadece ikisinde toplu iş sözleşmesinin uygulanmakta olduğu, toplu iş sözleşmesi olan bir banka iç kaynak çağrı merkezi işyerinde banka genelinde çalışan işçilerin tamamını kapsayan banka işyeri ile Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası- BANKSİS arasında akdedilen 01.01.2012-31.12.2013 tarihleri arasında geçerli 15. dönem işletme toplu iş sözleşmesinin yürürlükte olduğu sendika üyesi olan ve banka çağrı merkezinde çalışmakta olan toplam 1.039 işçinin söz konusu toplu iş sözleşmesinden faydalandığı, bir diğeri çağrı merkezi işyerinde de işverenlik ile Banka-Sigorta İşçileri Sendikası (BASİSEN) arasında bağitlanan 01.04.2013-31.03.2015 yürürlük süreli işletme toplu iş sözleşmesinin uygulanmakta olduğu, işyerinde çağrı merkezi hizmetini sunan 1.145 işçinin toplu iş sözleşmesinden faydalanmadığı, toplu iş sözleşmesinde yapılan düzenleme ile toplu iş sözleşmesi kapsamında olan kadrolar içerisinde çağrı merkezinin yer almadığı tespit edilmiştir.

2.2. İşçilere İlişkin Tespitler

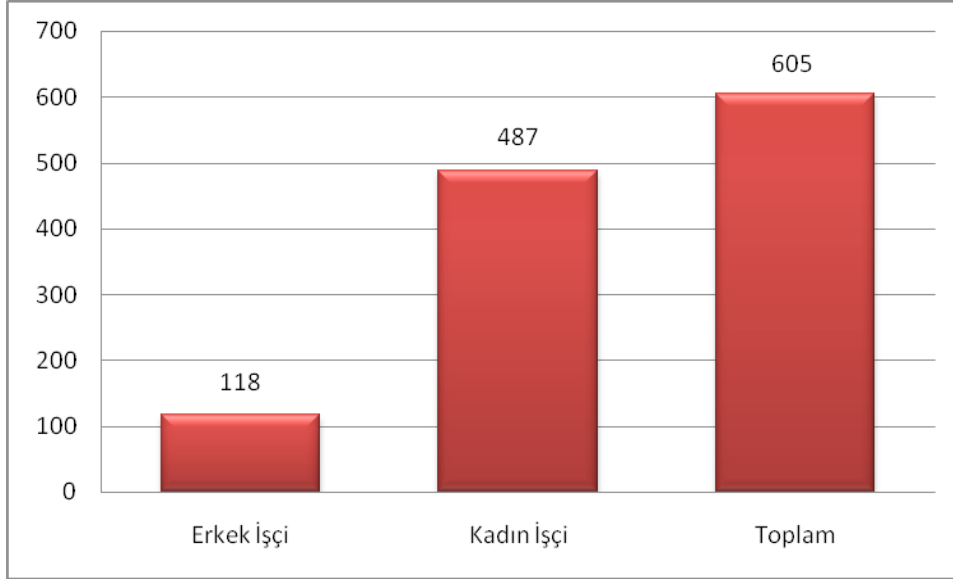
2.2.1. İşçilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı



Grafik: Ulaşılan İşçilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

8.051 işçiye dâhil olan 1.481 işçi, İstanbul dışı lokasyonlarda çalışan işçiler olup, İstanbul'da bulunan lokasyonlarda ulaşılan işçi sayısı 6.570 işçidir.

Yukarıda çalışan asıl işveren işçi sayısına dâhil olan, aşağıda bulunan grafikte yer alan işçilerin ise 5 asıl işveren işyerinde asıl işin bir bölümünde iş olarak çalışmakta olan 6 alt işveren ile ilgili olarak yapılan denetimlerde asıl işverenlerle aralarındaki üçlü iş ilişkisinin mesleki anlamda geçici iş ilişkisi niteliğinde olduğu ve muvazaalı alt işverenlik ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır.



Grafik: Denetimlerde Ulaşılan Alt İşverenlerde Çalışmakta Olan İşçilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

2.2.2. İşçilerin İş Sözleşmesi Türlerine Göre 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 belli saatlerinde yoğunlaşan çağrılar, belli dönemlerde yürütülen kampanyalar gibi yapılan işte gün içinde veya farklı zaman dilimlerinde dalgalanmalar olmaktadır.

Genel Sağlık Sigortası Kanununun kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan işçilerin sağlık yardımından faydalanabilmesi için ilave prim ödemesini getiren düzenlemeleri ve sektördeki kısmi süreli olarak tanımlanan iş sözleşmelerinin Yasanın aradığı şartlara haiz olmadığı ve tam süreli iş sözleşmeleri olduğuna ilişkin 2012 yılında yapılan programlı teftişte varılan sonuçlar ile işçi sayısının yoğunluğu nedeniyle postaların planlanmasında yaşanan sıkıntılar nedeniyle kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan işçi oranı çok düşüktür.

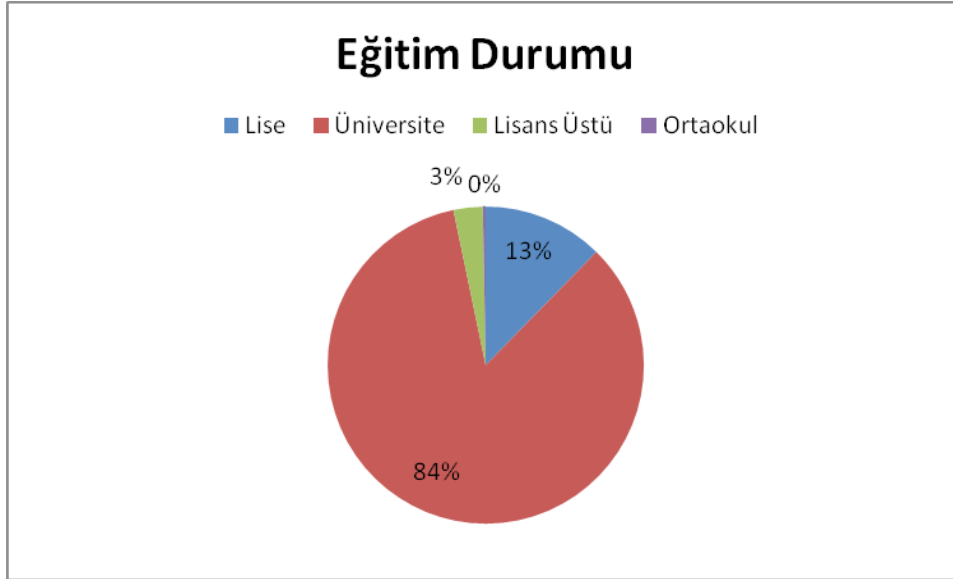
5 işyerinde 42 kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan tespiti yapılmıştır.

Sektörde belirli süreli iş sözleşmesi genellikle analık izni kullanmakta olan kadın işçilerin yerine bu süre ile sınırlı olarak işe alınan işçilerle düzenlenmekte olduğu, ayrıca belirli süreli iş sözleşmelerinin deneme süreli iş sözleşmesi yerine düzenlendiği tespit edilmiş, verilen önellerde başlangıç tarihlerinden itibaren belirsiz süreli iş sözleşmesine dönüştürülmesi sağlanmıştır.

Bir işyerinde 42 işçi ile işe giriş tarihlerinde objektif bir neden olmaksızın belirli süreli iş sözleşmesi düzenlendiği, 1 işyerinde 3 işçi ile objektif nedenlerle belirli süreli iş sözleşmeleri düzenlendiği tespit edilmiştir.

2.2.3. İşçilerin Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı

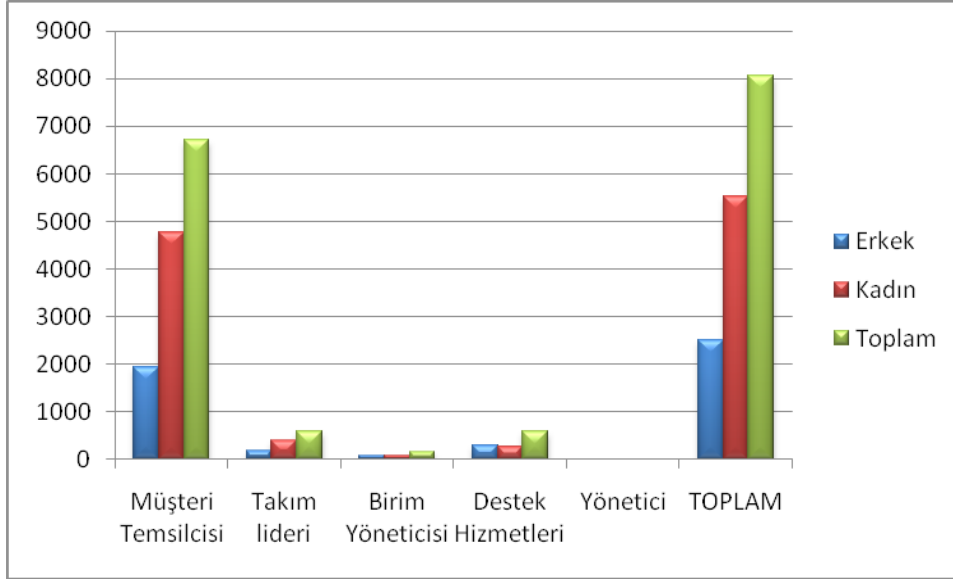
Sektörde çalışan işçilerin öğrenim durumları ile ilgili dağılımına bakıldığında, işçilerin eğitim düzeyi emek yoğun bir sektör olmasına rağmen Türkiye genel ortalamasının çok üstündedir. Bu duruma özellikle banka işyerlerinde ilk basamak olarak çağrı merkezi müşteri temsilcisi olarak işe alınmaları, çağrı merkezinde bir süre çalıştıktan sonra ancak bankaların diğer bölümlerine nakiller, 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, özellikle ülkemizde üniversite mezunları arasındaki yüksek işsizlik oranı etken olmaktadır.



Grafik: İşçilerin Öğrenim Durumlarına Göre Yüzdesele Dağılımı

2.2.4. İşçilerin Niteliklerine Göre Dağılımı

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



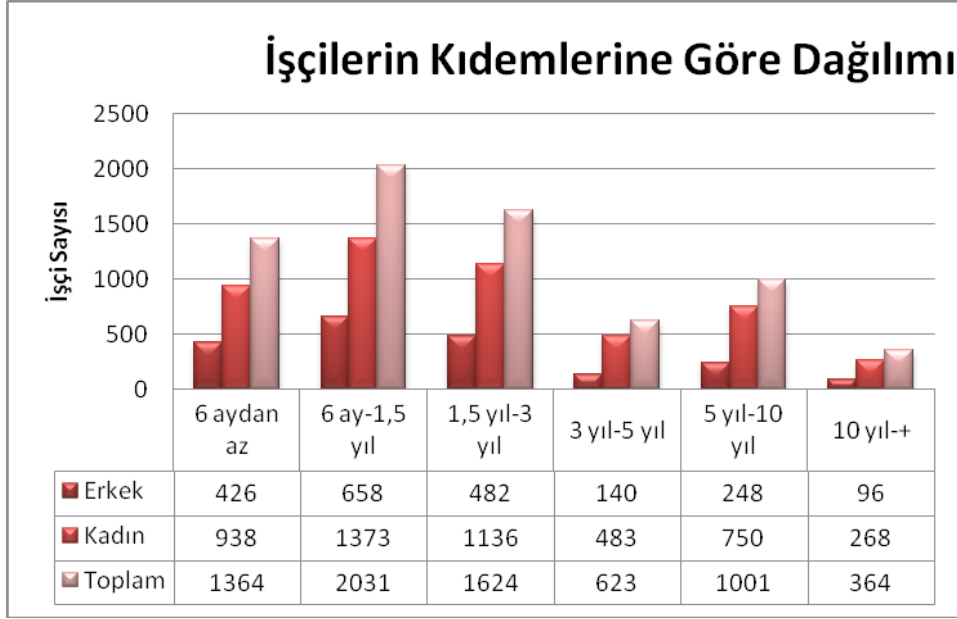
Grafik: İşçilerin Niteliklerine Göre Dağılımı

2.2.5. İşçilerin Kıdemlerine Göre Dağılımı

Grafikten de görüleceği üzere; çağrı merkezi işyerlerinde çalışmakta olan işçilerin % 21'inin işyerlerindeki kıdemlerinin 6 aydan az olduğu, çalışanların %32'sinin kıdeminin 6 ay ile 1,5 yıl arasında olduğu, sektörde çalışmakta olan işçilerin %23'ünün işyerlerindeki kıdeminin 1,5 yıl ile 3 yıl arasında olduğu, 3 yıldan fazla sektörde çalışan işçi oranının % 7 olduğu, 5 yıldan fazla sektörde çalışan işçilerin oranının %12, 10 yıldan fazla çalışan işçilerin oranının %5 olduğu görülmektedir.

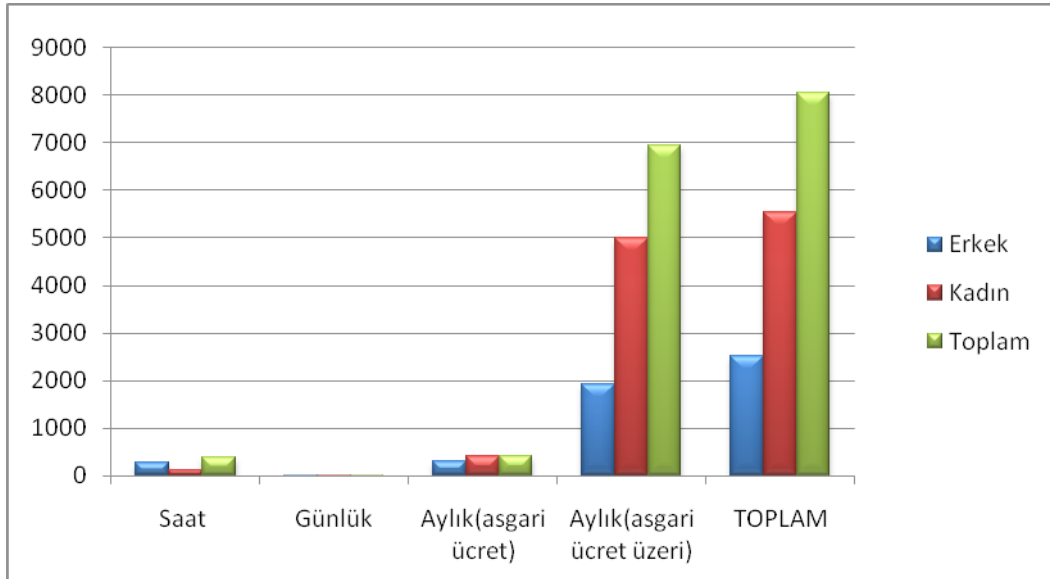
Sektör çalışanların % 76'sının kıdemi 3 yılın altındadır. Sektörde yapılan işin özelliğinden kaynaklanan nedenlerle müşteri temsilcisi olarak çalışan işçilerin işyerlerindeki kıdemi 6 ay ile 3 yıl arasında değişmekte olup, işyerindeki çalışma süresi itibariyle 3 yılı aşan az sayıdaki işçinin müşteri 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 mezunu olmaları nedeni ile başka bir iş buluncaya kadar tercih edilen bir iş olduğu, bir diğer nedenin işin niteliğinden kaynaklanan zorluklar olduğu beyan edilmiştir.

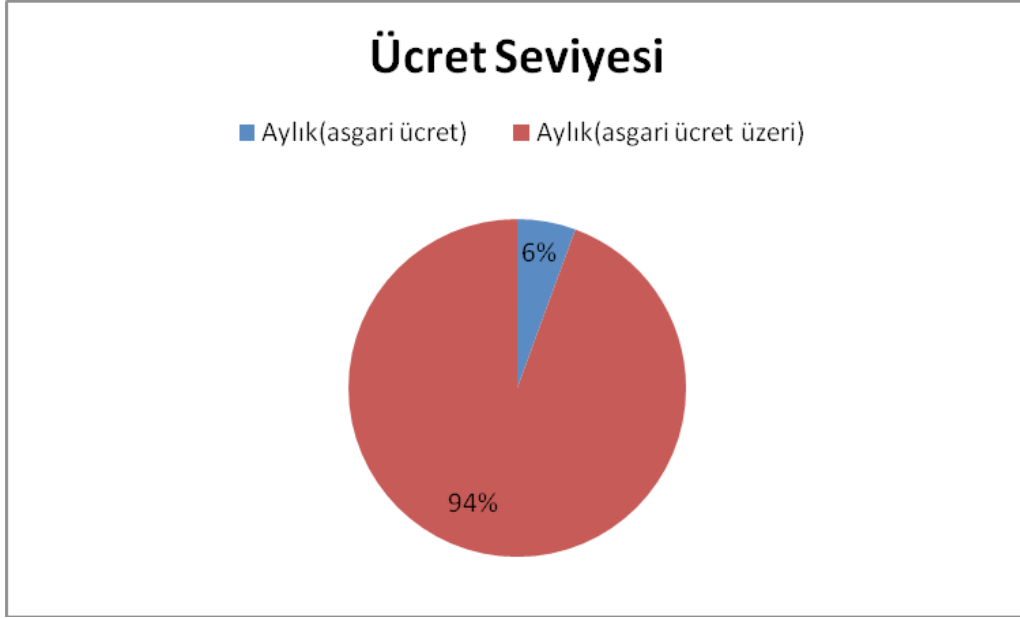


Grafik: İşçilerin Kıdemlerine Göre Dağılımı

2.2.6. İşçilerin Ücret Ödeme Sistemlerine ve Ödenen Ücretlere Göre Dağılımı



Grafik: Ücret Ödeme Sistemlerine Göre Dağılım



Grafik: Ücret Seviyesine Göre Dağılım

Çağrı merkezlerinde çalışan işçilerin ücret dağılımı yukarıda grafik şeklinde gösterilmiştir. Sektörde günlük ücretle çalışan işçi neredeyse bulunmamaktadır. Sektörde müşteri temsilcisi olarak çalışan işçilerin ücretlerinin ağırlıklı olarak asgari ücret seviyesinin üzerinde olduğu görülmektedir.

2.2.7. Denetim Yapılan İşyerlerinde Uygulanan Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Yapılan ankete, 51 farklı işyerinde çağrı merkezi çalışanı 1.486 kişi katılmıştır. Ankete katılanların %30,6'sı bir büyük işyerinde çalıştığını bildirmiştir. Ankete katılanların kümelendiği ilk 5 işyeri toplam katılanların %50,7 (752)'sini içermektedir.

Çağrı merkezi çalışanlarının 1.063'ü (%71,6) kadındır. Ankete katılanların ortalama yaşı 26,6+0.1 yıldır. Ortaokul mezunu olduğunu bildiren sadece 2 kişidir. Eğitim durumunu lise mezunu olarak işaretleyen 185 kişi (%12,4), üniversite mezunu olarak işaretleyen 1255 kişi (%84,5) ve yüksek lisans mezunu olarak işaretleyen 44 kişi (%3,0) bulunmaktadır.

Katılanların 1069'u (%71,9) bekarıdır. Medeni durumunu evli olarak işaretleyen 370 kişi (%24,9), dul olarak işaretleyen 15 kişi (%1,0) ve boşanmış olarak işaretleyen 32 kişi (%2,2) olmuştur.

Oldukça genç bir çalışan grubu söz konusudur ve eğitim düzeyleri yüksektir. Medeni durumu bekar olanlar yoğunluktadır.



Çağrı operatörlerinin ortalama boyları $168,0 \pm 0,2$ santimetre, ortalama kiloları $65,1 \pm 0,4$ kilogramdır. Boy ve kilo sorularının her ikisine de yanıt veren 1454 kişide vücut kitle endeksi (VKİ) değerlendirilmesi yapılmıştır. Ortalama vücut kitle endeksi $23,1 \pm 0,1$ puan olmasına rağmen katılanların 853'ü (%5,7) normal sınırlar içerisinde VKİ'ne sahiptir. Her iki soruya yanıt verenlerden 237'si (%16,3) zayıf, 187'si (%12,9) hafif şişman kategorisindedir. Orta düzey ve üstü şişman kategorisinde VKİ hesaplanan 177 kişi (%12,2) söz konusudur. Vücut kitle endeksine yönelik veriler Tablo 2'de özetlenmiştir.

Tablo 1: Vücut Kitle Endeksi ve endekse göre kabul edilen sınıflamada çağrı merkezi çalışanlarının dağılımı.

Vücut Kitle Endeksi ve kabul edilen sınıflama	Sayı	%	Birikimli %
Zayıf (18,5 puan ve altı)	237	16,3	16,3
Normal (18,5-24,9)	853	58,7	75,0
Hafif Şişman (25-29,9)	187	12,9	87,8
Orta şişman (30-34,9)	150	10,3	98,1
Ağır şişman (35-39,9)	26	1,8	99,9
Çok ağır şişman (40 ve üzeri)	1	0,1	100,0
Toplam	1.454	100,0	

Genç bir çalışan grubu olmasına rağmen şişman kategorisinde 364 kişinin (%25,1) bulunması sedanter çalışma koşullarıyla şişmanlık arasında ilişki olabileceği yönündeki görüşü desteklemektedir.

Ankete katılanların 624'ü (%4,0) hiç sigara içmediğini, 787'si (%53,0) sigara kullandığını belirtmiştir. Günlük aktivitelerinde baskın taraf olarak sol elini kullandığını işaretleyen 139 kişi (% 9,4) bulunmaktadır. Genel toplumu yansıttığı düşünülebilir. Sağ elini kullananlara göre dizayn edilmiş aletler nedeniyle söz konusu grup ek ergonomik risklerle karşı karşıya kalabilecektir.

