

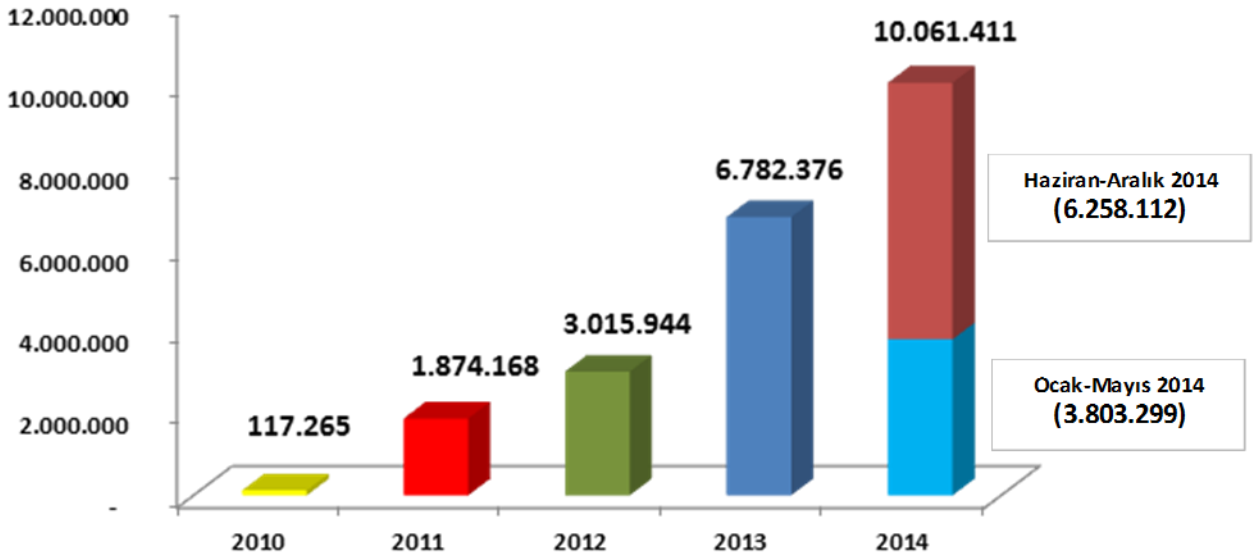
1. GENEL BİLGİLER;

15 Kasım 2010 tarihinde 50 kişi ile hizmete başlayan Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi (ALO 170), Ocak 2011 tarihi itibarıyla çalışan sayısını 100 kişiye, 15 Ekim 2012 Şanlıurfa lokasyonu ile 300 kişiye ve 15 Eylül 2013 tarihinden itibaren Sivas lokasyonu ile 500 kişiye çıkarmış olup, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) ve Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) hizmetlerine ilişkin çağruların tek bir merkezden 7/24 yanıtlanmasını sağlamaktadır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, çalışma hayatı ve sosyal güvenlik alanında soru, öneri, eleştiri, ihbar, şikayet, başvuru ve taleplerin etkin ve hızlı bir biçimde çözüme kavuşturulmasını amaçlamaktadır.

Hafta içi günlük ortalama 35 Bin çağrının geldiği ALO 170'e, başladığımız günden bu yana (15.11.2010 - 31.05.2014) 15,6 milyon çağrı gelmiştir. Bu çağruların 14,5 milyonu karşılanmıştır.

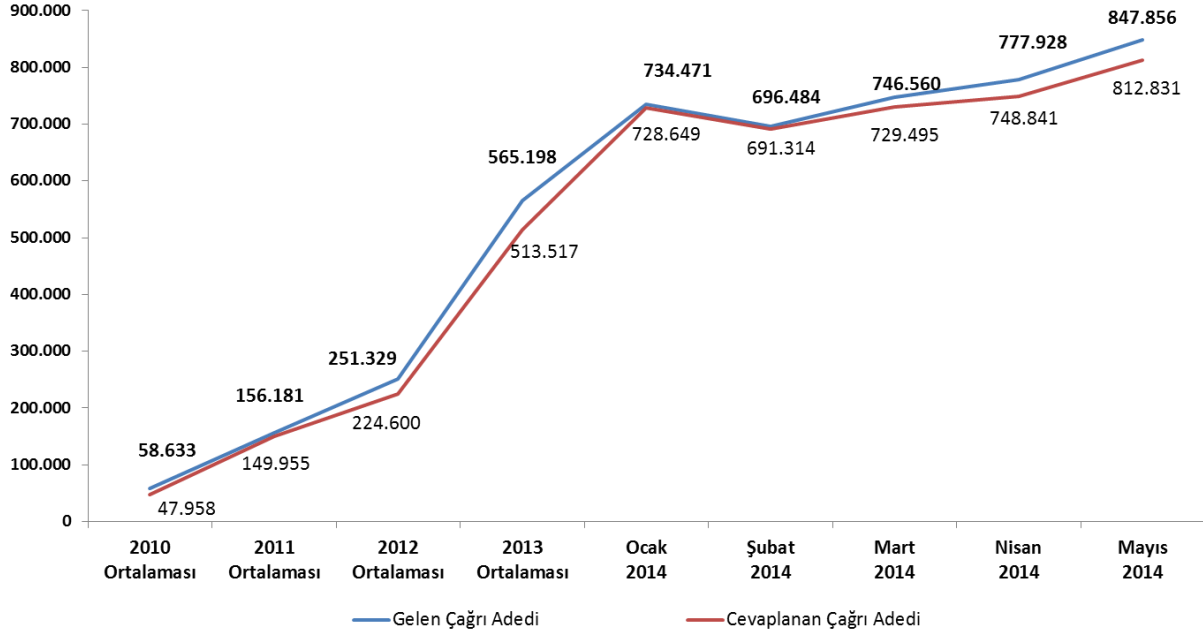
2. YILLARA GÖRE ÇAĞRI DAĞILIMI;

2013 yılında gelen çağrı sayısı 2012 yılına göre % 125 oranında artmıştır. Toplam gelen çağrı sayısı Mayıs 2014 sonu itibarı ile 15.5 milyona ulaşmış olup, 2014 yılının ilk beş ayında 3,8 milyon çağrının geldiği ALO 170'in yıl sonunda toplam 21 milyon çağrı sayısına ulaşılacağı öngörülmektedir.



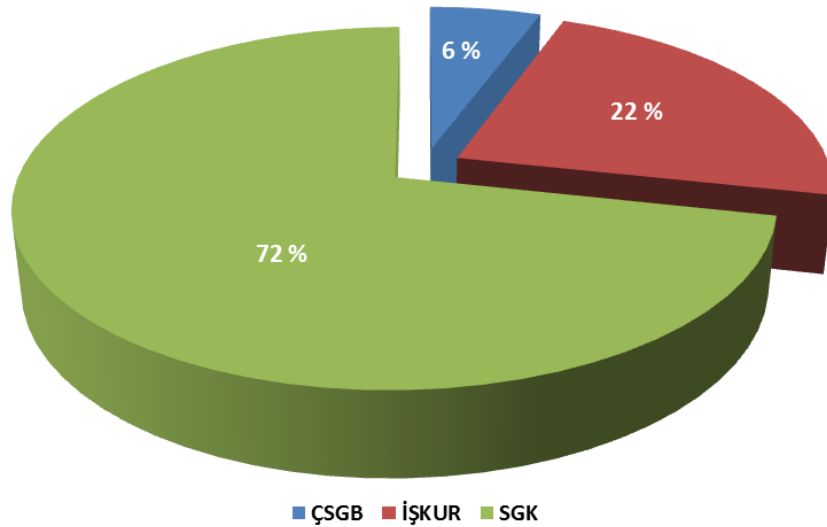
3. AYLİK ÇAĞRI DAĞILIMI;

Açıldığı günden bugüne kadar en fazla çağrı 847.856 adet çağrı ile Mayıs 2014 döneminde gelmiştir.



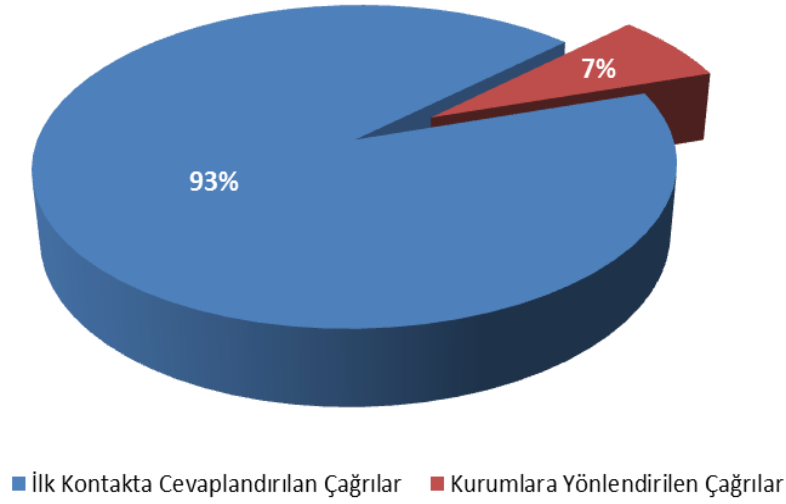
4. BAŞVURULARIN KURUMLARA GÖRE DAĞILIMI;

01 Ocak - 31 Mayıs 2014 tarihleri arasında başvuruya dönüşen 3,2 milyon başvurunun kurumlara göre dağılımı aşağıdaki gibidir. Başvuruların % 72'si SGK mevzuatı konusunda gelmiştir.



5. BAŞVURULARIN ÇÖZÜM ORANI;

ALO 170'e gelen başvuruların % 93'ü ALO 170 İletişim Merkezi çalışanları tarafından çözümlenmiş, % 7'lik kısmı ise daha detaylı araştırma yapılması için kurumların ilgili birimlerine yönlendirilmiştir.