Ankete katılanların 177'si (%11,9) evlerinde tek başlarına yaşamaktadır. Evlerinde kendileri dahil yaşayan kişi sayısı ortalama $3,29 \pm 0,04$ kişi olarak bulunmuştur. Bekar olanların sadece 147'si (%13,8) tek başına yaşamaktadır. Kesin kanı oluşturacak kanıt olmamakla birlikte ekonomik özgürlüğünü elde etmiş olmasına rağmen kişilerin %86,2'sinin aileleriyle birlikte oturuyor olması gelir yetersizliğini ya da sürekliliğiyle ilgili endişeden kaynaklandığı düşünülebilir. İkametgâhlarına gelir getiren kişi sayısı sorgulandığında 346'sı (%23,3) evlerinin tek gelir kaynağının kendisi olduğunu ifade etmiştir. Eve gelir getiren kişi sayısı ortalaması 2 den fazladır ($2,14 \pm 0,1$ kişi).



Tablo 3: İkametgahlarında kendileri dahil yaşayan kişi sayısı

Ev halkı	Sayı	%	Birikimli %
1 kişi	177	11,9	11,9
2 kişi	319	21,5	33,4
3 kişi	312	21,0	54,4
4 kişi	374	25,2	79,5
5 kişi	213	14,3	93,9
6 kişi ve üzeri	91	6,1	100,0
Toplam	1.486	100,0	

Ailelerinin 1000 TL'den az aylık gelire sahip olduğunu ifade eden 84 kişi (%5,7) bulunmaktadır. Ortalama ev halkı gelirinin sınıflı verilerde ortalama hesabıyla 2600 lira civarında (Ort:2.638,4±31,5) olduğu söylenebilir.

Tablo 4: Toplam ev geliri açısından dağılımları

Gelir Sınıfları	Sayı	%	Birikimli %
1000 TL'den az	84	5,7	5,7
1000-1999 TL	470	31,6	37,3
2000-2999 TL	413	27,8	65,1
3000-3999 TL	304	20,5	85,5
4000-4999 TL	139	9,4	94,9
5000 TL ve üzeri	76	5,1	100,0
Toplam	1.486	100,0	

Çağrı Merkezi Çalışanlarının Bazı Çalışma Koşulları Parametrelerinin Değerlendirilmesi

Çağrı merkezi çalışanlarının 942'si (%63,4) haftanın 6 günü çalıştığını ifade etmektedir. Tablo 4 elde edilen verileri özetlemektedir. Dikkat çekici nokta formel bir sektörde haftada 7 gün çalışanların %1.7 gibi bir değerle var olmasıdır. Ankete katılan çağrı merkezi çalışanlarının 1104'ünün (%74,3) günlük çalışma süresi 8 saatle sınırlı değildir. İçlerinden 129'u (%8,7) 10 saati aşkın günlük çalışma süresi tanımlamaktadır. Sınıflı verilerde ortalama hesabıyla günlük çalışma süreleri ortalaması 8,86±0.01 saat olarak hesaplanmıştır. Ankette haftalık çalışma süresi saat olarak sorulmamıştır ancak günlük çalışma sürelerinin sınıf içi ortancasıyla haftada kaç gün çalışıldığı sorusuna verilen yanıtlar kullanılarak ya-



pılan hesaplamaya göre haftalık çalışma süresi ortalaması $50,26 \pm 0,17$ saattir. Haftalık 45 saatlik sınır süreyi geçen 982 kişi (%66,1) bulunmaktadır.

Tablo 5: Haftada gün olarak çalışma durumları

Haftada çalışılan gün sayısı	Sayı	%	Birikimli %
5 günden az	9	,6	,6
5 gün	509	34,3	34,9
6 gün	942	63,4	98,3
7 gün	26	1,7	100,0
Toplam	1.486	100,0	

Tablo 6: Günlük saat olarak çalışma durumları

Günlük çalışma süreleri sorusuna verilen yanıtlar	Sayı	%
8 saat ve daha az	382	25,7
8 saatten fazla 10 saate kadar	975	65,6
10 saatten fazla	129	8,7
Toplam	1.486	100,0

Çağrı merkezi çalışanlarının çağrı operatörü (müşteri temsilcisi) olarak çalıştıkları süre yıl olarak sorulmuştur. Ortalama çalışma süreleri $2,69 \pm 0,05$ yıldır. Çağrı operatörlerinin %57'sinin çalışma süresi iki yıldan azdır. Çağrı operatörleri günde ortalama 110 çağrıdan fazla (Ortalama: $112,01 \pm 1,65$) çağrıyı yanıtlamaktadırlar. Çağrı operatörlerinin tahminlerine dayanılarak, günde karşıladıkları sinirli ses tonu içeren çağrı sayısı ortalama $41,95 \pm 1,08$ ve küfür içeren çağrı sayısı ortalama $11,98 \pm 0,49$ çağrıdır. Ankete katılan çağrı operatörleri ortalama $6881,2 \pm 123,9$ saat çalışmış ve çalıştıkları sürede ortalama 81.397 ± 2.298 çağrı yanıtlamışlardır. Çalıştıkları her saat başına ortalama 11 çağrı yanıtlamaktadırlar.

Çağrı operatörlerine, çalışma süreleriyle ilgili bir sorun yaşıyor musunuz sorusu sorulmuş, birden fazla şikâin işaretlenebileceği bir yanıt sistemi kullanılmıştır. Yanıt verenlerden 289 kişi (%19,4) bir sorun yaşamadığını, 987 kişi (%66,4) mola süresinin kısıtlılığının, 865 kişi (%58,2) hafta sonlarında çalışıyor olmanın, 725 kişi (%48,8) fazla mesai uygulamasının, 543 kişi (%36,5) günlük çalışma saatlerinin uzunluğunun, 529 kişi (%35,6) vardiyalı çalışma düzeninin, 216 kişi (%14,5) yıllık izin kullanamamasının sorun olduğunu işaretlemiştir. Fazla saatlerde çalışma ve hafta sonlarında çalışıyor olmanın (hafta tatilinin münavebeli olarak hafta içi günü kullanılmasından kaynaklanan) sorun olarak işaretlenmiş olması, rıza temelinde fazla saatlerde çalışma uygulaması yapılmadığını göstermektedir. Ayrıca 216 kişinin yıllık izin kullanamamak yönündeki ifadesi de dikkat çekici niteliktedir.



Çağrı operatörlerine, çalışma sırasında rahatsız edici faktörler sorulmuştur. Birden fazla şikâyetli işaretlenebildiği soruya, 1.031 kişi (%69,4) gürültü, 1.016 kişi (%68,4) yetersiz mola süresi, 884 kişi (%59,5) yetersiz havalandırma, 759 kişi (%51,1) performans primi sistemi, 738 kişi (%49,7) aşırı sıcak, 554 kişi (%37,3) vardiyalı çalışma sistemi, 492 kişi (%33,1) aşırı aydınlatma, 181 kişi (%12,2) yetersiz aydınlatma seçeneklerini işaretlemiştir.




Çağrı operatörlerinin büyük bir çoğunluğu (1.414 kişi, %95,3) işe başladıklarında kendilerinden sağlık raporu istendiğini belirtmiştir. Ancak iş sağlığı ve güvenliği düzenlemelerinin talep ettiği sağlık izleminin yapıldığını yani periyodik olarak sağlık kontrollerinden geçtiğini ifade eden çağrı operatörü sayısı 362'dir (%24,4). İşe girişte kendisinden talep edilen sağlık raporlarını alan 1.414 kişiden, 1.051 kişi (%74,3) görme muayenesinden geçtiğini, 1.012 kişi (%71,6) akciğer filmi çekildiğini, 946 kişi (%66,9) işitme testinden geçtiğini, 885 kişi (%62,6) kulak burun boğaz muayenesinden geçtiğini, 620 kişi (%43,8) kan testi uygulandığı, 258 kişi (%18,2) idrar tahlili uygulandığını belirtmiştir. Elde edilen değerler işe giriş sırasında istenen sağlık muayenelerinin ve gerekli tetkiklerin sistemli, bilinçli olarak talep edilmediğini göstermektedir. İşverenin işe giriş muayenesi gibi, kendisini hukuken korumaya yardımcı bir aracın üzerinde yeterli kalite ve denetimi talep edemiyor olması iş sağlığı kültürünün sadece işçiye yönelik değil işverene yönelikte eksikliklerini göstermektedir.

Çağrı Operatörlerinin Yanıtladığı Çalışma Postürüne İlişkin Durum Saptama Soruları

Mesleki kas iskelet hastalıkları açısından, statik çalışmalarda postür önemli bir etken olarak görülmektedir. Postür, statik postür süresi, dinlenme süreleri, tekrarlı hareketin sayısı gibi parametreleri değerlendirebilmek için önerilen yöntem işin yapılırken izlenmesi, kontrol listeleriyle takibi veya görsel halinde kayıt altına alınarak değerlendirilmesidir. Çağrı operatörleri için söz konusu yöntemler kullanılamamış ancak anket yöntemiyle postür değerlendirilmesi yapılmak zorunda kalmıştır. Söz konusu yöntem baskın postürü hakkında kişinin görüşüne dayandığından belirli eksiklikler barındırır. Ayrıca, postür süresini, dinlenme sürelerini, tekrarlı hareketi ölçmesi mümkün değildir.




Baş ve boyun pozisyonu için 3 seçenek tanımlanmıştır. Birincisi nötral pozisyonu temsil etmektedir. İkincisi fleksiyon, üçüncüsü ekstansiyon halinde postürü ifade eder ve her ikisi de boyun ve omuz kasları üzerinde ek travmatik yük oluşturur (Tablo 7). Soruyu yanıtlayan 1.459 kişiden 487'si (%33,4) bilgisayar kullanırken boyun postürünü nötral pozisyonda tanımlamıştır.

Tablo 7: Bilgisayar karşısında çalışırken baş ve boynunuzu hangi pozisyonda tutuyorsunuz sorusuna yanıtlar.

Pozisyon	Sıklık	%
1 	487	33,4
2 	511	35,0
3 	461	31,6
Toplam	1.459	100,0




Klavye kullanan bir kişide ön kol-kol açısının 90° olması ek yüklenmelere izin vermeyecektir, bu nedenle nötral pozisyon olarak adlandırılır. Anketle katılımcılara sunulan birinci seçenek nötral pozisyonu yansıtmaktadır. İkinci şık ön kol-kol açısının geniş açı olması durumunu, üçüncü şık dar açı olması durumunu ifade etmektedir ve her ikisi de dirsek eklem, kol, omuz eklemi, boyun ve sırt bölgesi için ek yüklenme oluşturacaktır. (Tablo 8). Soruyu yanıtlayan 1.459 kişiden 528'i (%36,2) bilgisayar kullanırken dirsek postürünü nötral pozisyonda tanımlamıştır.

Tablo 8: Bilgisayar karşısında çalışırken dirseğinizi nasıl tutuyorsunuz sorusuna yanıtlar.

Pozisyon	Sıklık	%
1 	528	36,2
2 	239	16,4
3 	692	47,4
Toplam	1.459	100,0



Klavye kullanan bir kişide elin oluşturduğu düzlemin kol düzlemine paralel (180°) olması ek yüklenmelere izin vermeyecektir, bu nedenle nötral pozisyon olarak adlandırılır. Anketle katılımcılara sunulan birinci seçenek nötral pozisyonu yansıtmaktadır. İkinci şık bilek açısının dar aç olması durumunu, üçüncü şık geniş aç olması durumunu ifade etmektedir ve her ikisi de el parmağı eklemleri, el bileği eklemleri ve ön kol bölgeleri için ek yüklenme oluşturacaktır (Tablo 9). Soruyu yanıtlayan 1.459 kişiden 586'sı (%40,2) bilgisayar kullanırken el bileği postürünü nötral pozisyonda tanımlamıştır.

Tablo 9: Bilgisayar karşısında çalışırken el bileğiniz hangi pozisyonda sorusuna verilen yanıtların dağılımı.

Pozisyon	Sıklık	%
1 	586	40,2
2 	495	33,9
3 	378	25,9
Toplam	1.459	100,0

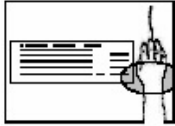
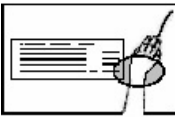
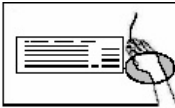
Mouse kullanımı oldukça yaygındır. Mouse'un masa üzerindeki konumu, kişi gövdesine mesafesi arzu edilen omuz ve dirsek eklemi açılarının kaybedilmesine yol açabilmektedir. Anketle katılımcılara sunulan birinci seçenek nötral pozisyonu yansıtmaktadır. İkinci seçenek mouse'a ulaşma için nötral açıların bozulduğu pozisyonu yansıtır ve el bileği eklemleri, kol, omuz ve boyun bölgeleri için ek yüklenme oluşturacaktır.(Tablo 10). Soruyu yanıtlayan 1.440 kişiden 941'i (%65,3) mouse yerleşiminin nötral pozisyonu bozmayacak şekilde tanımlamıştır.

Tablo 10: Bilgisayar karşısında çalışırken Mouse kullanma pozisyonunuz nedir sorusuna verilen yanıtların dağılımı

Pozisyon	Sıklık	%
1 	941	65,3
2 	499	34,7
Toplam	1.440	100,0

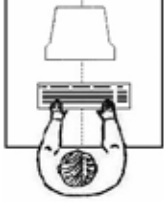
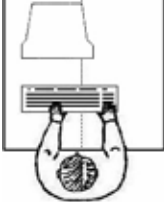
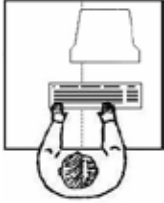
Mouse kullanımı açısından diğer önemli postürel durum el gövdesinin bilekten yanıl yönelimidir. Anketle katılımcılara sunulan birinci seçenek nötral pozisyonu yansıtmaktadır. Kol ve el gövdesi aynı çizgi üzerindedir. İkinci şık ön kol ve el gövdesinin bilekten dışı doğru bakan, üçüncü şık içe doğru bakan açılanmasını ifade eder ve her ikisi de el bileği eklemleri ve ön kol bölgeleri için ek yüklenme oluşturacaktır. (Tablo 11) Soruyu yanıtlayan 1.453 kişiden 697'si (% 48,0) mouse kullanırken el bileğini nötral pozisyonda tanımlamıştır.

Tablo 11: Mouse kullanırken el bilek pozisyonunuzu en iyi biçimde gösteren hangisidir sorusuna yanıtlar.

Pozisyon	Sıklık	%
1 	697	48,0
2 	337	23,2
3 	419	28,8
Toplam	1.453	100,0



Monitörün kullanıcının boyun nötral pozisyonu bozulmadan kullanılması için ikinci düzlem boyun sağa ya da sola döndürülmeksizin monitörün görülebilmesini gerektirir. Anketle katılımcılara sunulan birinci seçenek nötral pozisyonu yansıtmaktadır. Monitör kişinin tam karşısında yer alır. İkinci ve üçüncü seçenek monitöre yönelmek için boyun sağ ya da sola döndürülmesini gerektirir ve her ikisi de omuz ve sırt bölgeleri için ek yüklenme oluşturacaktır (Tablo 12). Soruyu yanıtlayan 1.459 kişiden 825'i (% 56,5) monitörün yerini boyun nötral pozisyonun korunduğu biçimde tanımlamıştır.

Tablo 12: Bilgisayar kullanırken monitör pozisyonunuz hangisidir sorusuna verilen yanıtların dağılımı

Pozisyon	Sıklık	%
1 	825	56,5
2 	383	26,3
3 	251	17,2
Toplam	1.459	100,0

Bilgisayar kullanımı gibi masa başı işlerinde önemli postür hatalarından biri de belin desteklenmediği vücudun öne doğru eğilmiş postürüdür. Anketle katılımcılara sunulan birinci seçenek nötral pozisyonu yansıtmaktadır. Gövde diktir ve kişinin beli desteklenmektedir. İkinci seçenek hatalı postürdür ve dirsek, el bileği, omuz, boyun sırt ve bel bölgesi için ek yüklenme oluşturacaktır (Tablo 13). Soruyu yanıtlayan 1.459 kişiden 533'ü (% 36,5) oturma pozisyonunu, nötral pozisyonun korunduğu biçimde tanımlamıştır.

Tablo 13: Bilgisayar kullanırken oturma pozisyonunuz hangisidir sorusuna verilen yanıtların dağılımı

Pozisyon	Sıklık	%
1 	533	36,5
2 	926	63,5
Toplam	1.459	100,0

Çalışma postürü sorularına verilen yanıtlar değerlendirilirken anketle ilgili kısıtlılıklar dikkate alınmalıdır. Değerlendirmenin anketin anlaşılabilirliğiyle ilgisi vardır. Kişinin subjektif ve çoğunlukla durduğu pozisyonu tanımlayacağı unutulmamalıdır. Doğru postürel değerlendirilmenin, daha önce anıldığı gibi iş anında gözlem veya işin belirli sürelerini içeren görsellerin incelenmesiyle yapılması gereklidir. İlgili soruları yanıtlayanların 972'si (%66,6) ekstansiyon veya fleksiyonu biçiminde hatalı boyun postürünü, 931'i (%63,8) dar veya geniş açılı hatalı dirsek postürünü, 873'ü (%59,8) el bileğinin ekstansiyon ya da fleksiyonu biçiminde hatalı bilek postürünü, 499'u (%34,7) dirsek ve omuz nötral pozisyonunu bozan mouse yerleşimini, 756'sı (%52,0) el bileğinden her iki yana açılma biçiminde hatalı bilek postürünü, 634'ü (%43,5) boynun sağa ya da sola döndürülmesi ve bu pozisyonun korunmasını gerektiren hatalı monitör yerleşim pozisyonunu, 926'sı (%63,5) boyun ve sırtı desteklemeyen öne eğik hatalı oturma pozisyonunu tanımlayan seçenekleri işaretlemiştir.

Hatalı postürler kişilerin seçimleriyle ilgili kabul edilmemelidir. Doğru ekipmanların seçilmesi, iş analizlerini içeren ergonomi temelli yaklaşımlar doğru postürlerin seçilmesini kolaylaştırmaktadır. Çağrı operatörlerinin iş alanlarında ergonomi yaklaşımı, sağlık sorunlarının engellenmesi dışında verimliliğin artışına da zemin hazırlayacaktır.

Çağrı Operatörlerinin Yanıtladığı, Son Bir Yıl İçerisinde Kas İskelet Hastalıkları Semptomlarına İlişkin Sorular

Çağrı operatörlerinin ergonomik risklere maruz kalma ağırlığının değerlendirilmesi için çalışma süresi, çağrı yanıtlama sayısı, günlük, haftalık çalışma süresi, çalışma postürü parametreleri sorgulanmıştır. Sağlık riskinin varlığı ve ağırlığı araştırması ise ağrı yakınmasının bir yıl içerisinde hangi sıklıkta olduğunu değerlendiren, yakınmanın işten uzak kalmalarına yol açıp açmadığını sorgulayan sorularla yapılmıştır.

Ağrı yakınmalarını ayrıntılı değerlendirmek için bir yıl içerisinde yakınmaları olup olmadığı, bu yakınmaların yıl içerisindeki sıklığı ve yakınmalarının işlerinden uzak kalmalarına yol açıp açmadığına ilişkin soruları yanıtlamaları istenmiştir.

Üst ekstremite'ye (El bileği, dirsek, omuz ve boyun) ilişkin ağrı yakınmaları

İlgili soruları yanıtlayan çağrı operatörlerinin 167'si (%11,2) son bir yıl içerisinde boyun ağrısı yakınması olmadığını bildirmiştir. Son bir yıl içerisinde yakınma olmama sıklığı omuz ağrısında 321 (%22,0), dirsek ağrısında 820 (%56,2), el bileği ağrısında 559 (%38,3) dır. Tablo incelenecek olursa boyun, omuz, el bileği ve dirsek ağrısı yakınmalarının çok rastlandığı, azımsanmayacak sayıda çalışmada yakınmaların sürekliliğinin olduğu görülecektir. Çağrı operatörlerinin 656'sı (%45,0) absentizm ya da verimsiz çalışma olarak yorumlanabilecek soruyu boyun ağrısı yakınmasının işine engel olduğu biçiminde yanıtlamıştır. Bu sıklık omuz ağrısı yakınması için 575 (%39,4), dirsek ağrısı yakınması için 301 (%20,6), el bileği ağrısı için 428 (%29,3) dır. Tablo 14 ve 15 birlikte değerlendirilirse boyun, omuz, el bileği



ve dirsek ağrısı yakınmalarına yönelik koruma politikalarının hayata geçirilmesinin, gerek çalışanlar açısından gerekse işyeri verimliliği açısından yadsınamaz derecede önemli olduğu görülmektedir.

Tablo 14: Boyun, omuz, dirsek ve el bileği ağrısı yakınmalarının sıklığı.

Son bir yıl içerisinde ağrı yakınmaları	Boyun		Omuz		Dirsek		El bileği	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Hiç olmadı	167	11,4	321	22,0	820	56,2	559	38,3
1 kez oldu	101	6,9	31	2,1	34	2,3	55	3,8
2-4 kez oldu	299	20,5	277	19,0	173	11,9	274	18,8
5-10 kez oldu	223	15,3	224	15,4	137	9,4	185	12,7
10 kezden fazla oldu	449	30,8	412	28,2	249	17,1	311	21,3
Her zaman oldu	220	15,1	194	13,3	46	3,2	75	5,1
Toplam	1.459	100,0	1.459	100,0	1.459	100,0	1.459	100,0

Tablo 15: Boyun, omuz, dirsek ve el bileği ağrısı yakınmalarının işe engel olması sıklığı.