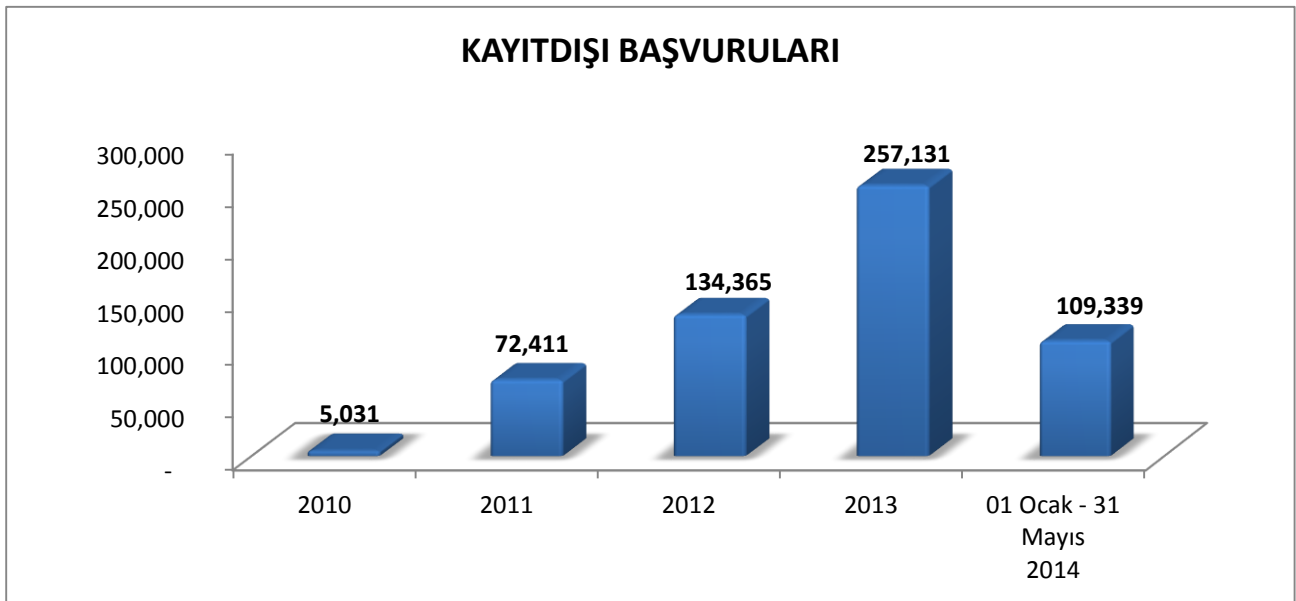


6. KAYITDIŞI BAŞVURULAR;

15 Kasım 2010 - 31 Mayıs 2014 tarihleri arasında kayıtdışı konularında ALO 170'e **578 Bin** başvuru yapılmıştır.

6.1. KAYITDIŞI BAŞVURULARIN YILLARA GÖRE DAĞILIMI;

Kayıtdışı konularında ALO 170'e gelen başvurular 2013 yılında; 2012 yılına göre %191 oranında artmıştır.



6.2. KAYITDIŞI BAŞVURULARIN KONULARA GÖRE DAĞILIMI;

Denetim yapılmak üzere kayıtdıŐ konularında kurumların ilgili birimlerine **185 Bin** adet ihbar ve Şikayet baŐvurusu yönlendirilmiştir.

Konu Adı	İlk Kontakta Çözümlenen Başvurular	Kurumlara Yönlendirilen Başvurular	Toplam
KayıtdıŐ İstihdam	265.237	133.638	398.875
Eksik Prim Yatırma	56.790	25.397	82.187
Anlaşmalı Boşanma	51.972	19.503	71.475
Habersiz Giriş - Çıkış	18.731	7.009	25.740
Toplam	392.730	185.547	578.277

6.3. KAYITDIŞI BAŞVURULARIN SEKTÖRLERE GÖRE DAĞILIMI;

Sektörel dağılımda %57 ile Genel İŞler ilk sırda yer almaktadır.

SEKTÖR ADI (OCAK-MAYIS 2014)	KayıtdıŐ İstihdam	Eksik Prim Yatırma	Anlaşmalı Boşanma	Habersiz İŞe Giriş-Çıkış	TOPLAM
Genel İŞler	13.325	3.228	2.038	906	19.497
Gıda Sanayii	2.534	330	9	116	2.989
İnaŐat	1.536	756	3	279	2.574
Dokuma, hazır giyim ve deri	1.879	468	1	78	2.426
Ticaret, büro, eğitim ve güzel sanatlar	1.175	243	44	49	1.511
Konaklama ve eğlence yerleri	783	146	6	31	966
TaŐmacılık	625	195	2	69	891
Sağlık ve sosyal hizmetler	435	130	54	46	665
Petrol, kimya, lastik, plastik ve ilaç	362	141	1	30	534
Savunma ve güvenlik	119	144	4	110	377
Metal	185	132	0	19	336
İletişim	240	66	10	16	332
Madencilik ve taŐ ocakları	106	138	1	14	259
Enerji	87	79	0	23	189
Ağaç ve kâğıt	116	42	0	11	169
Çimento, toprak ve cam	87	70	0	10	167
Basın, yayın ve gazetecilik	121	28	0	6	155
Avcılık, balıkçılık, tarım ve ormancılık	115	24	2	5	146
Gemi yapımı ve deniz taŐmacılıđı, ardiye,	40	42	0	6	88

antrepo					
Banka, finans ve sigorta	28	8	1	2	39
Sektör Bilgisi Olmayan	53	23	15	8	99
Genel Toplam	23.951	6.433	2.191	1.834	34.409