Yakınmanız işinize engel oldu mu?	Boyun ağrısı		Omuz ağrısı		Dirsek ağrısı		El bileği ağrısı	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Olmadı	803	55,0	884	60,6	1.158	79,4	1.031	70,7
Oldu	656	45,0	575	39,4	301	20,6	428	29,3
Toplam	1.459	100,0	1.459	100,0	1.459	100,0	1.459	100,0

Sırt ve bel ağrısı yakınmaları:

İlgili soruları yanıtlayan çağrı operatörlerinin 188'i (%12,9) son bir yıl içerisinde sırt ağrısı, 290'ı (%19,9) bel ağrısı yakınması olmadığını bildirmiştir. Tablo 16 incelenecek olursa sırt ve bel ağrısı yakınmalarına, boyun, omuz, el bileği ve dirsek ağrısı yakınmaları gibi çok sayıda rastlanıldığı, azımsanmayacak sayıda çalışmada yakınmaların sürekliliğinin olduğu görülmektedir. Çağrı operatörlerinin 698'i (%47,8) sırt ağrısı yakınmasının, 655'i (%44,9) bel ağrısı yakınmasının işine engel olacak düzeyde ağır olduğunu ifade etmiştir.



Tablo 16: Sırt, bel ağrısı yakınmalarının sıklığı.

Son bir yıl içerisinde ağrı yakınmaları	Sırt		Bel	
	Sayı	%	Sayı	%
Hiç olmadı	188	12,9	290	19,9
1 kez oldu	77	5,3	82	5,6
2-4 kez oldu	275	18,8	268	18,4
5-10 kez oldu	257	17,6	251	17,2
10 kezden fazla oldu	476	32,6	428	29,3
Her zaman oldu	186	12,7	140	9,6
Toplam	1.459	100,0	1.459	100,0

Tablo 17: Sırt, bel ağrısı yakınmalarının işe engel olması sıklığı.

Yakınmanız işinize engel oldu mu?	Sırt ağrısı		Bel ağrısı	
	Sayı	%	Sayı	%
Olmadı	761	52,2	804	55,1
Oldu	698	47,8	655	44,9
Toplam	1.459	100,0	1.459	100,0

Alt ekstremite'ye (Kalça, diz, ayak bileği) ilişkin ağrı yakınmaları:

İlgili soruları yanıtlayan çağrı operatörlerinin 598'i (%41,0) son bir yıl içerisinde kalça ağrısı, 642'si (%44,0) diz ağrısı, 871'i (%59,7) ayak bileği ağrısı yakınması olmadığını bildirmiştir. Çağrı operatörlerinin 404'ü (%27,7) kalça ağrısı yakınmasının, 334'ü (%22,9) diz ağrısı yakınmasının, 231'i (%15,8) ayak bileği ağrısı yakınmasının işine engel olacak düzeyde ağır olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 18: Kalça, diz, ayak bileği ağrısı yakınmalarının sıklığı.

Son bir yıl içerisinde ağrı yakınmaları	Kalça		Diz		Ayak bileği	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Hiç olmadı	598	41,0	642	44,0	871	59,7
1 kez oldu	90	6,2	84	5,8	72	4,9
2-4 kez oldu	241	16,5	283	19,4	205	14,1
5-10 kez oldu	175	12,0	120	8,2	121	8,3
10 kezden fazla oldu	274	18,8	242	16,6	144	9,9
Her zaman oldu	81	5,6	88	6,0	46	3,2
Toplam	1.459	100,0	1.459	100,0	1.459	100,0



Tablo 19: Kalça, diz, ayak bileği ağrısı yakınmalarının işe engel olması sıklığı.

Yakınmanız işinize engel oldu mu?	Kalça ağrısı		Diz ağrısı		Ayak bileği ağrısı	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Olmadı	1.055	72,3	1.125	77,1	1.228	84,2
Oldu	404	27,7	334	22,9	231	15,8
Toplam	1.459	100,0	1.459	100,0	1.459	100,0

Tablo 19 – 20 birlikte değerlendirildiğinde boyun, sırt ve bel ağrısı yakınmalarının işe engel olması durumuna daha sık rastlanmaktadır. Beklenen bu durum anketin ilgili sorularının anlaşılmiş olduğunu ve katılımcıların anketi, durumlarını ifade edecek doğrulukta doldurduğunun da önemli bir kanıtıdır. Verilerin kendi içerisinde tutarlı olmasının dışında, beklenebilecek sonuçları gösterdiği, çağrı operatörlüğü işiyle de verilerin uyduğu örneğin üst ekstremitenin yoğun kullanıldığı çağrı operatörlüğünde üst ekstremitte ağrıları nedeni verim kaybı ve absentizm değerlerinin yüksek olduğu dikkat çekmektedir.

Elektromanyetik alan etkilenmesiyle bağlantılı olabilecek yakınmalar

Çağrı operatörlerinin, bilgisayar ve sözlü iletişim altyapısı nedeniyle elektromanyetik dalgaların etkisine maruz kaldıkları düşünülebilir. Elektromanyetik alanların sağlık etkileri konusunda yapılan geniş kapsamlı çalışmalar yorgunluk, baş ağrısı, gerginlik-sinirlilik, cilt kuruması gibi yakınmalarla elektromanyetik alan maruziyetinin ilişkili olabileceğini düşündürmektedir. Anketle, çağrı operatörlerine ilgili yakınmalara yönelik sorular yöneltilmiştir. Yakınmaların varlığı dışında kendilerini rahatsız etme düzeyi 10 basamaklı likert ölçeği sunularak ölçülmeye çalışılmıştır. Katılımcı bu ölçekte 0 puanla yakınmasının hiç olmadığını, 1-2 puanlarla yakınmasının "çok hafif" olduğunu, 3-4 puanlarla yakınmasının "hafif" olduğunu, 5 puanla yakınmasının orta ağırlık düzeyinde olduğunu, 6-7 puanla yakınmasının "fazla" düzeyde olduğunu, 8-9 puanla yakınmasının "çok fazla" düzeyinde olduğunu, 10 puanla yakınmasının "dayanılmaz" düzeyde olduğunu tanımlamaktadır. Şekil 1'de örnek soru ve cetvel yer almaktadır. Fark edilebileceği gibi cetvelde hem yazılı görsel açıklama hem de renk tonu farkıyla görsel algılama şiddetin doğru ifade edilebilmesi için kullanılmıştır. Sayılan yakınmaların psikososyal etkilenmelerle de ilişkili olabileceği bilinmektedir. Bu nedenle değerlendirme de bu faktör dikkate alınmalıdır.

1. Günlük harcadığınız eforla uyumlu olmadığını düşündüğünüz bir yorgunluk/halsizlik hissi yakınmanız var mı? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.

Hiç Olmadı	Çok Hafif		Hafif		Orta	Fazla		Çok Fazla		Dayanılmaz
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Çeşitli sorularda uygulanan yakınma şiddeti cetveli.

Günlük harcanılan eforla uyumlu olmadığı düşünülen yorgunluk ve halsizlik hissi yakınmasının şiddetini orta düzeyin üzerinde belirleyen 653 kişi (%44,8) ve dayanılmaz olarak tanımlayan 96 kişi (%6,6) bulunmaktadır. Baş ağrısı yakınmasının şiddetini orta düzeyin üzerinde belirleyen 666 kişi (%45,6) ve dayanılmaz olarak tanımlayan 150 kişi (%10,1) bulunmaktadır. Aynı sıklıklar, gerginlik, sinirlilik yakınması için sırasıyla 713 (%48,9) ve 135 (%9,3), cilt kuruluğu yakınması için sırasıyla 446 (%30,6) ve 57 (%3,9) olarak bulunmuştur. Söz konusu yakınmaların ve hissedilen şiddetinin dağılımı Tablo ...'da ayrıntılarıyla verilmiştir.

Elektromanyetik alan etkilenmelerine bağlı olabilecek yakınmaların anket tekniğiyle elde ediliyor olması, likert benzeri görsel yakınma derecesi cetveliyle sınırlanmaya çalışıldıysa da önemli bir kısıttır. Çalışmanın diğer önemli bir kısıtı elektromanyetik alanın objektif yöntemlerle ölçümünü içermemesidir. Ayrıca, söz konusu yakınmaların başka etmenlerle örneğin psikososyal etmenlerle de bağlantısı olabileceği ve bu karıştırıcı faktörün anket yöntemiyle elimine edilemeyeceği bir gerçektir. Ancak, çağrı operatörlerinde eforla uyumsuz yorgunluk-halsizlik hissi, baş ağrısı ve gerginlik – sinirlilik hissinin %90'ın üzerinde sıklıklarda, cilt kuruluğunun %70'e yakın sıklıkta bulunması dikkate değer verilerdir.

Tablo 20: Elektromanyetik alan etkilenmesiyle bağlantılı olabilecek yakınmaların dağılımı ve hissedilen şiddeti.

Yakınmanın şiddeti hakkında görüşleri	Eforla uyumsuz yorgunluk -halsizlik hissi		Baş ağrısı		Gerginlik / Sinirlilik		Cilt kuruluğu	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
0 Hiç olmadı	100	6,9	74	5,1	88	6,0	442	30,3
1 Çok hafif	121	8,3	135	9,3	152	10,4	139	9,5
2 Çok hafif	144	9,9	114	7,8	117	8,0	127	8,7
3 Hafif	121	8,3	144	9,9	98	6,7	97	6,6
4 Hafif	104	7,1	135	9,3	102	7,0	78	5,3
5 Orta	216	14,8	191	13,1	189	13,0	130	8,9
6 Fazla	138	9,5	117	8,0	130	8,9	85	5,8
7 Fazla	148	10,1	128	8,8	110	7,5	81	5,6
8 Çok fazla	138	9,5	139	9,5	155	10,6	119	8,2
9 Çok fazla	133	9,1	132	9,0	183	12,5	104	7,1
10 Dayanılmaz	96	6,6	150	10,3	135	9,3	57	3,9
Toplam	1.459	100,0	1.459	100,0	1.459	100,0	1.459	100,0

Ekranlı araçlarla çalışmasıyla bağlantılı olabilecek yakınmalar

Çağrı operatörlerinin, bilgisayar ekranıyla uzun sürelerle çalışıyor olmalarının çeşitli göz yakınmalarına neden olabileceği düşünülerek ilgili göz-görme yakınmalarına yönelik sorular anketle yöneltilmiştir. Yakınmaların ağırlığını ölçmek için kullanılan cetvel ayrıntılarıyla yukarıda açıklanmıştır.

Tablo 21: Ekranlı araçlarla çalışmasıyla bağlantılı olabilecek yakınmaların dağılımı ve hissedilen şiddeti.

Yakınmanın şiddeti hakkında görüşleri	Gözlerde yanma hissi		Gözlerde kaşınma		Gözlerde batma hissi		Bulanık görme	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
0 Hiç olmadı	143	9,8	202	13,8	333	22,8	382	26,2
1 Çok hafif	166	11,4	217	14,9	200	13,7	189	13,0
2 Çok hafif	132	9,0	138	9,5	143	9,8	139	9,5
3 Hafif	102	7,0	127	8,7	98	6,7	84	5,8
4 Hafif	114	7,8	93	6,4	106	7,3	87	6,0
5 Orta	172	11,8	166	11,4	143	9,8	147	10,1
6 Fazla	141	9,7	101	6,9	100	6,9	81	5,6
7 Fazla	138	9,5	106	7,3	106	7,3	94	6,4
8 Çok fazla	125	8,6	125	8,6	94	6,4	88	6,0
9 Çok fazla	147	10,1	119	8,2	77	5,3	94	6,4
10 Dayanılmaz	79	5,4	65	4,5	59	4,0	74	5,1
Toplam	1.459	100,0	1.459	100,0	1.459	100,0	1.459	100,0

Çağrı operatörlerinin 1.316'sı (%90,2) gözlerinde yanma hissinden, 1.257'si (%86,2) gözlerinde kaşınmadan, 1.126'sı (%77,2) gözlerinde batma hissinden, 1.077'si (%73,8) bulanık görmeden çeşitli düzeylerde yakınmaktadır. Gözlerinde yanma hissini 630 kişi (%43,2), gözlerinde kaşınma hissini 516 kişi (%35,4), gözlerinde batma hissini 436 kişi (%29,9), bulanık görmeyi 431 kişi (%29,5) orta düzeyin üstünde şiddetle tanımlamaktadırlar.

Sesin profesyonel kullanımıyla bağlantılı olabilecek yakınmalar

Çağrı operatörlüğü, sesin profesyonel amaçla kullanıldığı işlerdendir. Sesin zorlu ve tekrarlı kullanımının sesin kalite ve sürekliliğine ilişkin çeşitli yakınmalara neden olabileceği bilinmektedir. Anketle, ses kısıklığı, seste kabalaşma-çatallanma, boğaz ağrısı, işitme sorunu yakınmalarının şiddetini 10 dereceli



görsel cetvel üzerinden değerlendirmeleri istenmiştir. Cetvelle ilgili ayrıntılı açıklama yukarıda yapılmıştır. Ek bilgi sorusu olarak yöneltilen profesyonel ses eğitimi aldınız mı sorusuna çağrı operatörlerinin 318'i (%21,4) olumlu yanıt vermiştir.

Tablo 22: Sesin profesyonel kullanımıyla bağlantılı olabilecek yakınmaların dağılımı ve hissedilen şiddeti.

Yakınmanın şiddeti hakkında görüşleri	Ses kısıklığı		Seste kabalaşma - çatallanma		Boğaz ağrısı		İşitme sorunu	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
0 Hiç olmadı	228	15,6	160	11,0	139	9,5	623	42,7
1 Çok hafif	243	16,7	200	13,7	151	10,3	184	12,6
2 Çok hafif	141	9,7	99	6,8	100	6,9	124	8,5
3 Hafif	120	8,2	102	7,0	98	6,7	89	6,1
4 Hafif	114	7,8	111	7,6	122	8,4	69	4,7
5 Orta	191	13,1	220	15,1	188	12,9	143	9,8
6 Fazla	106	7,3	103	7,1	96	6,6	47	3,2
7 Fazla	76	5,2	129	8,8	121	8,3	53	3,6
8 Çok fazla	78	5,3	103	7,1	144	9,9	50	3,4
9 Çok fazla	89	6,1	141	9,7	165	11,3	40	2,7
10 Dayanılmaz	73	5,0	91	6,2	135	9,3	37	2,5
Toplam	1.459	100,0	1.459	100,0	1.459	100,0	1.459	100,0

Çağrı operatörlerinin 1.231'i (%84,4) ses kısıklığından, 1.299'u (%89,0) sesinde kabalaşma ve çatallanmadan, 1.320'si (%90,5) boğaz ağrısından, 836'sı (%57,3) işitme probleminden çeşitli düzeylerde yakınmaktadır. Ses kısıklığını 422 kişi (%28,9), seste kabalaşma ve çatallanmayı 567 kişi (%38,9), boğaz ağrısını 661 kişi (%45,3), işitme problemini 227 kişi (%15,6) orta düzeyin üstünde şiddetle tanımlamaktadır.

Geçtiğimiz bir yıl içerisinde ses kısıklığı ya da seste kabalaşma-çatallanma nedeniyle hekime başvurduğunu ifade eden 714 kişi (%48,9), ses telleri nodülü tanısı konduğunu ifade eden 164 kişi (%11,2) bulunmaktadır.

**Psikososyal risklerin sonuçlarına ilişkin değerlendirmeler:**

Psikososyal riskler görece yeni iş sağlığı konusu olmakla birlikte, önemliliği iş sağlığı otoriteleri tarafından sıkça vurgulanmaktadır. Psikososyal riskler verimlilik, absentizm, sürdürülebilirliğin sağlanması, insan kaynağının kalite ve sürekliliğinin sağlanması, iş barışı açılarından işverenin dikkate alması gereken iş sağlığı risklerindedir.

Leka ve Cox, (2008) iş kaynaklı psikososyal riskleri işin içeriği, iş yükü ve iş temposu, iş programları, kontrol, çevre ve ekipman, kurum kültürü, kişilerarası ilişkiler, işletmedeki görevi, kariyer gelişimi, iş ve iş dışı yaşam etkileşimi ana başlıklarında sınıflamıştır. Tablo ... psikososyal risk etmenleri için araştırmacıların tanımladığı ana başlıkları ve içeriklerini özetlemektedir.

Tablo 23: Psikososyal risk etmenlerinin sınıflanması

Ana Başlıklar	İçerdikleri
<i>İşin içeriği</i>	a) İşte çeşitliliğin çok olmaması b) İşin çok bölünmüş küçük bir parçasını yapma c) İşin çalışanın yeteneğine göre verilmemesi d) Belirsizliğin çok olması
<i>İş yükü ve iş temposu</i>	a) Fazla çalışma ya da atıl kalma b) Makine devir hızları c) Zaman baskısı d) İş bitim tarihlerinin baskısı
<i>İş programları</i>	a) Vardiyalı çalışma b) Gece çalışması c) Esnek olmayan çalışma programları d) Son anda belli olan fazla mesai programları e) Uzun saatler boyunca tek başına çalışma
<i>Kontrol</i>	a) Çalışanların kararlara düşük katılımı b) Çalışanların iş programları üzerinde kontrollerinin az olması
<i>Çevre ve ekipman</i>	a) Yeterli ekipmanın olmaması b) Yetersiz mekan, aydınlatma ve gürültü gibi olumsuz fiziksel ortam
<i>Kurum kültürü</i>	a) Yetersiz iletişim b) Sorunların çözümünde desteğin olmaması c) Kişisel gelişim için desteğin olmaması d) Şirket hedeflerinin çalışanlarca bilinmemesi, paylaşılmaması

<i>Kişilerarası ilişkiler</i>	a) Sosyal ya da fiziksel olarak izolasyon b) Çalışanlarla ya da yöneticilerle olan ilişkiler c) Kişilerarası çatışmalar d) Sosyal desteğin azlığı
<i>İşletmedeki görevi</i>	a) Rol belirsizliği b) Rol çatışmaları c) İnsanlara ilişkin sorumluluklar
<i>Kariyer gelişimi</i>	a) Terfilerin olmaması ya da belirsiz olması b) Düşük ücretler c) İş güvencesizliği d) İşin sosyal değerinin düşük olması
<i>İş ve iş dışı yaşam etkileşimi</i>	a) İş ve ev yaşamının birbiriyle çelişen istekleri olması b) Evdeki desteklerin azlığı c) Çift kariyer sorunları

Çağrı operatörlüğü, yukarıda sınıflanan psikososyal risk etmenleri açısından değerlendirildiğinde, ek kanıt ihtiyacı duyulmaksızın varlığı kabul edilebilecek risk etmenlerinin yanı sıra yapılacak ileri tarama çalışmalarına ihtiyaç duyulabilecek alt başlık konularının var olduğu söylenebilir.

İşin içeriği ana başlığı altında yer alan alt başlıklar (işte çeşitliliğin çok olmaması, işin çok bölünmüş küçük bir parçasını yapma, işin çalışanın yeteneğine göre verilmemesi, belirsizliğin çok olması) çağrı operatörlüğü işiyle uyuşan psikososyal risk etmenleridir.

Çağrı operatörlüğü açısından, İş yükü ve iş temposu ana başlığı altında yer alan alt başlıklardan Fazla çalışma ya da atıl kalma, Zaman baskısı, İş bitim tarihlerinin baskısı; İş programları ana başlığı altında yer alan alt başlıklardan Vardiyalı çalışma, Gece çalışması, Esnek olmayan çalışma programları; Kontrol ana başlığı altında yer alan tüm alt başlıklar, Çevre ve ekipman ana başlığı altında yer alan Yetersiz mekan, aydınlatma ve gürültü gibi olumsuz fiziksel ortam alt başlığı; Kariyer gelişimi ana başlığı altındaki tüm alt başlıklar, ilk göze çarpan bir kısmı bu çalışmada da kanıtlanan ve dolayısıyla ek kanıt ihtiyacı göstermeyen psikososyal risk etmenleridir.

Anketle, psikososyal risk etmenlerine maruz kalmanın sonuçlarını araştıran 15 kanı ifade edilmiş ve bu ifadelere katılımcıların desteği kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, kısmen katılıyorum, hiç katılmıyorum biçiminde likert ölçeğiyle sorgulanmıştır.

Tablo 24: Psikososyal risk etmenlerinin etkisini araştırmak amacıyla ankette yer verilen ifadeler

1) Gelecekle ilgili kaygılarım var.
2) Sık sık başım ağrıyor.
3) Çarpıntım oluyor.
4) Son zamanlarda kilomda değişiklik oldu
5) Uykuya dalmakta zorluk çekiyorum.
6) Zaman zaman öfkemi kontrol etmekte zorlanıyorum.
7) Sağlığımın bozulacağına dair endişelerim var.
8) Dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum.
9) Göğsümde sıkışma, nefes almamda zorluk oluyor.
10) Sıkıntımı yatıştırmak için alkol ve sigara alma ihtiyacı hissediyorum.
11) Sürekli tedirgin ve tetikte çalışıyorum.
12) İşimde başarılı olamayacağıma dair kaygılarım var.
13) Aldığım kararların doğruluğundan emin olamıyorum
14) Başkalarıyla olmaktansa yalnız kalmayı tercih ediyorum.
15) Yapmam gereken işleri erteliyorum.

Tablo 25: Anketle önerilen ifadelere katılımcıların desteklerinin düzeyi ve sıklıkları.