6.4. KAYITDIŞI BAŐVURULARINDA İLK 10 İL;

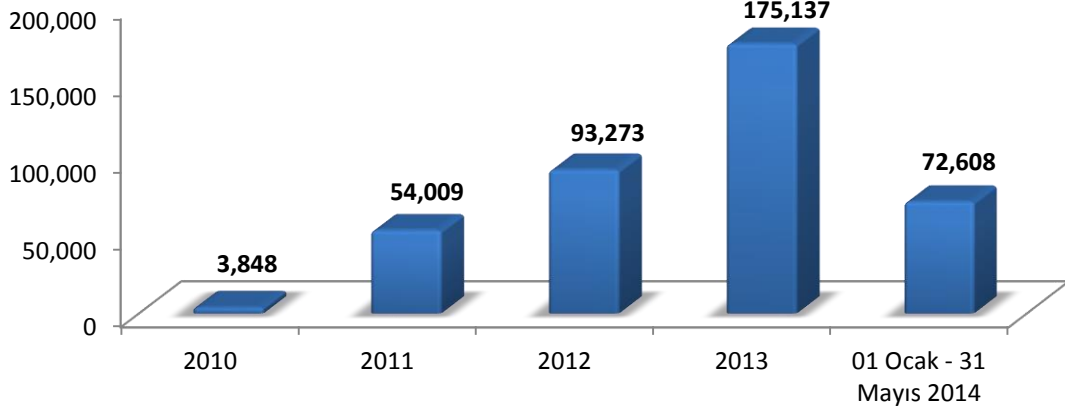
15 Kasım 2010 - 31 Mayıs 2014 tarihleri arasında denetlenmesi için kurum birimlerine yönlendirilen başvuruların illere göre dağılımları incelendiğinde İstanbul ilk sırada yer almaktadır.

İL	Anlaşmalı Boşanma	Eksik Prim Yatırma	Habersiz Giriş - Çıkış	Kayıtdışı İstihdam	Genel Toplam
İstanbul	2.489	8.905	2.713	36.677	50.784
Ankara	1.270	1.665	582	9.803	13.320
İzmir	1.361	1.536	498	8.178	11.573
Antalya	390	994	307	4.732	6.423
Bursa	371	1.045	238	3.884	5.538
Kocaeli	311	1.273	287	2.666	4.537
Gaziantep	357	600	145	3.035	4.137
Muğla	195	429	158	2.729	3.511
Kayseri	233	529	108	2.369	3.239
Konya	185	411	105	2.491	3.192

6.5. KAYITDIŞI İSTİHDAM BAŞVURULARI;

ALO 170'e gelen "Kayıtdışı İstihdam" konusundaki başvurular 2013 yılında 2012 yılına göre %88 oranında artmıştır.

KAYITDIŞI İSTİHDAM BAŞVURULARI



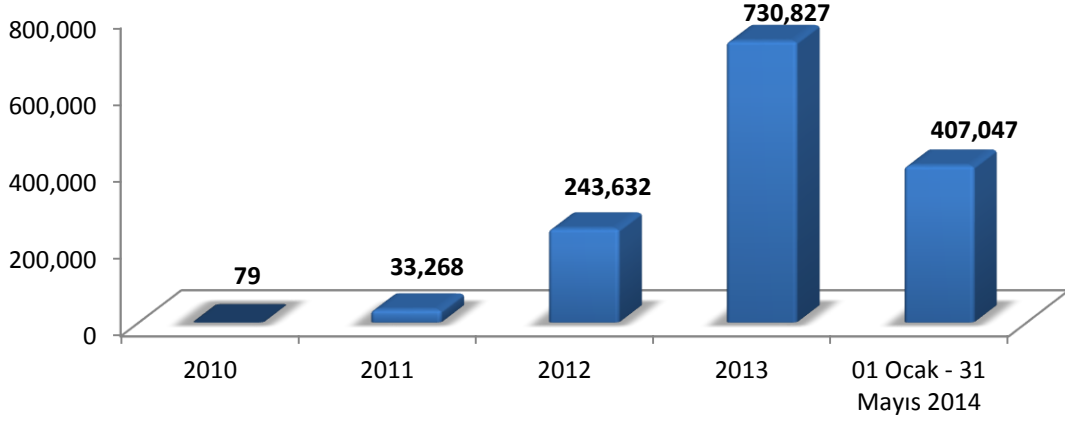
Kayıtdışı İstihdam konusunda en çok başvuru **36.677** adet ile İstanbul ilinden yapılmıştır. Kayıtdışı İstihdam konusuna sektörel bazda bakıldığında **13.325** adet ile Genel İşler, **2.534** adet ile Gıda Sanayi ve **1.536** adet ile İnşaat sektörleri ilk üç sırada yer almaktadır. ALO 170'e Kayıtdışı İstihdam ile ilgili sıkça sorulan sorular aşağıdaki gibidir;

1. İnşaatlarda sürekli olarak kayıt dışı çalışıyoruz. İlgili işyerleri hakkında şikayette bulunmak istiyorum.
2. Yetim maaşı alabilmek için kayıt dışı çalışılmaktadır. Bu konu hakkında inceleme yapılmasını istiyoruz.
3. İşsizlik sigortası alıyorlar. İşsizlik sigortası kesilmemesi için sigortası yatırılmıyor. Konu hakkında şikayette bulunmak istiyoruz.
4. Nafaka vermemek için eski eşim kayıt dışı çalışmaktadır. Konu hakkında şikayette bulunmak istiyorum.
5. 8 ay işyerinde sigortasız olarak çalıştırıldım. İşveren tarafından sürekli sigortam yapılacağı beyan edildi. Ancak işten çıkışım verildi. Sigortam yatırılmadığı için şikayette bulunmak istiyorum.

6.6. EKSİK PRİM YATIRMA BAŞVURULARI;

“Eksik Prim Yatırma” konusunda 2013 yılında 2012 yılına göre gelen başvurular **%141** oranında bir artmıştır.

EKSİK PRİM YATIRMA BAŞVURULARI



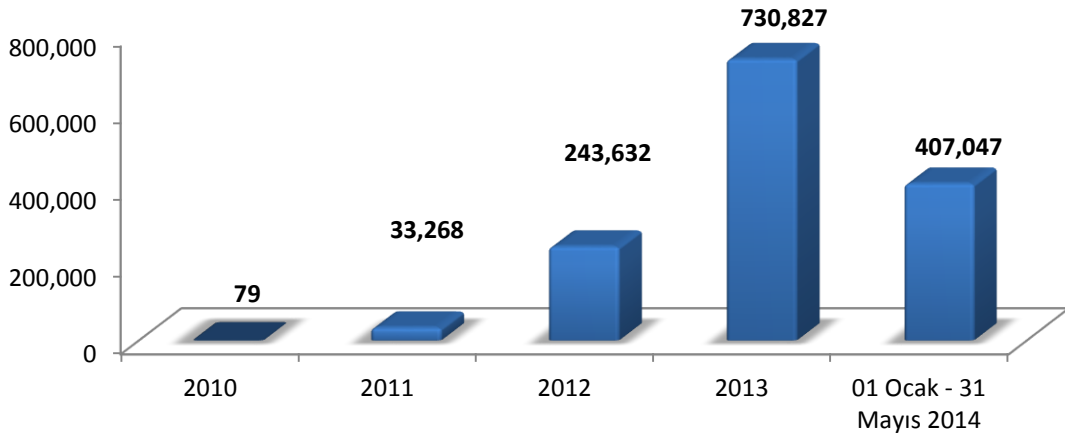
Eksik Prim Yatırma konusunda en çok başvuru **8.905** adet ile İstanbul ilinden yapılmıştır. Eksik Prim Yatırma konusuna sektörel bazda bakıldığında **3.228** adet ile Genel İşler, **756** adet ile İnşaat ve **468** adet ile Dokuma Ve Hazır Giyim sektörleri ilk üç sırada yer almaktadır. ALO 170'e Eksik Prim Yatırılması ile ilgili sıkça sorulan sorular aşağıdaki gibidir;

1. Eski çalıştığım işyerim primlerimi eksik yatırmıştı. Bu konu hakkında şikayette bulunmak istiyorum.
2. 2.500 TL maaş alıyorum ancak işyerim beni asgari ücretli çalışıyor olarak gösteriyor. Bu konu hakkında inceleme yapılmasını istiyorum.
3. Maaşımın bir kısmı elden ödeniyor, bir kısmı bankaya yatırılıyor. Konu hakkında inceleme yapılmasını istiyorum.
4. Eşim nafakayı eksik ödemek için eksik primle çalışıyor. Bu konu hakkında ilgili işyerinin yasal olmayan bir iş yapması sebebi ile şikayette bulunmak istiyorum.
5. İşverenim 30 gün çalışmama rağmen 1 ayda 12 gün çalışıyor şeklinde göstermektedir, şikayetçiyim.

6.7. ANLAŞMALI BOŞANMA BAŞVURULARI;

ALO 170'e gelen "Anlaşmalı Boşanma" konusundaki başvurularda 2013 yılında 2012 yılına göre **%44** oranında bir artış olmuştur.

ANLAŞMALI BOŞANMA BAŞVURULARI

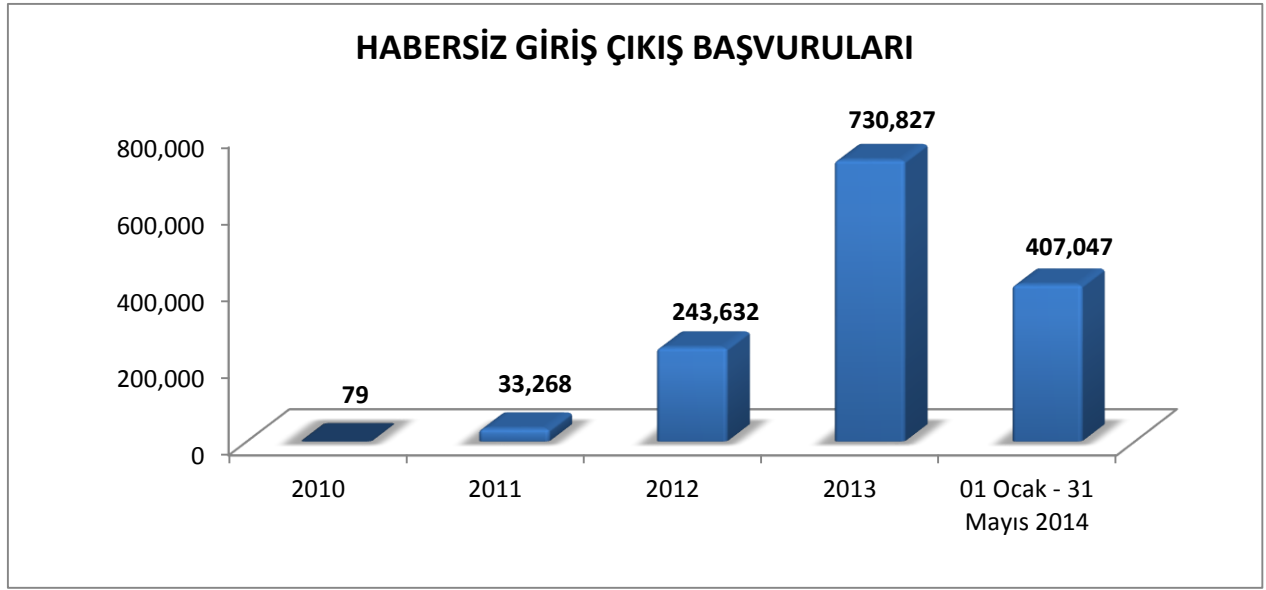


Anlaşmalı Boşanma konusunda en çok başvuru **2.489** adet ile İstanbul ilinden yapılmıştır. Anlaşmalı Boşanma konusuna sektörel bazda bakıldığında **2.038** adet ile Genel İşler, **54** adet ile Sağlık ve Sosyal Hizmetler ve **44** adet ile Ticaret Büro Eğitim sektörleri ilk üç sırada yer almaktadır. ALO 170'e Anlaşmalı Boşanma ile ilgili sıkça sorulan sorular aşağıdaki gibidir;