İfadeler ve katılımcıların desteği (n:1458)	Hiç katılmıyo- rum		Kısmen katılıyo- rum		Katılıyo- rum		Kesinlikle katılıyo- rum	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Gelecekle ilgili kaygılarım var.	124	8,5	441	30,2	371	25,4	523	35,8
Sık sık başım ağrıyor.	182	12,5	515	35,3	365	25,0	397	27,2
Çarpıntım oluyor.	598	41,0	394	27,0	282	19,3	185	12,7
Son zamanlarda kilomda değişiklik oldu.	284	19,5	323	22,1	391	26,8	461	31,6
Uykuya dalmakta zorluk çekiyorum.	499	34,2	310	21,2	259	17,8	391	26,8

Zaman zaman öfkemi kontrol etmekte zorlanıyorum.	289	19,8	478	32,8	310	21,2	382	26,2
Sağlığımın bozulacağına dair endişelerim var.	303	20,8	389	26,7	333	22,8	434	29,7
Dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum.	356	24,4	487	33,4	313	21,5	303	20,8
Göğsümde sıkışma, nefes almamda zorluk oluyor.	589	40,4	434	29,7	216	14,8	220	15,1
Sıkıntımı yatıştırmak için alkol ve sigara alma ihtiyacı hissediyorum.	801	54,9	291	19,9	205	14,1	162	11,1
Sürekli tedirgin ve tetikte çalışıyorum.	555	38,0	374	25,6	270	18,5	260	17,8
İşimde başarılı olamayacağıma dair kaygılarım var.	690	47,3	385	26,4	207	14,2	177	12,1
Aldığım kararların doğruluğundan emin olamıyorum	657	45,0	435	29,8	215	14,7	152	10,4
Başkalarıyla olmaktansa yalnız kalmayı tercih ediyorum.	616	42,2	415	28,4	201	13,8	227	15,6
Yapmam gereken işleri erteliyorum.	517	35,5	434	29,8	262	18,0	245	16,8

“Gelecekle ilgili kaygılarım var” ifadesi çeşitli düzeylerde en yüksek onay alan ifadedir. Çağrı operatörlerinin 1.335’i (%91,5) bu ifadeye katılmıştır. “Sık sık başım ağrıyor” ifadesi 1.277 kişi (%87,5), “Son zamanlarda kilomda değişiklik oldu” ifadesi 1.175 kişi (%80,5), “Zaman zaman öfkemi kontrol etmekte zorlanıyorum” ifadesi 1.170 (%80,2), “Sağlığımın bozulacağı yönünde endişelerim var” ifadesi 1156 kişi (%79,2), Dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum ifadesi 1.103 kişi (%75,6) tarafından çeşitli düzeylerde desteklenmiştir. En az destek gören ifade 658 kişi ile (%45,1) “Sıkıntımı yatıştırmak için alkol ve sigara alma ihtiyacı hissediyorum” ifadesidir.

Katılım düzeyini belirten kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, kısmen katılıyorum, hiç katılmıyorum likert basamaklı sistemi değerlendirmeyi kolaylaştırmak amacıyla sırasıyla 3 den 0 puana kadar puanlandırılmıştır. Elde edilen puanların ortalamaları ve toplam puan ortalaması Tablo ...’de aktarılmıştır. En yüksek puan ortalamasıyla paylaşılan ilk üç kanı sırasıyla, “Gelecekle ilgili kaygılarım var”, “Son zamanlarda kilomda değişiklik oldu”, “Sık sık başım ağrıyor” olarak bulunmuştur.



Tablo 26: İfadeler ve Katılımcıların Desteği

İfadeler ve katılımcıların desteği (n:1458)	Ortalama	S.E.
Gelecekle ilgili kaygılarım var.	1,89	,026
Sık sık başım ağrıyor.	1,67	,026
Çarpıntım oluyor.	1,04	,028
Son zamanlarda kilomda değişiklik oldu.	1,71	,029
Uykuya dalmakta zorluk çekiyorum.	1,37	,032
Zaman zaman öfkemi kontrol etmekte zorlanıyorum.	1,54	,028
Sağlığımın bozulacağına dair endişelerim var.	1,62	,029
Dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum.	1,39	,028
Göğsümde sıkışma, nefes almamda zorluk oluyor.	1,05	,028
Sıkıntımı yatıştırmak için alkol ve sigara alma ihtiyacı hissediyorum.	,81	,027
Sürekli tedirgin ve tetikte çalışıyorum.	1,16	,029
İşimde başarılı olamayacağıma dair kaygılarım var.	,91	,027
Aldığım kararların doğruluğundan emin olamıyorum	,91	,026
Başkalarıyla olmaktansa yalnız kalmayı tercih ediyorum.	1,03	,028
Yapmam gereken işleri erteliyorum.	1,16	,028
Toplam Puan	19,24	,226

Katılımcıların %35,7'sinin ölçek puanının 15 ve altında olduğu görülmüştür. Bu kişilerin stres düzeylerinin hiç ya da önemsemeyecek düzeyde olduğu düşünülebilir.

Katılımcıların %40,4'ü 16-25 arası puan almıştır. Bu kişilerin stres etkilerinden orta düzeyde etkilendikleri görülmüştür. Bu kişilere stresle başa çıkma yöntemleri konusunda destek verilmesinin faydalı olacağı düşünülmüştür.

Katılımcıların %23,9'unun puanı ise 26-44 puan arasındadır. Bu kişilerin stres etkenlerinden ağır düzeyde etkilendikleri görülmüştür. Bu kişilerin ayrıca psikiyatrik tanılara yönelik değerlendirilmesi ve olası bir psikiyatrik rahatsızlık için tedavi sürecine alınmalarının gerekli olabileceği düşünülmüştür.

Ölçek kapsamında belirtiler tek tek değerlendirildiğinde;

Gelecek ile ilgili kaygı, baş ağrısı, kilo değişikliği, uykuya dalmakta güçlük, öfke kontrolünde zorluk, sağlık ile ilgili endişeler, dikkat toplamada zorluk gibi konular ile ilgili maddelerden alınan puanın ortalama üstünde olduğu dikkat çekmiştir. Bu belirtilerin çoğunun bedensel yakınmalar olması çalışanlarda duygusal paylaşım ile ilgili sorunlar olabileceğini düşündürmüştür.

Alkol ve sigara başvurma, içe kapanma, işleri erteleme gibi strese karşında ortaya çıkan uygun olmayan baş etme yöntemlerinin kullanılmasıyla ilgili maddelerde alınan puanların ortalama altında olması, kişilere verilecek desteğin başarılı olabileceği yönünde olumlu olarak değerlendirilmiştir.

2.3. Noksanlık ve Mevzuata Aykırılıklar İle İlgili Tespitler

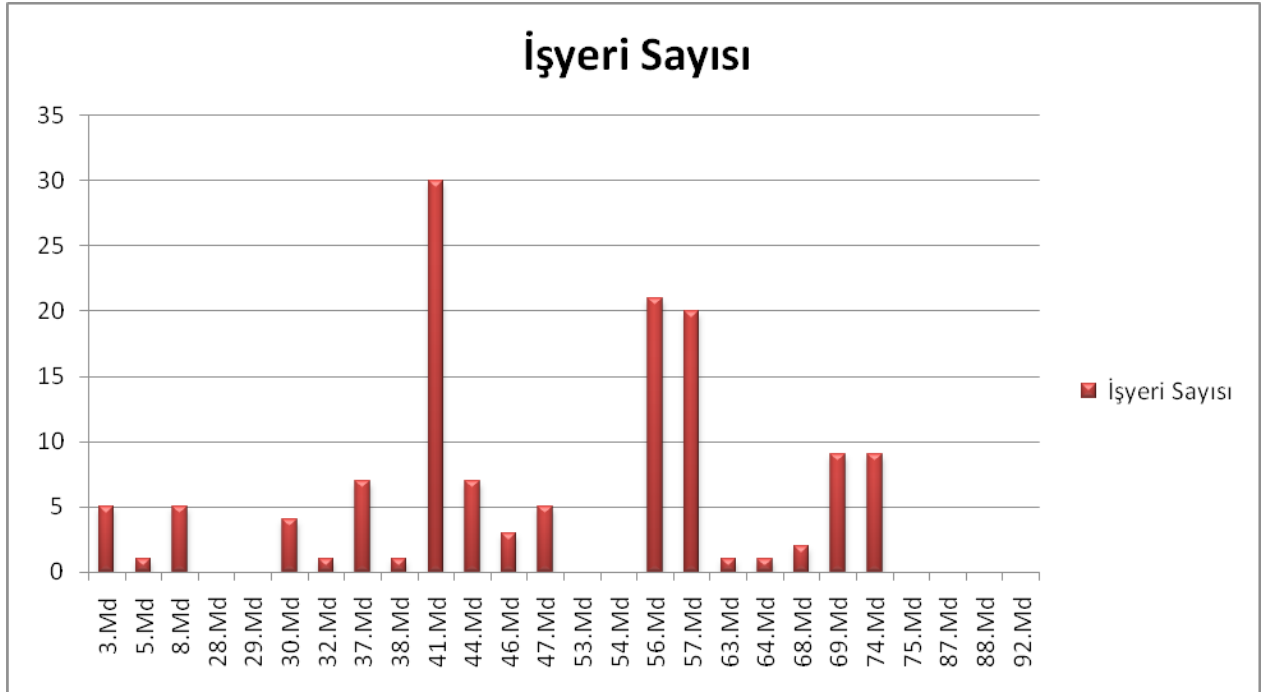
2.3.1. Noksanlıkların Konularına Göre Dağılımı

Teftiş programı kapsamında işyerlerinde yapılan teftişte; 4857 ve 4817 sayılı Kanunlar ve ilgili yönetmelikler yönünden tespit edilen mevzuata aykırılık ve noksanlıklar aşağıdaki gibidir;

Tablo 27: İhlal Edilen Kanun Hükümleri ve İhlal Eden İşyeri Sayısı

İhlal Edilen Kanun		İhlal Eden İşyeri Sayısı
Numarası	Maddesi	İstanbul
4857	3.	5
4857	5.	1
4857	8.	5
4857	28.	-
4857	29.	-
4857	30.	4
4857	32.	6
4857	37.	8
4857	38.	1
4857	41.	30
4857	44.	7
4857	46.	3
4857	47.	5
4857	53.	-

4857	54.	-
4857	56.	21
4857	57.	20
4857	63.	1
4857	64.	1
4857	68.	2
4857	69.	9
4857	74.	9
4857	75.	-
4857	87.	-
4857	88.	-
4857	92.	-
4817	18.	1



Grafik: 4857 Sayılı İş Kanunu'na İlişkin İhlallerin İşyerlerine Göre Dağılımı

2.3.1.1. 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 üretimin en kaliteli ve en az maliyetle yapabilmeye 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 düzenlenmesi 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, yasal olmayan şekilde kurulmasının sonuçlarını ayrı ayrı olarak düzenlemiştir.

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

4857 sayılı İş Kanunu'nun 2 nci 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 ilişki 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 işverenlere verilemez" şeklinde düzenlenmiştir.

Görüldüğü gibi, söz konusu yasa hükmü, alt işverene verilecek işler açısından "yardımcı iş" ve "asıl iş" ayırımını 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 nci maddenin 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 işleri yardımcı iş olarak tanımlanabilir. Konu bankalar açısından incelendiğinde; bir banka işvereni için asıl işin mevduat toplama ve kredi verme olduğu söylenebilir. Ancak bankaların faaliyetleri bunlarla sınırlı değildir. 5411 sayılı Kanunun 4 üncü maddesinde bankaların hangi faaliyette bulunabilecekleri belirtilmiştir. Dolayısıyla bu işleri bankaların asıl işleri olarak kabul edilmesi gerekir. 4 üncü madde hükmünde bankaların hangi faaliyette bulunabileceklerini sayılmış, sayılanların tamamını yerine getirmeleri konusunda onları zorunlu tutmamıştır. Eğer asıl işin bir bölümü başka bir işverene verilecek ve onun işçileri tarafından asıl işverene ait işyerinde yerine getirilecekse işte bu durumda bu işin işletmenin ve işin gereği ile teknolojik sebeplerle uzmanlık gerektiren bir iş niteliğinde olup olmadığının da belirlenmesi gerekecektir. Ancak bu genel kurala özel kanun olan Bankacılık Kanununda istisnai bir düzenleme getirilmiştir. Bankacılık Kanununun 3 üncü maddesinde "Destek hizmeti kuruluşu: Bankaların, mevduat veya katılım fonu kabulü, nakdî, gayri nakdî her cins ve surette kredi verme ve bu Kanunun uygulamasında kredi olarak sayılan işlemler dışında kalan faaliyetlerini banka adına gerçekleştiren ya da reklamının yapılması hariç olmak üzere mevduat veya katılım fonu kabulü dışındaki faaliyetlerinden herhangi birinin pazarlanması da dâhil gerçekleştirilmesinde bankaya yardımcı nitelikte hizmet veren kuruluşları" ifade eder şeklinde tanımlanmıştır. Kanun koyucu bu kuruluşların mevduat toplama ve kredi faaliyetleri dışındaki tüm faaliyetleri yerine getirebileceklerini kabul etmiş olmaktadır. Dolayısıyla bu faaliyetler, işin ve işletmenin gereği ile teknolojik nedenle uzmanlık gerektirip gerektirmediğine bakılmaksızın alt işverene verilebilecektir. Zira Bankacılık Kanunu da İş Kanunu gibi yasa düzeyinde düzenleme yapmakta, İş Kanunundan sonra çıkarıldığı ve doğrudan bankacılık alanında özel bir hüküm öngördüğü için tıpkı Belediye Kanununda olduğu gibi İş Kanunu 2 nci maddesindeki düzenlemenin istisnasını oluşturmaktadır. Ancak bahsi geçen istisna asıl işin bir bölümünün alt işverene verilmesine ilişkin olup, iş hukukumuzda mevcut olmayan mesleki anlamda geçici iş ilişkisi oluşturulması gibi farklı bir üçlü iş ilişkisi ihdas edilmesi mümkün değildir.

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 gere-

kir. Nitekim İş Kanununun 3 üncü 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 gerekçesine göre 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..."

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 muvazaa 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.

Teftiş programı kapsamında, çağrı merkezi hizmetinin yürütüldüğü işyerleri, 4857 sayılı İş Kanununun 2 ve 3 üncü maddeleri kapsamında yukarıda belirtilen yasal düzenlemeler doğrultusunda "muvazaa" yönüyle ele alınarak irdelenmiş ve muvazaalı işleme dayandığı tespit edilen 5 asıl işveren işyeri ve 6 alt işveren ile ilgili olarak yapılan denetimlerde, 4 asıl işveren işyerinde yapılan eksiklik bildirimlerinde yer alan muvazaa tespitleri ile ilgili toplam 585 işçinin verilen süre içinde asıl işveren kayıtlarına alınması sağlanmış, denetim tarihinden önce asıl işveren kayıtlarına alınan ancak alt işveren kayıtlarında işe başladıkları tarih itibarıyla özlük hakları ile alınmayan 199 işçinin asıl işveren işyerinde ilk işe giriş tarihleri itibarıyla özlük hakları ile devralınmaları gerektiği bildirilmiş, bir işyerinde alt işverenin muvazaalı alt işverenlik ilişkisini kabul etmesi ancak asıl işverenin kabul etmemesi nedeniyle 20 işçi ile ilgili gerekçeli inceleme raporları düzenlenmiştir.

2.3.1.2. İş Sözleşmesi ve Türleri

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 Kanununun 22. maddesi çalışma koşullarında ki değişikliklerin ne şekilde yapılacağını hükme bağlamıştır. Ancak işyeri uygulaması ile oluşan çalışma koşullarında esaslı bir değişikliği durumu işçiye yazılı bir şekilde bildirmek suretiyle yapabileceği halde 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 dâhil 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 işçilerden fazla çalışma ve fazla sürelerle çalışma yaptırılmaması gerekmesine rağmen, fazla çalışmalara ilişkin muvafakat alınması,
- Yasal koşulları oluşmadığı halde işçilerle belirli süreli iş sözleşmeleri düzenlenmesi,
- Cezai şartın işçi aleyhine tek taraflı olarak düzenlenmesi,
- Eğitim giderlerinin tazmini ile ilgili yapılan eğitim giderlerinden yüksek tazminat miktarları belirlenmesi gibi hususlarda mevzuata aykırılık ve noksanlıklar tespit edilmiştir.

2.3.1.3. Kısmi Süreli İş Sözleşmeleri

Sektörde 2012 yılında yürütülen programlı denetimin sonucunda kısmi süreli işçilere denetim sonucunda hafta tatili günü ücreti, genel tatil günü ücreti olarak yapılan ödemeler, kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan işçilerin hafta tatili hakkında idarenin görüşünün sektörde duyulması, kısmi süreli 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 süreleri iş sözleşmeleri ile çalıştığı sonucuna varılmış olması gibi hususlarında etkisiyle, 2013 yılında yapılan denetimlerde sadece 4 işyerinde 39 işçinin kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışmakta olduğu tespit edilmiştir.

2.3.1.4. Ücret ve Ücretin Ödenmesi

Teftişi yapılan işyerlerinde;

- Ücretlerin eksik ödendiği veya ücretlerin banka hesabına yatırılmadığı,
- İhbar ve kıdem tazminatlarına esas ücretin tespitinde, işçilere yapılan performans primleri, yol ve yemek yardımları gibi ayni ve nakdi ödemelerin dikkate alınmadığı,
- Maktu aylık ücretle çalışan işçilere istirahatlı oldukları dönemlerde ücretlerinin ödenmemiş olduğu, sadece işçilerin bu dönemde sadece geçici iş göremezlik ödeneği aldıkları,
- Ücret kesme cezasının yasadaki düzenlemelere aykırı olarak uygulandığı,
- Hak kazanılan ancak ödeme dönemi gelmeden iş sözleşmesi sona erdirilen işçilere hak kazanılan performans primlerinin ödenmediği belirlenmiştir.

2.3.1.5. Ücret Hesap Pusulası

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftişi yapılan 8 işyerinde ücret ödemelerinde ücret hesap pusulası verilmediği tespit edilmiştir.

2.3.1.6. Fazla çalışma ücreti

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

- Fazla çalışma/fazla sürelerle çalışma ücretlerinin ödenmediği ya da eksik ödendiği,
- İşçilere hak kazandıkları serbest zamanların usulüne uygun olarak kullanılmadığı ya da eksik kullanıldığı,
- İşçilerden 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,
- Haftalık çalışma süresinin 45 saatin altında belirlendiği işyerlerinde, fazla çalışma ücretinin ödenmesi ile ilgili saat ücretinin belirlenmesinde söz konusu işçilerin haftalık çalışma süresinin 45 saat çalışıyor gibi hesaplanarak eksik ödendiği,
- İşyerlerinde gece döneminde 7,5 saati, günlük 11 saati aşan çalışmalar yapıldığı tespit edilmiştir.

2.3.1.7. Ulusal Bayram ve Genel Tatil Günlerinde Çalışma ve Genel Tatil Ücreti

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftişi yapılan 7 işyerinde Ulusal Bayram ve genel tatil günü çalışmaları için işçilerden onay alınmadığı, 5 işyerinde Ulusal Bayram ve genel tatil günleri çalışması karşılığı olarak, çalışılan her gün için ilave bir günlük ücretin ödenmediği, kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan 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.

2.3.1.8. Hafta tatili ücreti

Teftişi yapılan 3 işyerinde;

- Kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan işçilere hafta tatili kullandırıldığı, ancak ücretlerinin ödenmediği,
- Hafta tatillerinin 6 günlük çalışmayı müteakip kullandırılması, 7 günden uzun periyotlarda kullanıldığı belirlenmiştir.



2.3.1.9. Yıllık Ücretli İzin Uygulanması

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

- İşçilere yıllık ücretli izinlerinin bir bölümü en az on gün olacak şekilde kullanılmadığı,
- Yıllık ücretli izin kurulu oluşturulmadığı tespit edilmiştir.

2.3.1.10. Yıllık İzin Ücreti

Teftiş programı kapsamında teftiş edilen işyerlerinde yıllık ücretli izne ayrılan işçilere izin dönemine ilişkin ücretinin izne başlamadan önce peşin ya da avans olarak ödenmediği tespit edilmiştir.

2.3.1.11. Çalışma süresi

Teftiş programı kapsamında teftişi yapılan işyerlerinde;

- Günlük 11 saati, gece döneminde 7,5 saatlik çalışma süresi sınırının aşılması,
- Gebe ve Emziren işçilere günde 7,5 saati aşan çalışma yaptırıldığı,
- Denkleştirme uygulamalarının yasada belirlendiği şekilde değil, fazla çalışma karşılığında kullanılan ve talebi işçiden gelmeyen bir saat karşılığında bir saat serbest zaman kullandırma şeklinde uygulandığı, ancak 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 farklı konularda yukarıda belirtilen kanun ve yönetmelik hükümlerine aykırılıklar bulunduğu tespit edilmiştir.

2.3.1.12. Ara dinlenmesi

Teftişi yapılan 2 işyerinde; işçilere ara dinlenmelerinin günlük çalışma süresinin ortalama bir zamanında değil, iş süresinin başlangıcından hemen sonra ya da iş süresinin bitiminden hemen önce kullanıldığı belirlenmiştir.

2.3.1.13. Gece Süresi ve Gece Çalışmaları

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftiş edilen işyerlerinde;

- 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
- 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.



2.3.1.14. Analık halinde çalışma ve süt izni

Teftiş edilen işyerlerinde;

- Kadın işçilerin doğum öncesi ve sonrası çalıştırılmamaları gereken sürelerde çalıştırıldığı, erken doğuma bağlı olarak eksik kullandırılan doğum öncesi analık izinlerinin, doğum sonrası analık izni sürelerine ilave edilmediği,
- Bir yaşından küçük çocuklarını emzirmeleri için kadın işçilere günlük bir buçuk saatlik emzirme izinlerinin günde bir buçuk saat karşılığı toplanarak haftada bir gün toplam yedi buçuk saat işe gel-meme şeklinde toplu olarak kullandırıldığı tespit edilmiştir.