1. Yetim maaşı alabilmek için yakınımız eşinden ayrıldı. Ancak halen beraber yaşamaktadırlar. Konu hakkında inceleme yapılmasını istiyorum.
2. Komşumuz eşile hiç evlenmedi. Ancak 3 çocukları var. Halen yetim maaşı alıyor. Anlaşmalı boşanma olarak ihbar alabilir misiniz?
3. Yetim maaşı alabilmek için farklı bir kişi ile dini nikah kıyarak birlikte yaşıyor, anlaşmalı boşanma olarak şikayet de bulunabilir miyim?
4. Adı geçen şahıslar anlaşmalı olarak boşanıp emekli sandığından yetim maaşı almaktalar gereğinin yapılmasını talep ederim.
5. Eşi vefat eden bir kişi eşinden dolayı dul aylığı almaktadır, ancak dul aylığının kesilmemesi için dini nikah kıyarak başka bir kişiyle birlikte yaşamaktadır. Anlaşmalı boşanma olarak şikayet de bulunabilir miyim?

6.8. HABERSİZ İŞE GİRİŞ ÇIKIŞ BAŞVURULARI;

ALO 170'e gelen "Habersiz Giriş Çıkış" konusundaki başvurularda 2013 yılında 2012 yılına göre **%189** oranında bir artış olmuştur.



Habersiz İşe Giriş Çıkış konusunda en çok başvuru **2.713** adet ile İstanbul ilinden yapılmıştır. Habersiz İşe Giriş Çıkış konusuna sektörel bazda bakıldığında **906** adet ile Genel İşler, **279** adet ile İnşaat ve **116** adet ile Gıda Sanayi sektörleri ilk üç sırada yer almaktadır. ALO 170'e Habersiz İşe Giriş Çıkış ile ilgili sıkça sorulan sorular aşağıdaki gibidir;

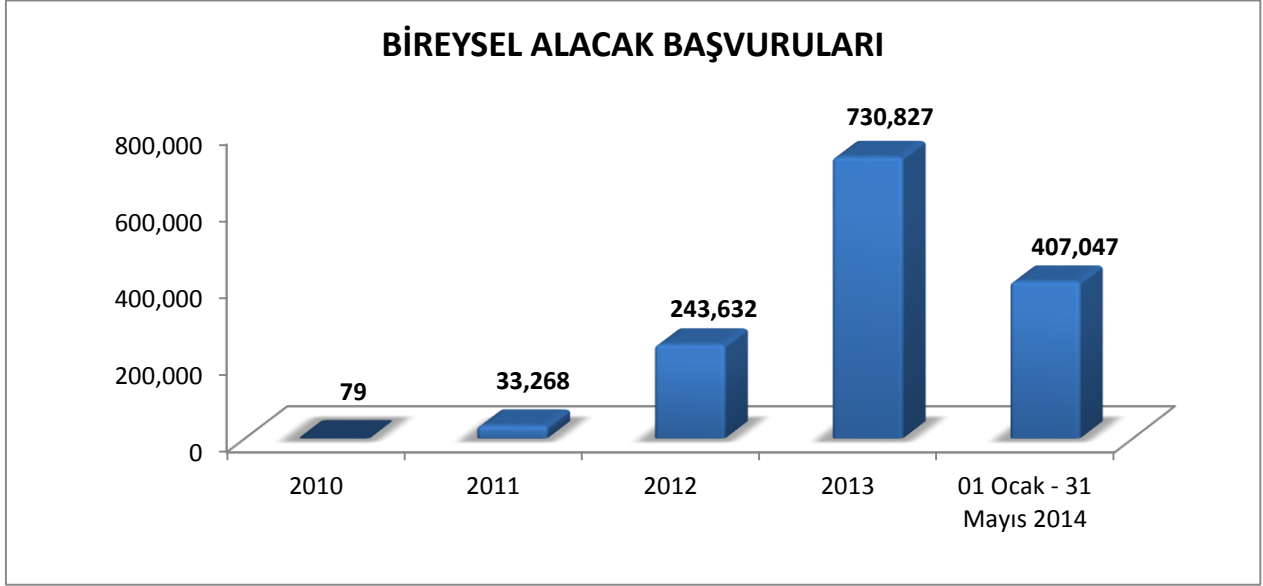
1. İşveren habersiz adıma giriş çıkış yapmış, şikayet etmek istiyorum.
2. Benim sigortamı her yıl habersiz giriş çıkış yapılarak bilmediğim firmalarda gösteriyorlar. Şikayette bulunmak istiyorum.
3. İşveren benden izin almadan habersiz giriş ve çıkış yapıyor. Bu işlemleri benim imzam olmadan yaptığı için şikayetçiyim.
4. Taşeron firmada çalışıyorum her yıl bilgimiz dışında giriş çıkış yapıyorlar, yasal mıdır?
5. A firmasında çalışanların haberi olmadan sürekli giriş çıkış yapılmaktadır, şikayetçiyim.