2.3.1.15. Engelli İşçi Çalıştırma Zorunluluğu

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında yapılan teftişlerde, 4 işverenliğe ait İstanbul'da bulunan işyerlerinde zorunlu engelli işçi istihdamına ilişkin olarak engelli işçi kontenjan açığının bulunduğu tespit edilmiş, 4 işyerinde toplam 40 engelli işçinin işe başlaması sağlanmıştır.

2.3.1.16. 4817 sayılı Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Kanun ile ilgili mevzuat ihlalleri

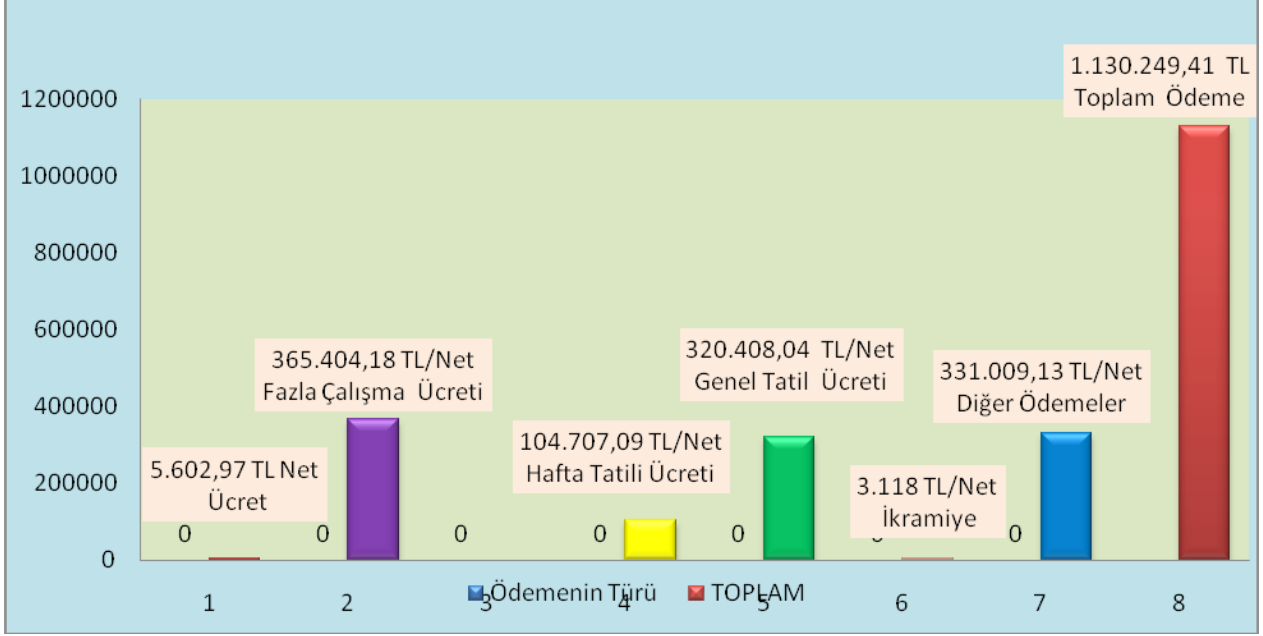
4817 sayılı Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Kanununun 18 inci maddesi "...Yabancı çalıştıran iş-verenler yabancının çalışmaya başladığı tarihten, çalışma izninin verildiği tarihten itibaren otuz gün içe-risinde çalışmaya başlamaması halinde bu sürenin bitiminden itibaren ve herhangi bir nedenle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

Yukarıda belirtilen kanun hükmüne aykırı olarak, 18 işçi ile ilgili bildirim yükümlülüğünü yerine ge-tirmediği tespit edilmiştir.

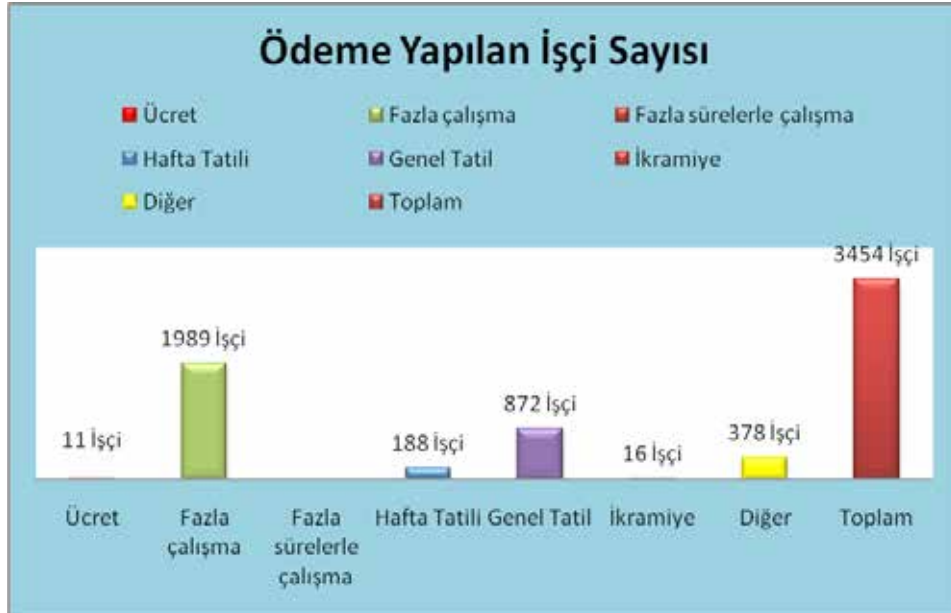
Çağrı merkezlerinde yapılan programlı denetimlerde çalışma izni olmadan çalışan yabancı uyruklu işçi tespiti yapılmamıştır.

2.3.2. Noksanlıklarla İlgili Yapılan İyileştirmeler

2.3.2.1. İşçilere Yapılan Ödemeler



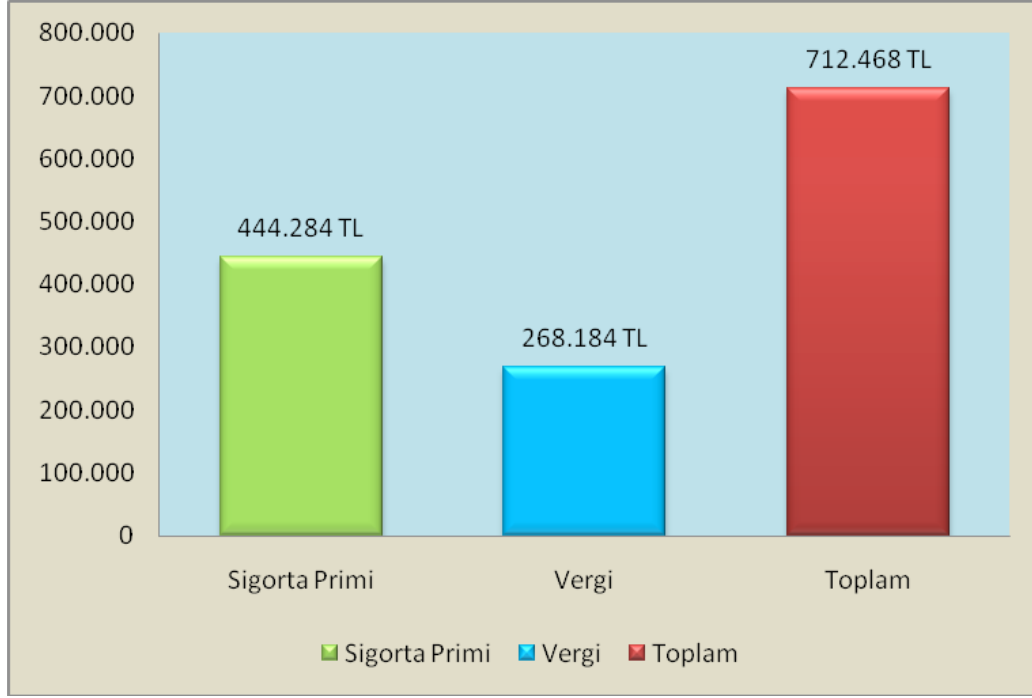
Grafik: İşçilere Yapılan Ödemelerin Türü ve Tutarları (TL/Net)



Grafik: Ödemelerden Faydalanan İşçi Sayıları

İşçilere yapılan ödemeler ücret, fazla çalışma, fazla sürelerle çalışma, hafta tatili ücreti, çalışılmayan genel tatil günleri ücretleri, diğer (ihbar-kıdem tazminatı, performans primi) gibi başlıklar altında toplam 1.130.249,00 TL net tutarında olup, iş sözleşmesi halen devam eden işçilere yapılan ödemelere ilişkindir.

2.3.2.2. İşçilere Ödemelerden Doğan Kamu Gelirleri



Grafik: Denetim Sonucu İşçilere Yapılan Ödemelerden Doğan Kamu Gelirleri

2.3.3. Teftiş Süresi İçinde Sigortalılığı Sağlanan İşçi Sayısı

Çağrı merkezi sektörün özelliğinden kaynaklanan her şeyin kayıt altına alınmasının (işçi kimlik bilgileri, çalışma süreleri, ara dinlenmeleri, görüşme içerikleri gibi) bir sonucu olarak programlı teftiş kapsamında denetimi yapılan işyerlerinde sigortasızlık tespiti yapılmamış, sigortalılığı sağlanan işçi olmamıştır.

2.3.4. Giderilmeyen Noksanlıklar ve Yapılan İdari İşlemler

2.3.4.1. Giderilemeyen Mevzuat İhlalleri

Çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteren işyerlerinde yürütülen programı denetimlerde ki proaktif denetim anlayışı ile henüz şikâyet konusu olarak evraka dönüşmemiş mevzuat ihlalleri programlı denetimlerde benimsenen iki aşamalı denetim sistemi ile önemli ölçüde giderilmiştir.

Alınan olumlu sonuçta özellikle ilk aşamada tespit edilen ihlaller ile ilgili olarak tespitleri yapan müfettişler tarafından bizzat yetkili işveren vekillerine, tespiti yapılan ihlallerin detaylı olarak yasal gerekçelerinin izah edilmesi ve nasıl düzeltileceği ile ilgili olarak bilgilendirmeler yapılarak tebliğ edilmesi, işyerlerine ihlallerin giderilmesi ile ilgili ihlallerin içeriğine göre makul süreler verilmesi ve hepsinden belki daha önemlisi denetimlerin en çok eleştirilen yönü haksız rekabete yol açtığı konusuna ilişkin olarak tüm sektörde yapılması gibi hususlar etken olmuştur.



Ancak işverenlikler tarafından verilen süreler ve yapılan bilgilendirmelere rağmen ısrarla giderilmeyen mevzuat ihlalleri ile ilgili olarak yasada müeyyidesi bulunan hususlarla ilgili uygulanan idari yaptırımlar aşağıda 1.2.Uygulanması İstenilen İdari Para Cezaları başlığı altında açıklanmıştır.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftiş edilen 20 işyerinde yıllık ücretli izne ayrılan işçilere izin dönemine ilişkin ücretinin izne başlamadan önce peşin ya da avans olarak ödenmediği tespit edilmiştir. Yasanın 103 üncü 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. Konu ile ilgili görüşülen işveren vekilleri işçi sayısının çokluğu nedeni ile izne ayrılan işçilerin ücretlerinin peşin ödenmesi uygulamasının bordrolama açısından yaratacağı zorluklar nedeniyle yapılamadığı hususunu dile getirilmiştir.

Sektörde işçilerden de izin süresinin hafta tatili ve genel tatil günleri ile birleştirilip, üçten fazla bölünerek kullandırılması yönünde bir talep olduğu görülmüş, 18 işyerinde bu ihlalin gerçekleştiği tespit edilmiştir. Ancak denetimin birinci aşaması ile ikinci aşaması arasındaki kullanılan yıllık ücretli izinler de yasal düzenlemeye riayet edildiği tespit edilmiş, benimsenen teftiş yöntemi nedeniyle iyileşme sağlanan hususlarda geriye dönük idari yaptırım uygulanmamıştır. Bununla birlikte, uygulamada işçilerden de gelen talep ile devamlılığının sağlanamayacağı düşünülmektedir.

2.3.4.2. Uygulanması İstenilen İdari Para Cezaları

2.3.4.2.1. 4857 sayılı Kanuna Göre Uygulanılması İstenilen İdari Para Cezaları

İş Teftiş Kurulu Başkanlığının programlı teftişlerde uygulanacak esaslara ilişkin yazısı gereği, mevzuata aykırılık ve noksanlık tespit edilen işyerlerine işverenliklerin talebi ve müfettişliğimizce bu talebin uygun görülmesi üzerine, aykırılık ve noksanlıkların giderilmesi için süre verilerek teftişlere ara verilmiştir. Verilen süre sonunda işyerlerinde yapılan denetimin ikinci aşamasında; denetimin ilk aşaması olarak genel teftiş niteliğinde yapılan denetimde tespit edilen mevzuata aykırılık ve noksanlıklardan giderilenler ve giderilmeyenler tespit edilmiş, ayrıca denetimin birinci aşaması ile ikinci aşaması arasındaki sürede mevzuata aykırılık ve noksanlık olup olmadığı incelenmiştir.

Teftişin ikinci aşamasında mevzuat uygulamasına dayanan aykırılıkların 2 işyerinde devam etmesi nedeniyle 4857 sayılı İş Kanunu uyarınca idari para cezası uygulanması istenilmiştir.

1- 4857 sayılı İş Kanununun 32 nci 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 1 işveren hakkında aynı kanunun 102/a maddesinde 3.644,00 TL idari para cezası,

2- 4857 sayılı İş Kanununun 76 ncı maddesi ve ilgili Yönetmelik hükümlerine aykırı olarak işçilerin postalarını 11 saatten az sürede değiştiren 1 işveren hakkında aynı kanunun 104 üncü maddesi uyarınca 1.293,00TL idari para cezası olmak üzere toplam 4.937,00 TL (dörtbindokuzyüzotuzyedili lira) idari para cezası uygulanması istenilmiştir.

2.3.4.2.2. 4817 sayılı Kanuna Göre Uygulanması İstenilen İdari Para Cezaları

Çağrı merkezi işyerlerinde yapılan programlı teftişlerde, 4817 sayılı Kanuna göre idari para cezası uygulanması istenilen işyeri olmamıştır.

2.3.4.3. Suç Duyurusu ve İhbarlar

Çağrı merkezi işyerlerinde yapılan programlı denetimlerde sektörün kendi özelliğinden kaynaklanan kayıt altına alınma işleminin bir sonucu olarak sadece 1 işyerinde gerçek ücretlerin kayıtlara yansıtılmaması ile ilgili Vergi Dairesi ve Sosyal Güvenlik Kurumuna bildirimde bulunulmuştur.

3.BÖLÜM

TEFTİŞ İLE İLGİLİ DİĞER FAALİYETLER

- 3.1. Kurumlar Arası İşbirliği Faaliyetleri
- 3.2. Basın-Yayın Organları İle İşbirliği

3. BÖLÜM: TEFTİŞ İLE İLGİLİ DİĞER FAALİYETLER

3.1. Kurumlar Arası İşbirliği Faaliyetleri

- 2012 yılına ilişkin devam niteliğindeki programlı denetimlere başlanmadan 08.02.2013 tarihinde Çağrı Merkezleri Derneği Merkezi yetkilileri ile toplantı yapılmış, yapılan toplantıda, 2012 yılında başlanılan denetimlerin sonuçları ile ilgili bilgi paylaşımında bulunulmuş, sektörde devam edecek programlı denetim ile denetim yöntem ve süreci hakkında bilgi verilmiştir.
- 05.06.2013 tarihinde Sheraton Maslak Hotelde düzenlenen Türkiye Bankalar Birliği 5. Çağrı Merkezleri Zirvesine programlı denetimde görev alan tüm iş müfettişleri ve iş müfettiş yardımcıları ile katılarak, yapılan sunumla 2012 yılında yapılan denetimlerin sonuçları ve devam eden denetimler hakkında bilgi verilmiş, gelen sorular cevaplandırılmıştır.







5.BÇM Zirvesi'nin ikinci günü olan 5 Haziran'da ise çağrı merkezi müdürleri ve ADK yöneticileri bir araya geldi. 15 bankadan 31 yöneticinin katıldığı toplantının bu yılki gündem maddesi Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından gerçekleştirilen "Çağrı Merkezi Denetimleri" idi. Denetimler hakkında merak edilenleri projenin koordinatörleri iş

Müfettişleri Hayriye Karaca ve Ali Karaca anlatılar ve ardından yöneticilerin sorularını yanıtladılar.



- 06.06.2013 tarihinde Plaza Hotel'de düzenlenen Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu toplantısına programlı denetimde görev alan tüm iş müfettişleri ve iş müfettiş yardımcıları ile katılarak, yapılan sunumla 2012 yılında yapılan denetimlerin sonuçları ve devam eden denetimler hakkında bilgi verilmiş, gelen sorular cevaplandırılmıştır.
- 09 Eylül 2013 tarihinde İş Teftiş Kurulu Başkanlığı'nca düzenlenen Yeni Teftiş Yaklaşımı Ve Çalışma Hayatı Sorunlarına Duyarlılık Oluşturma Toplantıları kapsamında İstanbul Merter Green Park Otelde düzenlenen toplantıda denetimlere ilişkin bilgi verilmiştir.



- 08-09 Kasım 2013 tarihlerinde Yıldız Teknik Üniversitesi Oditoryumunda gerçekleşen Çevre ve İnsan Sağlığı İçin Elektromanyetik Alanlar ve Etkileri Sempozyumuna (EMANET 2013) dinleyici olarak katılım sağlanmıştır.



3.2. Basın- Yayın Organları ile İşbirliği

Sektöre ilişkin yayın yapan ve iki ayda bir yayınlanan Call Center Magazine adlı derginin Haziran/Temmuz 2013 sayısında sektörde yapılan programlı denetimin sonuçları hakkında röportaj verilmiştir. Denetimler kapak sayfasından duyurulmuş ve dergi içinde haber yapılmıştır.



call center
magazine

HAZİRAN-TEMMUZ 2013 SAYI: 35 FİYAT: 12 TL

ÇSGB DENETİM
ÇAĞRI MERKEZLERİNİ
ELİNİ YAKT

MÜKEMMİ
MÜŞTERİ HİZMETLERİ
Zappos.com örneği

Çağrı Merkezleri
YENİ YASADA ALIŞTIĞI
TEŞVİĞİ BULAMADI

5.BCM
ZİRVESİ
S.BANKA ÇAĞRI
MERKEZLERİ ZİRVESİ

Bu Yılki Günde
Denetimler



CSGB

T.C. ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
İŞ TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

Call Center Magazine

röportaj

ÇSGB'nin 2012 yılında başlattığı ve telekomdan finansa 77 çağrı merkezinin denetlendiği projenin raporu açıklandı. Denetim kapsamında çağrı merkezlerine, çalışma sürelerindeki ihaller ve yanlış uygulamalarla ilgili olarak çalışanlarına 7 milyon 576 bin 902 lira 90 kuruş net tutarıyla ödeme yapıldı.

ÇSGB Denetimi, Çağrı Merkezlerinin Elini Yaktı

Her kaynakta, en önemli bileşeni "İnsan" olarak belirtilen çağrı merkezleri, geçtiğimiz sene Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının da özel olarak gündemine geldi. Çağrı merkezlerindeki çalışma koşullarının incelenmesine yönelik bir denetim projesi geçtiğimiz sene hayata geçti ve ilk bir yılı tamamlanarak raporlaştırıldı. Ortaya çıkan tabloyu bizimle projenin mimarları sayılabilecek olan iş müfettişleri Hayriye Karaca ve Ali Karaca paylaştı.



Hayriye Karaca

Teftişin tam adı nedir?

Hayriye Karaca (H.K.): Tam olarak başlığı "Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı" olarak geçer.



Ali Karaca

Teftişin genel kapsamda amacını özetler misiniz?

(H.K.): 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 önlenmesi olarak belirtebiliriz.

Detayında çağrı merkezlerine yönelik bir teftişi projelendirme sebepleriniz neydi? Yani sizi harekete geçiren sebepler nelerdi?

Ali Karaca (A.K): Çağrı merkezi sektörü dünyada ve ülkemizde hızlı bir büyüme trendi gösteriyor. Emek yoğun bir sektör ve yüksek işçi sayısı söz konusu. Buna bağlı yasal yükümlülükler ile sektöre ilişkin işin yürütümü itibarıyla öngörülen riskler esas alınarak sektörde programlı denetim yapılması öngörüldü.

Sektörün çok yeni olması, çok hızlı gelişmesi, henüz standartlarının oluşmamış olması, emek yoğun bir sektör olan çağrı merkezi sektöründe genç yaşlarda yani 26-28 yaş aralığında ve yaklaşık yüzde 70 düzeyinde kadın işçi istihdamı, emek yoğun çalışma ile birlikte işin niteliğinden kaynaklanan, günün farklı saatlerindeki çağrı sayısına bağlı olarak uygulama alanı bulunan kısmi süreli çalışma modelinin bu sözleşme türünde yasadaki yer alan düzenlemelerin uygulanmaması ve kısmi süreli iş ilişkisinin temelini oluşturan çalışma sürelerinin aşılması, kısmi süreli çalışma modeli ile birlikte performansa dayalı ücret modeli

uygulamaları, iş kaynak çağrı merkezlerinde de var olan ücret sisteminin bir sonucu olarak, özellikle dış kaynak çağrı merkezi hizmeti sunulan firmalarda ücret sistemlerinin asgari ücret olan

kök ücrette ek performans primlerinde oluşması, performans ölçümlerinde farklılıklar olmakla birlikte genelde daha çok çağrıya cevap verme ve daha çok çağrıyı çözüm üretme üzerinden performans değerlendirilmesi yapıldığı, bu ücretlendirme modelinin işçileri sürekli yüksek, daha çok daha hızlı çağrı almaya mecbur bırakması, dış kaynak çağrı hizmeti veren firmalarda hizmet alımlarının belirli süreli olması nedeniyle düzenlenen belirli süreli iş sözleşmeleri, dış kaynak çağrı merkezi hizmeti alan 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 geçici iş ilişkilerinin ya da yasadaki düzenlemesi olmayan özel istihdam büroları ile kurulan meslek anlamında geçici iş ilişkileri ile işçi temini uygulamaları, zaman zaman farklı şekillerde oluşan esnek çalışma modellerinden sayısız esneklik ile ilgili uygulamalar ve bunun işçilik hak ve alacaklarını

“ 77 işyerinin ve varsa alt işverenlerinin denetiminin birinci aşamasında genel teftişlerinin, ikinci aşamasında birinci aşamada tespit edilen noksanlık ve aykırılıkların giderilip giderilmediğinin kontrolünün yapılarak denetimlerin sonuçlandırılması planlandı. ”

ilgili 4857/7.madde gereğince geçici iş ilişkilerinin ya da yasadaki düzenlemesi olmayan özel istihdam büroları ile kurulan meslek anlamında geçici iş ilişkileri ile işçi temini uygulamaları, zaman zaman farklı şekillerde oluşan esnek çalışma modellerinden sayısız esneklik ile ilgili uygulamalar ve bunun işçilik hak ve alacaklarını



CSGB

T.C. ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
İŞ TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

röportaj



etkileri, sektörde kullanımı hızla artan dış kaynaktan çağrı merkezi hizmeti alımı ile farklı işkollarındaki işyerlerine ilişkin çağrı merkezi hizmetlerinin dış kaynak satın alma yoluyla sağlanması suretiyle sektörde yaşanan üçü iş ilişkilerinin (asıl işveren-alt işveren ilişkileri, ödünç iş ilişkisi gibi) yasaya uygunluğu, çalışanların örgütlenme ve toplu pazarlık haklarından istifade etmelerinin önündeki engeller ve emek yoğun olan sektörün yıllar itibarıyla büyüme hızı dikkate alınarak mevcut risklerin önlenmesi ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi gibi amaçlarla hazırlandı.

Bize biraz teftişin yöntemlerinden bahsedebilir misiniz?

(H.K): İş Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın uygulama esaslarına ilişkin düzenlemeleri gereği teftişlerin "genel teftiş" türünde, kontrol teftişini de kapsayacak şekilde, aynı ekip tarafından iki aşamalı olarak yapılması, işyerlerinde altişveren bulunması halinde, aynı ekip tarafından proje kapsamında teftişlerinin yapılması, teftişler sonucunda tespit edilen noksanlık ve aykırılıkların işverenliklerce giderilmesi için önel verilip konuya ilişkin bildirim işveren veya vekiline işyerinde tebliğ edilerek, sözkonusu işverenliğin eksiklik bildirimindeki hususları gidereceğini kabul ederek süre talep etmesi ve talebin uygun görülmesi halinde teftişe ara verilmesi (belirlenen eksikliklerin giderilmesi amacıyla), önel sonunda teftişin ikinci aşaması olarak yapılan kontrolde, teb-

liğ edilen noksanlık ve aykırılıkların giderilip giderilmediği, teftiş tarihi ve kontrol tarihi arasında işyerinde yapılan uygulamalar ile varsa ilk teftişten sonraki iyileştirmeleri gösteren tutanaklar düzenlenmesi ve iki aşamada gerçekleştirilen programlı denetimler için işyeri bazında tek rapor düzenlenmesi, denetimler devam ederken sektöre ilişkin bilgilendirme, bilinç artırma toplantıları yapılması, basın-yayın organlarından yararlanılması, denetimler tamamlandıktan sonra teftiş sonuçlarının kamuoyu ile paylaşılması şeklinde planlandı ve bu şekilde yürütüldü.

Teftiş süresince hangi kurumlar, ne şekilde denetlendi? Kaç müfettiş ile denetlendi?

(H.K): 14.02.2012-31.12 2012 tarihleri arasında, 2'şer İş Müfettişten oluşan 4 ekip ve 1. Ekibe dahil 1 Proje koordinatörü olmak üzere toplam 8 Müfettiş ve dönemler itibarıyla katılan iş müfettiş yardımcıları tarafından söz konusu 77 işyerinin ve varsa alt işverenlerinin denetiminin birinci aşamasında genel teftişlerinin, ikinci aşamasında birinci aşamada tespit edilen noksanlık ve aykırılıkların giderilip giderilmediğinin kontrolünün yapılarak denetimlerin sonuçlandırılması planlandı.

İşyerleri seçimi yapılırken firmalardan İstanbul il sınırları içerisinde faaliyet gösteren ya da merkezleri İstanbul'da olan kendine

ait çağrı merkezi bulunan işyerleri, çağrı merkezi hizmeti veren işyerleri, çağrı merkezi hizmetini dış kaynak olarak alan kullanıcılar olmak üzere, farklı büyüklüklerde 77 işyeri denetim programına alındı.

Denetim programına alınan işyerleri Telekomünikasyon, Finans, Teknoloji, Turizm/Seyahat, Eğlence Medya, Üretim, Lojistik, Kamu, Perakende, Sağlık ve Offshore gibi farklı alanlarda faaliyet gösteren işyerlerinden seçildi.

Denetim programına alınan 77 çağrı merkezi işyerinden 53 işyeri kendi çağrı merkezi ait yapısı bulunan bu hizmeti iş kaynak (Inbound) olarak yapan işyerleriydi.

Teftiş kapsamında İstanbul Meslek Hastalıkları Hastanesi ile yakın bir çalışma yaptığınızı biliyoruz. Biraz bahsedebilir misiniz? (H.K.): Sektör ile ilgili proje teklifi hazırlanırken, işin özelliğinden kaynaklanan çalışma süreleri, ara dinlenmeleri, sürekli konuşma ve çağrı alma, sürekli oturarak çalışma, iş stresi gibi işçi sağlığı ile ilgili hususlarda Sağlık Bakanlığı İstanbul Meslek Hastalıkları Hastanesi ile temasa geçilerek, bu konularda uzman doktorlardan ve hastane yönetiminden sektörden gelen sağlık sorunlarının dağılımı, başvuru sayısı gibi hususlarda bilgi alınmıştır.

Ayrıca sektöre ilişkin ve programlı teftişlerde ele alınması gereken risk grupları ve risklerle ilgili hazırlık çalışmaları esnasında yapılan tespitler, sektörde özellikle hızla büyüyen ve yoğun işçi istihdamı olan dış kaynak çağrı merkezlerinde çok farklı işkollarına hizmet verilmesi, işçi sayısının yükselişi, işçi sirkülasyonunun yüksek olması, genç nüfus ve kadın işgücünün ağırlıklı olması, sektörde çalışan işçiler tarafından çağrı merkezi müşteri temsilciliğinin sürekli bir iş olarak görülmemesi, sektörde yapılan işin birebir yüz yüze görüşme olmaksızın insan ilişkileri üzerine kurulması, iş stresi ve iş yoğunluğunun yüksek olması, literatürde yapılan araştırmada farklı ülkelere ilişkin çağrı merkezi sektörüne ilişkin saha çalışması sonuçları değerlendirilerek, sektörde tespit edilen riskler ve sorun olabilecek hususlar dikkate alınarak İş Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın onayı ile İstanbul Meslek Hastalıkları Hastanesi doktorlarıyla birlikte sektörde



“ İş Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın onayı ile İstanbul Meslek Hastalıkları Hastanesi doktorlarıyla birlikte sektörde uygulanmak üzere anket formu düzenlenmiş, iş memnuniyeti ve sektörde işgücü sirkülasyonunun yüksek olmasına neden olabilecek ve işçiler tarafından sorun olarak görülebilecek olan hususlar ile ilgili sorular hazırlanmıştır. ”

uygulanmak üzere anket formu düzenlenmiş, iş memnuniyeti ve sektörde işgücü sirkülasyonunun yüksek olmasına neden olabilecek ve işçiler tarafından sorun olarak görülebilecek olan hususlar ile



ilgili sorular hazırlanmıştır. Projenin işin yürütümü yönünden yapılacak olması, iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin olarak sadece sektördeki 7 işyeri ile ilgili pilot proje uygulanacak olması dikkate alınarak işin yürütümü yönünden yürütülen projenin nihai hedefleri arasında yer alan sektörde çalışma süreleri, ara dinlenmeleri, kadın işçi istihdamı ile koruma hükümlerinin uygulamaya geçirilmesi ve yeni koruma hükümlerinin düzenlenmesi, performansa dayalı ücret sistemi ile ilgili daha çok çağrı alma, daha çok ücret alma şeklindeki sürekli daha çok çalışmayı teşvik eden ücret sistemleri, işyerinde çalışma süreleri ve yapılmakta olan işle ilgili sürekli ölçülmeden kaynaklanan stres ve diğer hususlar ile ilgili yapılacak tespit ve getirilecek çözüm önerilerine ve bu hususta varılacak sonuçlara bir alt yapı oluşturması amacıyla İstanbul Meslek Hastalıkları Hastanesi Doktorları ile sektörde ilgili hastaneye gelen sağlık problemleri ve yabancı ülkelerdeki bu konuda yapılan çalışmalar dikkate alınarak müşterek sorular hazırlanmıştır.

Sektörde T.C. Sağlık Bakanlığı İstanbul Meslek Hastalıkları Hastanesi web sitesi www.imhh.gov.tr üzerinden İş Teftiş Kurulu'nun onuru ve izni ile ortak bir anket çalışması yapılmış, sonuçları hastane ile birlikte değerlendirilerek genel değerlendirilme raporunda kullanılması amaçlanmıştır.

Teftiş sonuçlarından en dikkat çekici noktaları bizimle paylaşır mısınız? Sonuçlarla ilgili iyileştirmeler neler oldu?

(A.K.): Öncelikle muvazaalı altışverenlik uygulamasının mevzuata uygunluğu sağlanmaya çalışıldı. Denetimi yapılan 5 asil işverene ait işyerinde sözkonusu asil işverenlerin toplam 8 alt işveren ile kurdukları ilişkinin muvazaalı altışveren ilişkisi niteliğinde olduğu sonucuna varıldı. Tarafalara yapılan bildirimlerden sonra bir asil işverenin 3 altışverenle toplam 1.483 işçi ile ilgili



olarak düzenlenen gerekçeli raporun tebliğinden itibaren yasal süresi içerisinde konuyu yargıya taşıdı ve halen yargılama devam ediyor. Yine tespiti yapılan muvazaalı alışveriş ilişkisi ile ilgili olarak 4 asil işveren tarafından yapılan tespitte uygun olarak toplam 676 işçiyi kendi kayıtlarına alarak muvazaayı sona erdirdi.

İkincisi İş Sözleşmesi türü ile ilgili değişiklikler oldu. 1.056 işçinin kısmi süreli iş sözleşmesi, yapılan tespitler sonucunda tam süreli iş sözleşmesine dönüştürüldü, dolayısıyla bahsi geçen 1.056 işçinin prim ödeme gün sayıları, hafta tatili günleri ve genel tatil günleri ilavelen ile artarak, önceden aylık 16-20 gün olan sigorta



prim gün sayıları aylık 30'ar güne çıkarıldı.

İş sözleşmeleri ile ilgili belirli süreli olmayan işlerde belirli süreli düzenlenen iş sözleşmeleri belirsiz süreliye dönüştürüldü. Postalar halinde çalışmanın yeniden düzenlenmesi, ilave postalar düzenlenmesi ve postaların saat aralığının kısıtlanması, gece döneminde çalışma süresinin yedibuçuk saati aşmayacak şekilde planlanması nedeniyle toplam 158 işçi işe başlatılarak istihdam yaratıldı.

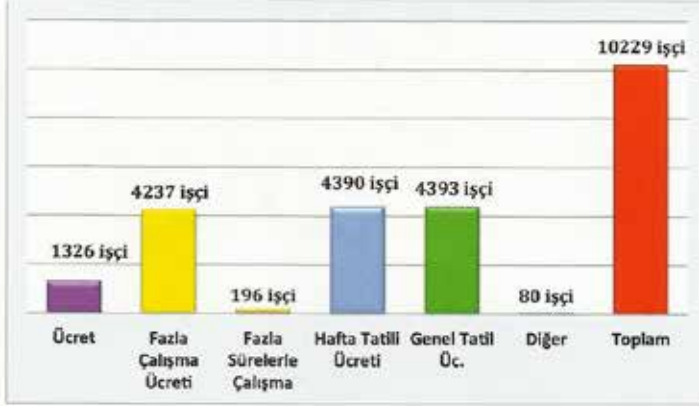
4857/30.madde kapsamında 13 işyerinde, 121 özürü işçi işe başlatıldı. Ancak belirtmem gerekir ki bu sonuç banka dışı çağrı merkezlerinde işe başlatılan özürü işçi sayısıdır.

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 4.097 işçiye toplam 4 milyon 247 bin 360 TL tutarında hafta tatili ücreti, 2.795 işçiye toplam 1 milyon 171 bin 860 TL tutarında bir iş karşılığı olmaksızın ödenmesi gereken çalışılmayan genel tatil günlerine ilişkin ücretleri ödendi.

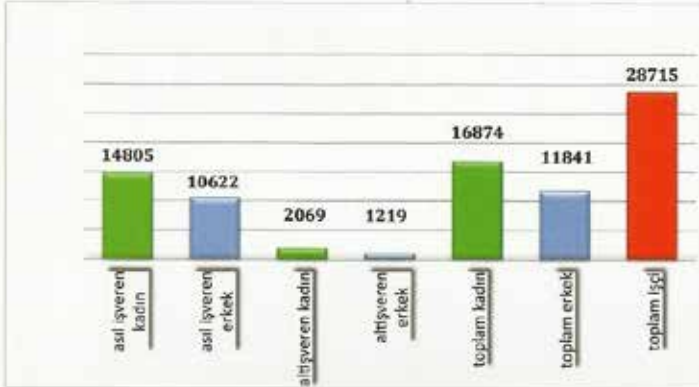
İş sözleşmelerinin mevzuatın emredici düzenlemelerine aykırı hükümleri değiştirildi.

Tazminata esas kazançta dahil edilmeyen, aynı ve nakdi yardımlarının tazminata esas kazançta dahil edilmesi sağlandı.

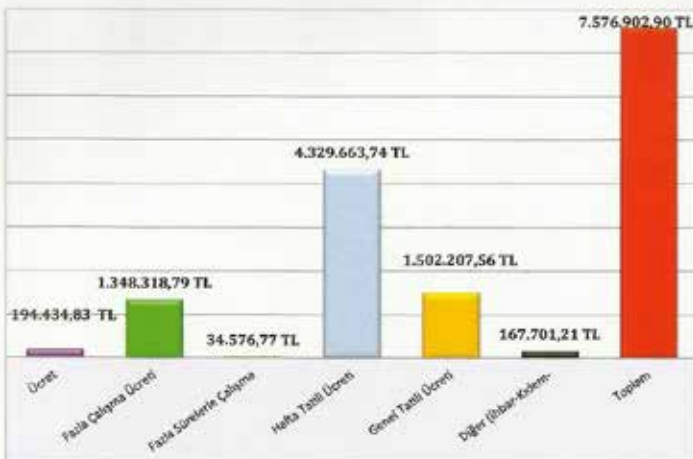
Ödemelerden Faydalanan İşçi Sayıları



Denetimde Ulaşılan İşçilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı



İşçilere Yapılan Ödemeler



Ücretin maktu aylık ücret olarak belirlendiği durumlarda işçilere geçici iş göremezlik döneminde ücret ödenmemesi ile ilgili olarak 16 işyerinde 1.326 işçiye 194 bin 434 TL tutarında ödeme yapıldı.

Ayrıca çalışma süreleri ile ilgili olarak günlük en çok çalışma süreleri, gece döneminde en çok çalışma süreleri, fazla çalışma, denkleştirme, serbest zaman uygulaması, genel tatil günleri çalışmaları konularında mevzuata aykırılıklar giderildi.

Yıllık ücretli izinlerin yasaya aykırı olarak bölünerek kullanılmasında izin ücretinin peşin (avans olarak) ödenmemesi, yıllık ücretli izin kayıtlarının yasal düzenlemelere uygun olarak düzenlenmemesi ile ilgili ihlaller giderildi.

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında yapılan denetimlerde denetim tarihi itibarıyla iş sözleşmesi devam etmekte olan 1.326 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 yapılmıştır.

Teftişin yalnızca denetlemek değil iyileştirmeye yönelik bir proje olduğunu ve bu yönde ceza yağdıran değil, uyarıcı ve düzenlemeler yapmaları için süreler tanıyan yapıda bir proje olduğunu biliyoruz. Projenin bu özelliklerinden detaylı olarak bahsedermisiniz?

(A.K): Bakanlığımızın 2002 yılından sonra tekstil, konaklama, sağlık, kara taşımacılığı sektörlerinde yaptığımız projelendirilmiş denetimlerin sonuçları değerlendirilerek riskli belirleme ve önleme esaslı denetim modeli esas alındı. 2012 yılında klasik denetim modellerinden farklı olarak programlı teftiş modeline geçilerek, iki aşamada tamamlanan denetimlerle idari yaptırım uygulanmadan mevzuatla ilgili noksanlık ve aykırılıkların süre içerisinde giderilmesi sağlanmıştır. Programlı denetimlerde bilgilendirme ve bilinçlendirme ile gönüllü uyum sağlanması hedeflendi. Bu yaklaşımla proje kapsamında toplam olarak sadece 85.000 TL idari para cezası uygulanmıştır.

Projenizle ilgili 2013 çalışmaları nelerdir? Devam ediyor musunuz?

(A.K): Denetimler 2013 yılında 4 iş müfettişinden oluşan iki ekip tarafından tüm sektörlerde kamu işyerleri de eklenerek devam ediyor.

4.BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. Teftişin Sonuçları

4.2. İş Müfettişlerinin Mevzuat ve Sektörle İlgili Değerlendirme ve Görüşleri



4. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. Teftişin Sonuçları

4.1.1. Muvazaalı Alt İşverenlik Uygulamasının Mevzuata Uygunluğunun Sağlanması

5 asıl işverenin 6 alt işveren arasındaki hukuki ilişkinin muvazaalı alt işverenlik ilişkisi olduğu sonucuna varılarak, 1 işyeri ile ilgili muvazaaya ilişkin asıl işverenin söz konusu tespiti kabul etmemesi nedeniyle konuya ilişkin gerekçeli rapor düzenlenmiştir. Bu kapsamda 5 asıl işveren tarafından alt işverenlik kayıtlarındaki 122 işçi işverenliklere yapılan bildirim sonucu asıl işverenlik kayıtlarına alınmış ve söz konusu işçiler o işyerindeki hizmet süreleri itibarıyla başlangıçlarından itibaren asıl işverenin işçileri sayılmışlardır. Ayrıca bir işyerinde denetim tarihinden önce asıl işveren kayıtlarına alınan toplam 27 işçinin işyerinde alt işveren kayıtlarında işe başladığı tarihin özlük hakları ile ilgili esas alınacak tarih olarak baz alınması sağlanmıştır. Bir işyerinde muvazaalı alt işveren kayıtlarında yer alan 463 işçi ile daha önceden muvazaalı alt işveren kayıtlarında bulunan ancak halen asıl işveren kayıtlarına geçişi yeni giriş olarak yapılan 199 işçi ile ilgili asıl işverenliğin ve söz konusu alt işverenliğin kabul etmesi nedeniyle belirtilen işçilerin asıl işveren kayıtlarına alınmalarına ilişkin işverenliğe süre verilmiştir.

4.1.2. İş Sözleşmesi Türü ile İlgili Değişiklikler

2013 yılında yapılan denetimlerde sektörde kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan işçi sayısının çok düşük olduğu tespit edilmiştir. (toplam 44 işçi)

İş sözleşmeleri ile ilgili belirli süreli olmayan işlerde belirli süreli düzenlenen iş sözleşmeleri belirsiz süreliye dönüştürülmüştür.(Bir işyerinde 42 işçi ile ilgili)

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, cezai şart, eğitim tazminatı gibi) yeniden düzenlenmek veya sözleşme metninden çıkarılmak suretiyle yasal düzenlemelere uygun hale getirilmiştir.

4.1.3. İşe Alınanlar/ Yaratılan İstihdam

Postalar halinde çalışmanın yeniden düzenlenmesi, ilave postalar düzenlenmesi ve postaların yasa hükümlerine uygun olarak değişmesi, gece döneminde çalışma süresinin yedi buçuk saati aşmayacak şekilde planlanması, yıllık fazla çalışma süresinin 270 saati aşmayacak şekilde çalışma sürelerinin yeniden planlanması suretiyle toplam 202 işçi işe başlatılmıştır.

4857/30 uncu madde kapsamında 4 işyerinde, 40 engelli işçi işe başlatılmıştır. (İç kaynak olarak yürütülen banka çağrı merkezi işyerlerinde 4857/30 uncu madde incelemesi yapılmamıştır. Bu sonuç banka dışı çağrı merkezi işyerlerinde işe başlatılan işçilere ilişkindir.

4.1.4. Kısmi Süreli İş Sözleşmeli 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 ile çalışan 13 işçiye toplam 3.315,34 TL net tutarında ücret farkı, 5 işçiye 7.340,57 TL net hafta tatili ücreti ve 5 işçiye bir iş karşılığı olmaksızın ödenmesi gereken çalışılmayan 1.673,03 TL net genel tatil günlerine ilişkin ücretleri ödenmiştir.