7. BİREYSEL ALACAK BAŞVURULARI;

15 Kasım 2010 - 31 Mayıs 2014 tarihleri arasında ALO170'e **1.414.853** adet bireysel alacak konularında ALO 170'e başvuru yapılmıştır.

7.1. BİREYSEL ALACAKLARLA İLGİLİ BAŞVURULARIN YILLARA GÖRE DAĞILIMI;

ALO 170'e gelen bireysel alacak konularındaki başvurularda 2013 yılında, 2012 yılına göre %200 oranında bir artış olmuştur.



7.2. BİREYSEL ALACAK İLE İLGİLİ BAŞVURULARIN KONULARA GÖRE DAĞILIMI;

Denetim yapılmak üzere kurumların ilgili birimlerine **152.829** adet başvuru yönlendirilmiştir.

Kayıtdışı Konuları	İlk Kontakta Çözümlenen Başvurular	Kurumlara Yönlendirilen Başvurular	Toplam
Ücret Alacakları	662.526	122.027	784.553
Kıdem-İhbar Tazminatı	599.498	30.802	630.300
TOPLAM	1.262.024	152.829	1.414.853

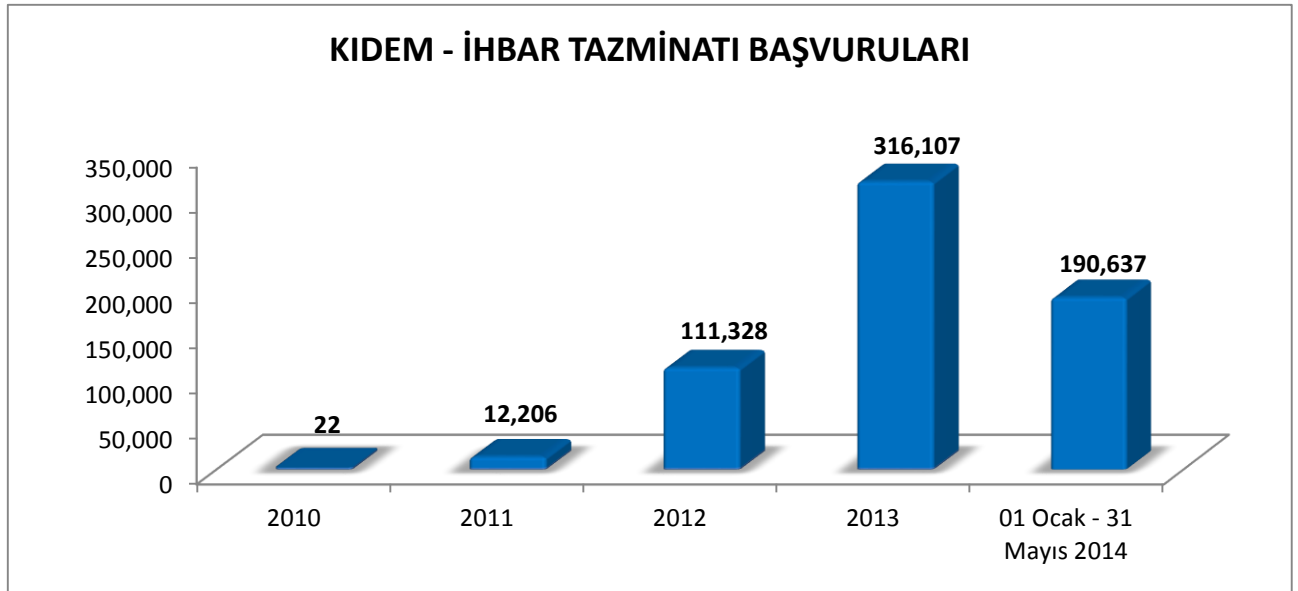
7.3. BİREYSEL ALACAKLARLA İLGİLİ BAŞVURULARIN İLK 10 İL'E GÖRE DAĞILIMI;

15 Kasım 2010 - 31 Mayıs 2014 tarihleri arasında denetlenmesi için kurum birimlerine yönlendirilen başvuruların illere göre dağılımları incelendiğinde İstanbul ilk sırada yer almaktadır.

İL	Ücret Alacakları	Kıdem ve İhbar Tazminatı	Genel Toplam
İstanbul	33.986	11.133	45.119
Ankara	11.753	2.511	14.264
İzmir	8.535	2.466	11.001
Antalya	9.077	1.406	10.483
Bursa	4.711	1.295	6.006
Kocaeli	3.806	984	4.790
Muğla	3.398	730	4.128
Adana	2.867	631	3.498
Mersin	2.343	535	2.878
Tekirdağ	2.086	698	2.784

7.4. KIDEM VE İHBAR TAZMİNATI BAŞVURULARI;

Kıdem ve ihbar tazminatı konusunda ALO 170'e 2013 yılında **316 Bin** başvuru gelmiştir.



15 Kasım 2010 - 31 Mayıs 2014 tarihleri arasında kurumlara yönlendirilen kıdem - ihbar tazminatı alacaklarıyla ilgili ihbar ve şikayetler en fazla İstanbul ilinden yapılmıştır.