4.1.5. Ücretlerle ilgili İyileştirmeler (Fazla çalışma ücretlerinin yıllık 270 saatlik tutarının aylık/saat ücretlerinin içinde belirlenmesi)

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 uygulamaları ile ilgili olarak işyerlerine teftişlerin birinci aşamaları sonucunda mevzuata ilişkin tespit edilen noksanlık ve aykırılıklar içerisinde işyerlerine yargı kararlarında çalışma sürelerini kendileri tayin edebilen çok dar bir kesim işçi için kabul edilebilen bu uygulamanın müşteri temsilcisi, takım lideri ve uzman gibi statülerde çalışan işçilere uygulanamayacağına ilişkin yapılan bildirim üzerine işçilerin iş sözleşmelerinde kök ücretin belirlenmesi uygulamasına gidilmiş, iş sözleşmelerinde fazla çalışma ücreti içinde olarak belirlenen ücrete ilave olarak fazla çalışma yapılması halinde ücretinin 41 inci madde hükümlerine uygun olarak ödeneceğine ilişkin düzenlemeler getirilmiştir. Bir işyerinde konu yargıya taşınmış, genel değerlendirme rapor yazım tarihi itibari ile dava sonuçlanmamıştır.

Haftalık çalışma süresi 45 saatin altında olan işyerlerinde saat ücretinin haftalık çalışma süresi 45 saat olması halinde aylık çalışma süresi olarak esas alınması gereken 225 saat esas alınarak belirlenmesi suretiyle saat ücretinin eksik hesaplanması nedeniyle ilgili 2 banka işyerine eksiklik bildiriminde bulunulmuş, konu işverenlikler tarafından yargıya taşınmıştır.

Ödeme döneminde iş sözleşmesi sona ermiş olan ve hak kazanılıp da ödenme periyodu gelmemiş olan satış primlerinin ve ikramiyelerin teftişin birinci ve ikinci aşaması arasındaki dönemde iş sözleşmesi sona eren işçilere ödenmesi sağlanmıştır. (16 işçiye toplam 4.358,77 TL brüt)



4.1.6. Süreklilik Gösteren Yol Yardımı, Yemek Yardımı ve Performans Primlerinin Tazminata Esas Kazanca Dahil Edilmemesi Uygulaması

Çağrı merkezi sektöründe işçilerin aylık toplam kazancının önemli bir kısmını oluşturan performans primlerinin hak kazanma koşullarının işverenlik tarafından tek taraflı olarak değiştirilebilmesi, kazanma kriterlerinin zorlaştırılması, hak kazanabilme için sürekli ölçümlene ve stres altındaki çalışma gibi çalışan üzerindeki olumsuz etkileri bir yana süreklilik arz etmesine rağmen tazminata esas kazanca dahil edilmemesi uygulamaları ile ilgili olarak; 2012 yılında sektörde yapılan denetimlerinde bir sonucu olarak performans primlerinin tazminata esas ücrete yıllık dönemde hak kazanılan performans primlerinin ortalaması alınarak tazminata esas kazanca dahil edilmeye başlandığı tespit edilmiştir. Aynı olarak yapılan yol ve yemek yardımlarının tazminatlara esas kazanca dahil edilmemesi ile ilgili olarak; 2013 yılında yapılan denetimlerin birinci aşaması ile ikinci aşaması arasında iş sözleşmesi sona eren işçilere ödenen ihbar ve kıdem tazminatlarında tazminata esas kazanca dahil edilmeyen, aynı ve nakdi yol ve yemek yardımlarının tazminata esas kazanca dahil edilmesi sağlanmıştır.

4.1.7. Maktu Aylık Ücret Ödemelerinde Eksik Ödemeler

Ücretin maktu aylık ücret olarak belirlendiği durumlarda işçilere geçici iş göremezlik döneminde ücret ödenmemesi ile ilgili olarak 11 işyerinde 114 işçiye 56.199,54 TL net tutarında istirahatli olduğu döneme ilişkin fark ücreti olarak ödeme yapılmıştır.

4.1.8. 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 ödettirilmiştir.

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 bir buçuk saat olarak kullanılması gereken serbest zamanın bakiye yarımşar saatlik kısımlarının ücretleri hak sahibi işçilere ödettirilmiştir.

4.1.9. Yıllık Ücretli İzin Uygulamaları ile İlgili İncelemeler

En sık tekrarlanan İş Yasası ihlallerinden biri 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, daha sonrasında işçinin ihtiyacı kadar mazeret izni gibi bir gün, iki gün, hatta 0,5 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.

4.1.10. İşçilere Yapılan Ödemeler

Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında yapılan denetimlerde denetim tarihi itibarıyla iş sözleşmesi devam etmekte olan ücret, fazla çalışma ücreti, hafta tatili ücreti, genel tatil ücreti ve ikramiye ve prim gibi diğer ödemeler olmak üzere toplam 1.130.249,41 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, genel tatil günü ücreti) yapılan hesaplamalarla bulunan rakamlar üzerinden yapılmıştır.

4.1.11. İşçilere Yapılan Ödemelerden Doğan Kamu Gelirleri

İşçilere yapılan ödemelerle ilgili olarak 444,284,00 TL tutarında SGK primi, 268.184,00 TL tutarında vergi olmak üzere 712.468,00 TL toplam kamu geliri yaratılmıştır.

4.2. İş Müfettişlerinin Mevzuat ve Sektörle İlgili Değerlendirme ve Görüşleri

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



4.2.1. Banka işyerlerinde, Bankaların Destek Hizmeti Alımlarına İlişkin Yönetmelik hükümleri uyarınca alınan destek hizmetleri

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından, 5411 Sayılı Bankacılık Kanununun 35, 36 ve 93. maddelerine dayanılarak hazırlanan Bankaların Destek Hizmeti Alımlarına İlişkin Yönetmelik, Resmi Gazetenin 05.11.2011 tarih ve 28106. sayısında yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. 2012 yılında banka işyerlerinin çağrı merkezlerinde yürütülen proje denetiminde, söz konusu bankaların kendi işyerlerinde yürüttükleri çağrı merkezi faaliyetlerinde işçilerin tamamının kendilerine ait oldukları, çağrı merkezi işyerinde bu alanda faaliyet gösteren üçüncü bir işverenliğin çağrı merkezi çalışanı bulunmadığı belirlenmiştir. 2012 yılında denetlenmeyen ve 2013 yılında programlı teftiş kapsamında denetimi yapılan bazı bankalarda (TEB, Yapı Kredi, Akbank) çağrı merkezi faaliyetlerinin bir kısmının banka işyerinde yukarıda belirtilen Yönetmelik kapsamında üçüncü kişi işverenlerden karşılandığı belirlenmiştir.

Yapılan incelemede ise, bankaya ait çağrı merkezi işyerinde banka ve üçüncü kişi işverene ait işçiler arasında çalışma koşulları itibariyle herhangi bir fark olmadığı, üçüncü kişi işveren kayıtlarında yer alan çağrı merkezi çalışanlarının da işe alınması ve çıkarılması, eğitimleri, günlük, haftalık çalışma süreleri ve ara dinlenme sürelerinin belirlenmesi, fazla çalışma sürelerinin planlanması ve uygulanması, yıllık ücretli izinlerinin planlanması, performanslarının ölçülmesi, banka takım liderinin sevk ve idaresi altında çalışması, takımların banka ve üçüncü kişi işveren kayıtlarında görünen işçilerle karışık yapılması, her iki grup işçinin de aynı işi yapmaları, üçüncü kişi işverenlerin kendi kayıtlarında görünen söz konusu işçilerin işe alınması ve çıkarılması, çalışma esnasında sevk ve idaresi, eğitimi gibi konularda herhangi bir yetkilerinin bulunmadığı, esas itibariyle işveren sıfatlarının bulunmadığı belirlenmiştir.

Banka çağrı merkezi işyerinde çalışan banka ve üçüncü kişi işveren işçileri arasında aynı işi yapmalarına rağmen ciddi nitelikte ücret ve özlük hakları farkları olduğu belirlenmiştir.

Bankaların çağrı merkezi işyerlerinde üçüncü kişi işverenliğin kayıtlarında görünerek çalışan çağrı merkezi işçilerinin aynı şartlarda belirli süreli iş sözleşmeleri ile yıllardır aynı koşullarda çalıştırılan işçiler olduğu belirlenmiştir.

Proje denetimi kapsamında yukarıda kısaca belirtildiği şekilde tespiti yapılan hususlar ile ilgili olarak mevcut uygulamanın üçlü iş ilişkileri kapsamında alt işveren ilişkisi ve geçici iş ilişkisi kapsamında ve niteliğinde olmadığı, yine söz konusu ilişkinin işe aracılık mahiyetinde de olmadığı, söz konusu ilişkinin mesleki anlamda geçici iş ilişkisi niteliğinde olduğu sonucuna varılmış ve durum banka işverenliklerine ve üçüncü kişi işverenlere denetimin ilk aşamasından sonra Eksiklik bildirimleri ile tebliğ edilerek, söz konusu ilişkinin muvazaalı alt işveren ilişkisi niteliğinde olduğu ve bu nedenle üçüncü kişi işverenler kayıtlarında görünen işçilerin başlangıçtan itibaren banka işverenlerinin işçisi sayılması

gerektiği bildirilmiştir. Denetimin ikinci aşamasında da söz konusu işçilerin banka kayıtlarına özlük hakları ile birlikte geçişlerinin yapıldığı belirlenmiştir.

Bugün itibariyle mevzuatımızda mesleki anlamda geçici iş ilişkisi ile ilgili olarak bir düzenleme bulunmamaktadır. TBMM tarafından kabul edilen 26 Haziran 2009 tarih ve 5920 sayılı İş Kanunu, İşsizlik Sigortası Kanunu ve Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile 4857 Sayılı İş Kanununun 7 nci maddesine mesleki anlamda geçici iş ilişkisi konusunda düzenlemeler eklenmiştir. Ancak söz konusu kanunla getirilen bu düzenlemeler T.C. Cumhurbaşkanı tarafından anayasanın 89 ve 104. Maddeleri uyarınca yayımlanması uygun bulunmamış ve söz konusu kanun yeniden incelenmek üzere TBMM ne geri gönderilmiştir. Cumhurbaşkanlığı söz konusu kanunu;

- Dayanak olarak gösterilen Avrupa Birliği'nin mesleki anlamda geçici iş ilişkisini düzenleyen 2008/104 EC sayılı Yönergesinin temelini oluşturan istihdam ve çalışma şartlarında eşitlik esasının sağlanması ve dolayısıyla bu eşitliği bozacak uygulamaların yasaklanması yönünde hükümlere yer verilmemesi,
- Özel istihdam bürosu ile işçi ve özel istihdam bürosu ile iş görme edimini devralan işveren arasında yapılacak sözleşmelerde yer alacak hususların kanunla düzenlenmeksizin yönetmeliğe bırakılması gerekçeleri ile TBMM ne geri göndermiştir.

Yargıtay tarafından mesleki anlamda geçici iş ilişkisine ilişkin davalarda, yasal düzenleme bulunmaması nedeniyle işverenlikler arasındaki ilişkinin muvazaalı alt işveren ilişkisi kabul edilerek bunun sonuçlarının uygulanması yönünde kararlar verdiği görülmektedir. Bugün itibariyle banka işyerlerinde işin bir kısmının Bankacık Kanununun ve ilgili yönetmeliğin cevaz verdiği ölçüde başka işveren işçilerine gördürülmesinde mevzuat hükümlerine uyulması gerekmekte olup, belirtildiği üzere bu işlerin mesleki anlamda geçici iş ilişkisi ile gördürülmesi mevcut mevzuatımızda mümkün değildir.

Hem işyerlerindeki denetimlerde uygulama birliğinin sağlanması ve hem de kurum olarak bir görüş ortaya konması açısından İş Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından görüş oluşturularak, koordinasyonun sağlanması gerekmektedir. Zira banka işyerlerinde mesleki anlamda geçici iş ilişkisi kapsamında üçüncü kişi işverenlerin işçilerinin istihdam edilmesi sadece bankaların çağrı merkezlerinde değil, şube ve diğer işyerlerinde de mevcuttur.



4.2.2. Haftalık çalışma süresi 40 saat olan işyerlerinde fazla çalışma ücret hesabı

İşyerlerine ve özellikle banka işyerlerinde haftalık çalışma süresinin 40 saat ya da daha az olduğu (günde 8 saat, haftada 5 gün şeklinde), haftalık 40 saati aşan çalışmaların fazla çalışma olarak kabul edildiği ve ücretlerinin de saat başına düşen ücret miktarlarının %50 artırılarak ödeneceğine ilişkin iç yönetmelik, iş sözleşmeleri ve toplu iş sözleşmesi hükümleri bulunduğu, fiili uygulamanın da bu yönde olduğu belirlenmiştir. Fazla çalışma ücretinin hesaplanmasında ise; aylık brüt ücretin 225 saate bölünerek bulunan saat ücreti üzerinden işçinin yukarıda belirtilen esaslar doğrultusunda fazla çalışma ücretlerinin ödendiği belirlenmiştir.

Fazla sürelerle çalışma ve fazla çalışma ücretleri nispi emredici düzenlemeler olup, iş sözleşmesinin taraflarınca iş ya da toplu iş sözleşmeleri ile işçi yararına artırılabilir. Bu bağlamda, 40 saat ile 45 saat arasındaki çalışmaların ücretlerinin, işçinin saat başına düşen ücret miktarlarının %25 yerine %50 artırılarak ödenmesi bu kapsamdadır. Ancak fazla çalışma ya da fazla sürelerle çalışmaya esas ücretlerin hesaplanmasında, işçinin saat ücreti belirlenirken haftada 45 saat çalışmış gibi kabul edilerek aylık brüt ücretin 225 saate bölünerek bulunan saat ücretinin, fazla çalışma ve fazla sürelerle çalışma ücretine esas alınması uygulamasının doğru olmadığı ve bu nedenle işçilerin işe giriş tarihlerinden itibaren fazla çalışma ücretlerinin yeniden hesaplanması ve farklarının da hak sahibi işçilere ödenmesi gerektiği, fazla çalışma ücretine esas saat ücretinin hesaplanmasında; $40/6 = 6,66$ saat, $26 \times 6,66 = 173,16$ Saat, aylık brüt ücretin içerisinde çalışılmayan 4 günlük de hafta tatili ücreti bulunduğundan, $7,5 \times 4 = 30$ saat ve $173,16 + 30 = 203,16$ saat olduğu, işçilerin fazla çalışma saat ücretlerinin belirlenmesinde aylık brüt ücretlerin 225 yerine 203 saate bölünerek fark fazla çalışma ücretlerinin ödenmesi gerektiği işverenliklere bildirilmiştir. Bu konuda Yapı Kredi Bankası ile Akbank konuyu yargıya taşımıştır ve davalar da devam etmektedir.

Hem işyerlerindeki denetimlerde uygulama birliğinin sağlanması ve hem de kurum olarak bir görüş ortaya konması açısından İş Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından görüş oluşturularak, koordinasyonun sağlanması gerekmektedir.

4.2.3. Aylık ücretin içerisinde, yılda 270 saate kadar yapılan fazla çalışma ücretlerinin dahil olduğuna ilişkin düzenleme ve uygulamalar

Aylık ücretin içerisinde, yılda 270 saate kadar olan fazla çalışma ücretlerinin de bulunduğuna ilişkin uygulamalar, sınırlı bir şekilde tüm çalışma yaşamına yayılmaktadır. Başlangıçta sadece üst düzey konumda bulunan çalışanlar için uygulanan ve Yargıtay tarafından da sınırlı olarak kabul edilen söz konusu uygulama giderek her konumdaki ve ücret seviyesindeki işçiyi de içine alacak şekilde genişlemektedir. Bu durum, net yasal düzenlemelere aykırı olup, sanki bu alanda bir boşluk varmış gibi kabul edilerek yargı kararları ile genişleme içinde olduğu görülmektedir. Bu uygulama ile ilgili öne sürülen temel argüman; sözleşme özgürlüğü çerçevesinde tarafların rızaları ile buna karar verebileceklerine ilişkin görüştür. Oysa çalışma yaşamında işçiler ve işverenler arasında düzenlenen

sözleşmelerin çok büyük bir bölümü eşitler arasında yapılmış bir sözleşme değildir. Ancak üst düzey, vasıflı, işyeri için kilit personel niteliğinde olabilecek işçiler için işveren ile ücret ve çalışma koşulları üzerinde pazarlık yapma gücü bulunmaktadır. %40 ların üzerindeki kayıtdışılık, %10 ların üzerindeki işsizlik oranları, işgücünün büyük bir kısmının vasıfsız ve mesleksiz olması gibi olgular birlikte değerlendirildiğinde, bu konumdaki bir işçinin, sözleşme özgürlüğü çerçevesinde işverenle iş sözleşmesi düzenlemesi mümkün değildir, sadece kendisine sunulan sözleşmeyi imzalamaktadır. Buna karşın işveren tarafının profesyonel uzmanlar ve hukukçular istihdam etmesi de birlikte değerlendirildiğinde, belirtilen şartlarda ve nitelikteki işçinin özgür iradesinden bahsetmek mümkün olmadığı gibi, kamu düzenine ilişkin olan çalışma yaşamında denetim erkininin de bir manası kalmamaktadır. Bu nedenle bu tür sözleşmelerdeki 270 saate kadar olan fazla çalışmaların ücretlerinin, aylık ücretlerin içinde olduğunun kabulü mümkün değildir.

Ayrıca, yukarıda belirtildiği üzere bu konuda yasal bir boşluk da bulunmamaktadır. Zira 4857/37 nci maddesinde işveren tarafından ücret hesap pusulasının düzenlenmesi ve bir suretinin işçiye verilmesi, ücret hesap pusulasında da fazla çalışma ücretinin ayrıca gösterilmesi hüküm altına alınmıştır. Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliğinin 10. Maddesinde işverenlerin, fazla çalışma ve fazla sürelerle çalışma yaptırdığı işçilerin bu çalışma saatlerini gösteren bir belge düzenlemesi ve imzalı bir suretinin özlük dosyasında saklanması gerektiği hüküm altına alınmıştır.

Fazla çalışmanın karşılığı mevzuatta, artırımlı ücret ya da işçi talep ederse serbest zaman kullandırma uygulamasıdır.

Aylık ücretin içinde, yılda 270 saate kadar yapılan fazla çalışmaların ücretlerinin de bulunduğu belirtilen işyerlerinde; söz konusu işçilerin yaptıkları fazla çalışma sürelerini takip eden/içeren bir belge söz konusu değildir. Ücret hesap pusulalarında fazla çalışma ücret tahakkuku bulunmamaktadır. İşçinin hangi ay ne kadar süre fazla çalışma yaptığı belli değildir, fazla çalışma yapılan ay ile yapılmayan ay arasında bir ücret farkı bulunmamakta, 270 saatlik fazla çalışmanın yılın hangi döneminde tamamlandığı ile ilgili de bir belge ve bilgi bulunmamaktadır. İş sözleşmesi tazminatı gerektirecek bir nedenle sona ermesi halinde de ihbar ve kıdem tazminatı hesaplamalarında yıllık 270 saate kadar olan fazla çalışma ücretlerinin, tazminata esas ücretin belirlenmesinde de son aylık ücretten düşülmediği görülmektedir. Bunlardan daha da önemli olanı; mevcut uygulamanın kabulü halinde, fazla çalışmanın karşılığının artırımlı ücret ya da işçinin talebine bağlı serbest zaman kullanma şeklinde yasal düzenleme bulunmasına rağmen, söz konusu uygulama ile işçiye tanınan seçimlik hakkında elinden alındığı görülmektedir.

İşyerinde kendi çalışma süresini sevk ve idare edenler, pozisyonun gerektirdiği ücreti alanlar, çalıştığı bölümde amir ya da şirket ortağı bulunmayan işçiler dışında diğer işçiler için uygulanan yılda 270 saate kadar olan fazla çalışmaların ücretlerinin aylık ücretin içinde olduğuna ilişkin sorun bağlamında,



çalışma yaşamını denetleyen birim olarak İş Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın görüş oluşturarak uygulama birliğini sağlaması gerekmektedir.

4.2.4. Yılda 270 saati aşan fazla çalışmalara ilişkin idari yaptırım bulunmaması

İşçilerin şahıslarına ilişkin olarak yılda 270 saati aşan fazla çalışma yapılamayacağına ilişkin düzenleme olmasına rağmen, belirtilen sürenin aşılması halinde herhangi bir yaptırım öngörülmemiştir. Bu durum; istihdam artışını olumsuz yönde etkilerken, işçiler için de daha çok çalışma nedeniyle iş kazası risklerini artırırken, sosyal ve kültürel yaşamdan uzaklaştırıcı bir rol oynamaktadır. Bu boşluğu giderecek nitelikte yasal düzenleme yapılarak, yılda her işçi için 270 saati aşan fazla çalışma yaptırılmamasına ilişkin idari yaptırım getirilmelidir.

4.2.5. Kısmi Süreli İş Sözleşmelerinde Hafta Tatili

Kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan işçilerin hafta tatili ücretinin ödenip ödenmeyeceği hususunda çalışma yaşamında tereddütler yaşanmaktadır. Konuya ilişkin yasa koyucu kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalıştırılan işçinin salt iş sözleşmesi kısmi süreli olduğu için tam süreli emsal işçiye göre ayrımı haklı kılan neden olmadıkça farklı bir işleme tabi tutulamayacağını İş Kanununun 13 üncü maddesi ile emredici şekilde düzenlemiştir. Diğer taraftan 5 inci maddede de aynı doğrultuda işverenin, esaslı sebepler olmadıkça tam süreli çalışan işçi karşısında kısmî süreli çalışan işçiye, belirsiz süreli çalışan işçi karşısında belirli süreli çalışan işçiye farklı işlem yapamayacağı hüküm altına almıştır.

Hafta tatili ücretinin ödenip ödenmeyeceği hususu irdelenirken tam ve kısmi süreli çalışan işçi açısından herhangi bir ayırım yapılamayacağı mevzuatta açıkça belirlenmiştir. Hafta tatili ücretinin tanımlandığı 4857 sayılı İş Kanununun 46 ncı maddesi yukarıda açıklanan ilkeler doğrultusunda değerlendirilmelidir.

Kanunun "Hafta Tatili Ücreti" başlıklı 46 ncı maddesi; "Bu 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) verilir. Çalışılmayan hafta tatili günü için işveren tarafından bir iş karşılığı olmaksızın o günün ücreti tam olarak ödenir." hükmünden de anlaşılacağı üzere belirlenen iş günlerinde çalışmış olmak koşulu hafta tatili kullanmak için yeterli görülmüş olsa da çalışma süresi 45 saat olarak zikredilmemiştir. Burada kanun koyucu kısmi süreli çalışanların da hafta tatilinden yararlanmasının önünü açmıştır. Şu halde işçinin hafta tatiline hak kazanabilmesi için hafta tatili gününden önceki iş günlerinde çalışıyor olması gerekir. Çalışma günleri ise işyerlerindeki çalışma düzenine bağlı olarak beş veya altı günlük süreleri kapsamaktadır. Bu durum işçinin haftalık 45 saatlik çalışma süresini doldurmasını gerektirmediğinden kısmi süreli sözleşme ile çalışanları da kapsamaktadır.

Yapılan denetimlerde İş Kanununun ilgili hükümleri gereğince kısmi süreli çalışanların hafta tatili ücretlerinin ödettirilmesi yoluna gidilmiş ve bu yönde önemli bir başarı sağlanmıştır. Fakat bu ücretlerin sigorta prime esas kazançta dahil edilerek, ücreti ödenen hafta tatili günü ya da saatinin prim gün sayısına ilave edilmesinde bir takım sıkıntılar yaşanmaktadır. Bu konuda, kısmi süreli iş sözleşmesiyle çalışan işçiler yönünden ortaya çıkan sorun, sosyal sigorta hak ve yükümlülüklerini düzenleyen yasal düzenlemelerin uygulanması noktasında kendini göstermektedir. Bunun nedeni, söz konusu hükümlerin esas itibariyle tam süreli iş sözleşmesiyle çalışan işçiler düşünülerek hazırlanmış olmasıdır.

5510 sayılı Kanun m. 4/a kapsamında sigortalı olarak çalışan işçinin prime esas günlük kazancının ne şekilde hesaplanacağı, Kanunun 80/g maddesinde düzenlenmiştir. Buna göre, sigortalının prime esas günlük kazancı, bir aylık süre içerisinde prime esas tutulan kazançların otuzda biridir. Günlük kazancın hesaplanmasında esas alınan ay içerisinde bazı günler çalışılmamış ve çalışılmayan bu günler için ücret de alınmamış ise, sigortalının prime esas günlük kazancı, o ay içerisinde prime esas tutulan kazançların, ücret alınan gün sayısına bölünmesi suretiyle bulunacaktır. Görüldüğü üzere, prime esas kazancın belirlenmesinde önemli olan, bir aylık zaman dilimi içerisinde elde edilen prime esas toplam kazanç ve söz konusu bir aylık dönem içerisinde ücret alınan gün sayısıdır. Dolayısıyla, ücret alınan günlerde işçinin çalışıp çalışmamasının herhangi bir önemi bulunmamaktadır. Önemli olan, çalışılmasa dahi o gün için ücret alınıp alınmadığıdır.

5510 sayılı Kanun m. 80/h'de ise, işveren ile sigortalı arasında yazılı kısmi süreli iş sözleşmesi bulunması halinde, ay içerisinde günün belirli saatlerinde çalışan ve çalıştığı saat karşılığında ücret alan sigortalının ay içerisindeki prim ödeme gün sayısının, ay içerisindeki toplam çalışma saati süresinin 4857 sayılı Kanun'a göre belirlenen haftalık çalışma süresine göre hesaplanan günlük çalışma saatine bölünmesi suretiyle bulunacağı düzenlenmiştir. Bu şekilde yapılacak hesaplamada ortaya çıkacak olan gün kesirleri ise bir gün olarak kabul edilecektir.

Bilindiği üzere 4857 sayılı Kanuna göre, haftalık en çok çalışma süresi 45 saattir. Aksi kararlaştırılmadığı takdirde bu süre, haftanın çalışılan günlerine eşit ölçüde bölünerek uygulanacaktır (63/1. md). Dolayısıyla, aksi kararlaştırılmamış olması koşuluyla günlük normal çalışma süresi (45 saat / 6 gün) 7,5 saattir. Bu durumda, kısmi süreli iş sözleşmesiyle çalışan işçinin ay içerisindeki toplam çalışma saati süresi 7,5 saate bölünecek ve böylece bir aylık dönemdeki prim ödeme gün sayısı bulunacaktır. Zaten konuya ilişkin uygulamanın nasıl olacağı Sosyal Sigorta İşlemleri Yönetmeliğinin 101 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında "İş sözleşmesi saat ücreti karşılığı yapılmış ise kısmi süreli çalışan sigortalıların ay içinde çalıştığı toplam sürenin, 4857 sayılı İş Kanununa göre günlük olağan çalışma süresi olan 7,5 saate bölünmesiyle, sigortalı için bildirilmesi gereken prim ödeme gün sayısı hesaplanır. Bu şekilde yapılacak hesaplamalarda 7,5 saatin altındaki çalışmalar 1 güne tamamlanır." şeklinde tarif edilmiştir.



Sosyal güvenlik mevzuatında ayrıntılarıyla açıklandığı üzere; kısmi süreli çalışanların sigortalılığının ve prime esas kazançlarının kayıt altına nasıl alınacağını kararlaştırmayı amaçlamıştır. Fakat burada İş Kanunundan gelen hafta tatili ücretini ve ücreti ödenen gün sayısını hesaba katmamıştır.

Kanun, sigorta matrahının belirlenmesinde dikkate alınmayacak olan kazançları tek tek belirlemiştir. (80/b md). Bunların dışında her ne ad altında olursa olsun yapılan tüm ödemeler ise, prim matrahının belirlenmesinde dikkate alınacağını hüküm altına almıştır (80/c md.). Kanunun bu düzenlemesinden de anlaşılacağı üzere, prim matrahına dahil olmayacak kazançlar sınırlı olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla, Kanunda açıkça sayılmayan, hafta tatili ücretinin prime esas kazançlar kapsamında değerlendirilmesi gerekmekte ve prim matrahı belirlenirken kapsam dışında tutulması mümkün görünmemektedir.

Buraya kadar yaptığımız açıklamalardan da anlaşılacağı üzere, 5510 sayılı Kanun, sigortalılık konusunda, iş sözleşmesi türlerine göre herhangi bir ayırım yapmamıştır. Dolayısıyla, işçi ve işveren arasında ne tür bir iş sözleşmesi yapılmış olursa olsun, sigorta prim matrahı belirlenirken, yukarıda açıklanan esaslar çerçevesinde sigorta primlerine esas kazançlar belirlenmelidir.

Nitekim her iki iş sözleşmesi arasındaki tek fark, birinde diğerine göre haftalık çalışma süresinin önemli ölçüde daha az belirlenmiş olmasıdır. Bu açıdan konuya yaklaşıldığında, tam süreli iş sözleşmesiyle çalışan işçiler ile kısmi süreli iş sözleşmesiyle çalışan işçiler yönünden bu konuya ilişkin olarak bir ayırım yapmanın herhangi bir haklı nedeni bulunmamaktadır.

Sonuç olarak İş mevzuatı ile sosyal güvenlik mevzuatının uyumlu hale getirilmesi gerektiği açıktır. Tam süreli iş sözleşmesi ile çalışan işçiler ile kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan işçiler arasında gerek bölünebilir menfaatler gerekse de sosyal güvenlik hukuku açısından adaletsizlik yaratacak düzenlemeler değiştirilmelidir. Özellikle sosyal güvenlik kanunu açısından sigortalıya sağlanacak gelir ve aylıkların hesabında; sigortalılık süresi, prim ödeme gün sayısı ile sigorta primine esas kazançların yüksek ya da düşük olması söz konusu gelir ve aylıkları azami derecede etkilemektedir. Dolayısıyla en küçük bir düşük hesap hatası dahi anayasanın eşitlik ilkesi başta olmak üzere yukarıda açıklanan iş hukuku mevzuat hükümlerini ihlal edecek ve kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışanların mağdur olmasına neden olacaktır.

Yaptığımız tespitleri giderecek mevzuat düzenlemesi 5510 sayılı kanunun 80/h maddesinde yer alan hesaplama hafta tatili ücreti ve bu ücrete karşılık gelen gün sayısını ilave edilerek giderilmesi gerekmektedir. Şöyle ki; "Sigortalıların günlük kazançlarının hesabında esas tutulan gün sayıları, aynı zamanda, bunların prim ödeme gün sayılarını gösterir. Ancak, işveren ve sigortalı arasında kısmî süreli hizmet akdinin yazılı olarak yapılmış olması kaydıyla, ay içerisinde günün bazı saatlerinde çalışan ve çalıştığı saat karşılığında ücret alan sigortalının ay içindeki prim ödeme gün sayısı, ay içindeki toplam çalışma saati süresine hak kazandığı hafta tatili saatleri de eklenmek suretiyle 4857 sayılı İş Kanununa



göre belirlenen haftalık çalışma süresine göre hesaplanan günlük çalışma saatine bölünmesi suretiyle bulunur. Bu şekildeki hesaplamada gün kesirleri bir gün kabul edilir.” şeklinde düzenlenmesi gerekmektedir.

4.2.6. 6356 Sayılı Yasa anlamında Toplu İş Sözleşmelerinde Kapsam Dışı Personel Belirleme Kriterleri

Bir banka çağrı merkezi işyerinde yapılan programlı denetimde, söz konusu bankada toplu iş sözleşmesi bulunduğu, ancak yaklaşık 1.100 çalışanı bulunan çağrı merkezi bölümünün kapsam dışı tutulduğu belirlenmiştir. Kapsam dışı tutulacak personelin belirlenmesi, toplu iş sözleşmesinin taraflarına bırakılmış bir alan olmakla birlikte, bu kadar çok sayıdaki işçinin toplu iş sözleşmesi düzeni dışında tutulması anayasanın örgütlenme özgürlüğüne aykırı olduğu düşünülmektedir. Kaldı ki işyerinde organizasyon şemasında en alt birimde çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışan işçilerin kapsam dışı personel statüsünde değerlendirilmesi, genelde işveren vekili ve üst düzey yöneticiler için dar kapsamda uygulaması olan kapsam dışı personelin sınır gözetmeksizin genişletilebildiğini de ortaya koymaktadır. Uygulamada kapsam dışı personel genel olarak bireysel iş sözleşmeleri ile toplu iş sözleşmesinde belirlenen ücret ve özlük haklarından daha çok hakka sahip olmaktadır. Bu bağlamda, bu kadar çok işçinin toplu iş sözleşmesinden daha çok haklar ile kapsam dışı tutulması, sendikalaşma/örgütlenme açısından olumsuz bir sonuç doğururken, yine bu kadar çok işçinin toplu iş sözleşmesinde belirlenen haklardan daha az haklar ile kapsam dışı tutulması ise eşitlik ilkesine aykırılık teşkil etmektedir. Kapsam dışı tutulacak personelin/görevin belirlenmesinde yasal bir boşluk olduğu, bu konuda kapsam dışı tutulacak personelin/görevin niteliği, toplam işçi sayısı içerisindeki olması gereken oranı ve kapsam dışı tutulmasına rağmen ücret ve özlük hakları yönünden toplu iş sözleşmesi hükümleri karşısında durumunun ne olacağı gibi alanlarda sendikal özgürlüklere ilişkin 87 sayılı ILO sözleşmesi hükümleri yönünde ivedilikle yasal düzenleme ve sınırlamalara yapılarak mağduriyetlerin engellenmesi ve örgütlenme/sendikalaşma önündeki engellerin kaldırılması gerekmektedir.

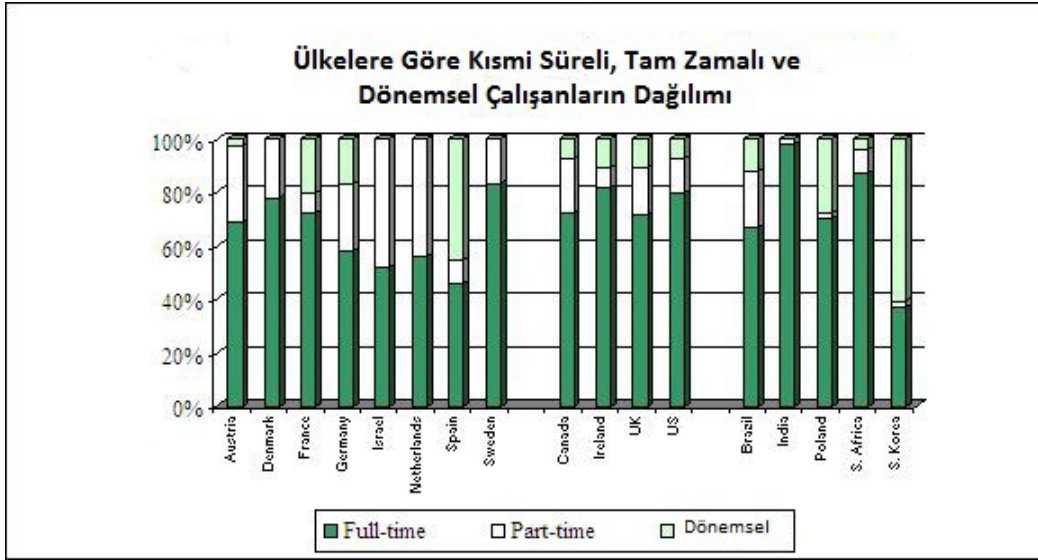
4.2.7. Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Sektörde, T.C. Sağlık Bakanlığı İstanbul Meslek Hastalıkları Hastanesi ile ortak yapılan anket çalışmasının sonuçlarının değerlendirilmesinde; çağrı merkezlerinde müşteri temsilcileri tarafından yapılan işin, niteliği gereği, insan ilişkileri, sürekli konuşma, dinleme, stres, sürekli oturarak çalışma gibi özelliklerinden dolayı ofis ortamında çalışılması nedeniyle “büro işi” olarak tanımlanamayacak, “az tehlikeli” olarak değerlendirilemeyecek bir iş olduğu görülmektedir.

Sektörün özellikle iş güvenliğinden de öncelikle iş sağlığı ile ilgili olarak ele alınıp, maruz kalınan psiko-sosyal riskler, kas-iskelet sistemi ile ilgili riskler, görme-işitme-ses ile ilgili riskler, elektromanyetik alanın insan sağlığı üzerindeki etkileri ile ilgili riskler açısından değerlendirilerek sonuçları ve olumsuzluklarla ilgili alınabilecek önlemlerin neler olabileceğine ilişkin çalışmalar yapılması gerekmektedir. (İşin niteliği, maruz kalınan riskler dikkate alınarak sektöre ilişkin günlük maksimum iş süresinin belirlenmesi gibi)

4.2.8. Sektörde Dünyadaki İstihdam ve Türkiye;

Bugün itibarıyla sektörde kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışmakta olan işçi sayısı 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunundaki düzenlemeler, sektörde uygulanan programlı denetimde kısmi süreli iş sözleşmeleri ile çalışan işçilerle ilgili tespit edilen Yasa ihlalleri ve geriye dönük olarak yapılan ödemeler, lokasyonlarla ilgili ulaşım sorunu, yüksek işçi sayıları ile operasyonların planlamalarındaki güçlükler gibi nedenlerle çok düşük oranda olsa da, sektörde dünyada sektörün doygunluk seviyesine ulaştığı gelişmiş ülkelerde istihdam şeklinde kısmi süreli iş sözleşmelerinin ve mesleki anlamda geçici iş ilişkisi suretiyle işçi temininin ülkelere göre farklılıklar göstermekle birlikte yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir. 2007 yılında 17 ülkeden 2.500 çağrı merkezinde ve 475.000 çalışan üzerinde yapılan araştırma sonuçlarına göre iş sözleşmesi türleri aşağıda grafik şeklinde gösterilmiştir.

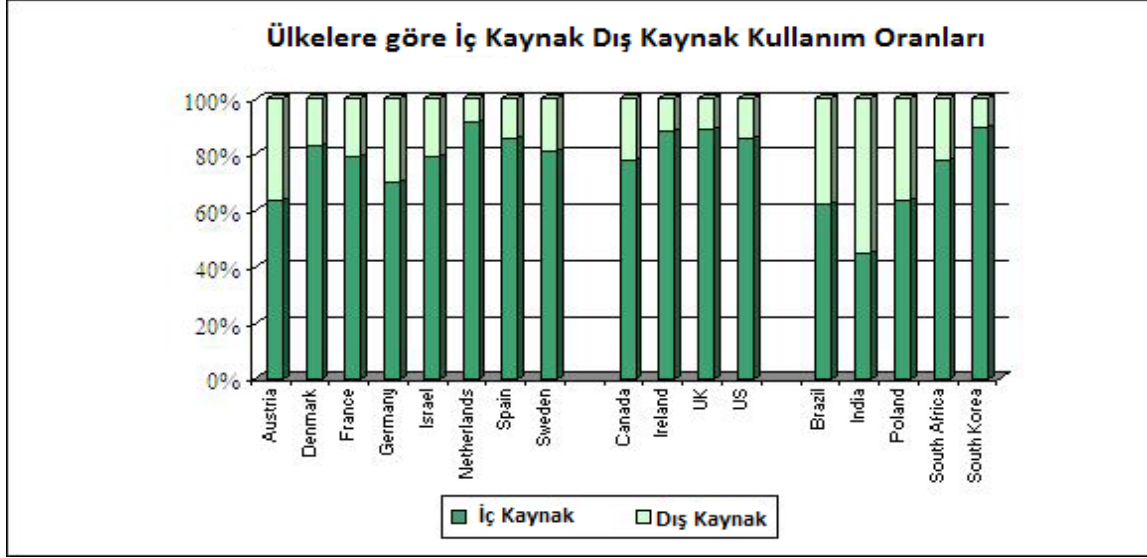


Grafik: Ülkeler Göre Kısmi Süreli, Tam Zamanlı ve Geçici Çalışanların Dağılımı

Sektörde İsrail'de kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışanların oranı %48, İspanya'da kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışanların oranı %44 iken, geçici işçi - büro işçisi olarak tanımlanan özel istihdam büroları aracılığı ile mesleki anlamda geçici iş ilişkisi ile çalışanların oranı % 8, Almanya'da kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışanların oranını %42, Güney Kore'de kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışanların oranını %60'ı geçici işçi statüsünde, %7'si kısmi süreli iş sözleşmeleri ile Polonya'da %35'i kısmi süreli iş sözleşmeleri ile Fransa'da ise %22'si geçici işçi statüsünde, %8'i kısmi süreli iş sözleşmeleri ile çalışmakta olduğu görülmektedir.

Aynı raporda yer alan çağrı merkezlerinin ülkelere göre iç kaynak-dış kaynak dağılımına bakıldığında ise Türkiye'deki gibi dış kaynak kullanımının yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir.

Grafik: Ülkelere Göre İç Kaynak/Dış Kaynak Kullanım Oranları



Dış kaynak kullanımındaki yaygınlık üçlü iş ilişkilerinin kurulmasına neden olmaktadır.

Ülkemizde çok hızlı olarak büyümekte olan sektörde iş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili olumsuzluklarının iş sürelerinin kısaltılarak azaltılması, işsizlerin, iş piyasasına ilk defa girecek olan öğrenci ve yeni mezunların, özellikle engellilerin iş piyasasına girmesinde uygun bir sektör olan çağrı merkezlerinde kısmi süreli iş sözleşmelerinin kurulabilmesi için mevzuatta uygulamadaki tereddütleri ve suiistimalleri önleyecek gerekli düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

Ayrıca iş mevzuatımızda düzenlemesi olmayan ancak diğer sektörlerde olduğu gibi çağrı merkezi sektöründe de uygulaması olan mesleki anlamda geçici iş ilişkisi ile ilgili yasal düzenlemelerin ILO normları, konuya ilişkin AB Direktifleri ve ülkemiz iş piyasasının kendine özgü koşulları da değerlendirilerek ivedilikle yapılması, uygulamanın yasal sınırları ve kuralları oluşturulmalıdır.



ÇSGB

T.C. ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
İŞ TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

5. KAYNAKÇA

- 1- Erhan ULA, Nergis COŞKUNER BATI, Haluk ŞANLI-Çağrı Merkezi Yönetimi-I, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No:2374, Açıköğretim Fakültesi Yayın No:1371,Eskişehir Eylül 2011
- 2- Nurhan YAYLAZ, Gülseren VERANYURT, Başak BİLGİN, Çağrı Merkezi Yönetimi-II, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No:2422, Açıköğretim Fakültesi Yayın No:1406,Eskişehir Kasım 2011
- 3- Çağrı Merkezleri Derneği web sayfası. <http://www.cagrimerkezleridernegi.org.tr>
- 4- <http://www.ilr.cornell.edu/globalcallcenter/upload/GCC-Intl-REpt-US-Version.pdf>