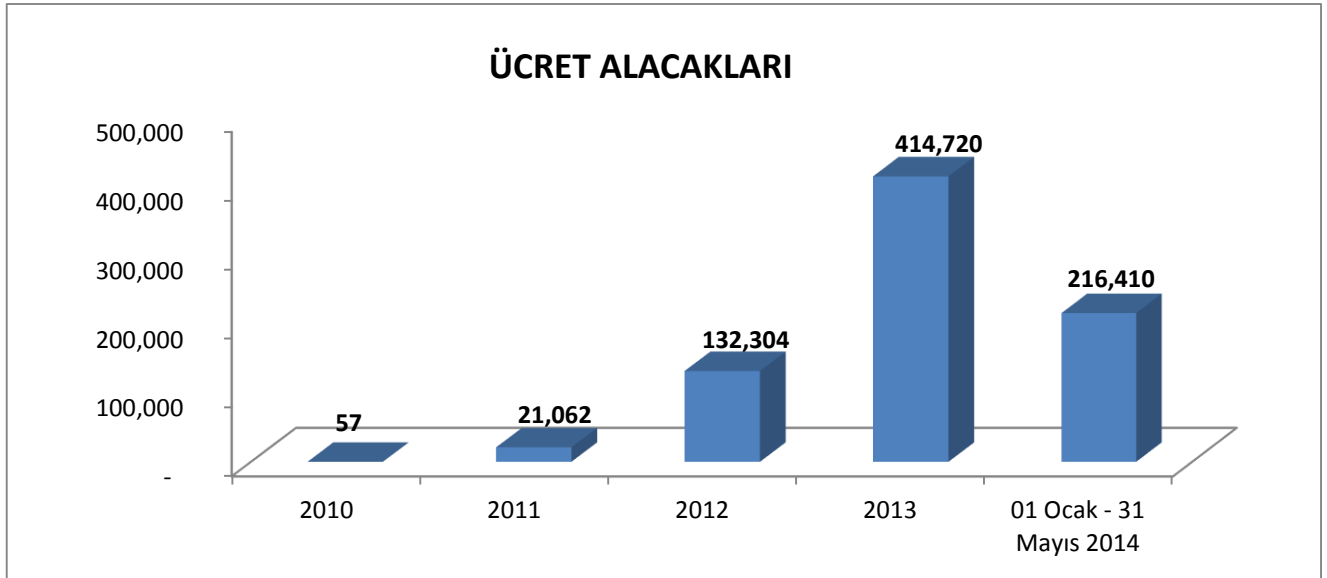
İL	Kıdem Tazminatı	İhbar Tazminatı	Genel Toplam
İstanbul	8.055	3.078	11.133
Ankara	1.762	749	2.511
İzmir	1.666	800	2.466
Antalya	989	417	1.406
Bursa	924	371	1.295
Kocaeli	671	313	984
Muğla	545	185	730
Tekirdağ	543	155	698
Balıkesir	483	156	639
Adana	392	239	631

ALO 170'e Tazminatlar ile ilgili sıkça sorulan sorular aşağıdaki gibidir;

1. Kıdem tazminatında zaman aşımı var mıdır?
2. Hamilelik veya doğum nedeni ile işten ayrılan işçi, kıdem tazminatına hak kazanır mı?
3. Ölüm sebebiyle işin son bulması halinde hak sahiplerine kıdem tazminatı ödenir mi?
4. İşyerinin devredilmesi kıdem tazminatı için haklı bir neden midir?
5. Evlilik nedeniyle işten ayrılırsam kıdem tazminatı hakkım var mıdır?
6. Belirli süreli iş sözleşmesi ile çalışıyorum. 2 yıllık bir sözleşmem var. Sözleşme sonunda ihbar tazminatı alabilir miyim?
7. İhbar Tazminatıma icra konulur mu?
8. İhbar süreleri ne kadardır? Sözleşme ile arttırılabilir mi?
9. Evlilik, askerlik ve emeklilik gibi sebeplerden dolayı iş akdini sonlandıran işçilerin ihbar öneli bulunmakta mıdır?
10. Ölen işçinin hak sahipleri ihbar tazminatından yararlanır mı?

7.5. ÜCRET ALACAKLARI;

Ücret alacakları konusunda ALO 170'e gelen başvurularda 2013 yılında; 2012 yılına göre %213 oranında bir artış olmuştur.



15 Kasım 2010 - 31 Mayıs 2014 tarihleri arasında kurumlara yönlendirilen başvuruların illere göre dağılımları incelendiğinde en fazla Normal Çalışma Ücretleri konusundaki başvurular ile İstanbul ilk sırada yer almaktadır.

İL	Fazla Mesai Ücretleri	Normal Çalışma Ücretleri	Ücret	Genel Toplam
İstanbul	8.136	24.539	1.311	33.986
Ankara	2.385	8.767	601	11.753
Antalya	3.294	5.377	406	9.077
İzmir	2.271	5.962	302	8.535
Bursa	1.162	3.319	230	4.711
Kocaeli	1.132	2.555	119	3.806
Muğla	889	2.342	167	3.398
Adana	533	2.251	83	2.867
Mersin	391	1.865	87	2.343
Kahramanmaraş	301	1.798	73	2.172

ALO 170'e Ücret alacakları ile ilgili sıkça sorulan sorular aşağıdaki gibidir;

1. Çalışmış olduğum işyerinden 6 aydır maaşımı alamıyorum. Şikayette bulunmak istiyorum.
2. İşveren tarafından maaşlarımız sürekli geç ödeniyor. Şikayetçiyim.
3. Maaşlarımız asgari ücretin altında veriliyor. İnceleme yapılmasını istiyorum.
4. Maaşlarımızdan işveren tarafından sürekli kesinti yapılıyor. Konu hakkında şikayetçiyim.
5. Maaşım gününde ödenmez ise haklı nedenle fesih gerçekleştirme hakkım var mıdır?
6. Fazla çalışma yapılan haftalarda, denkleştirme yapılması durumunda 45 saati aşan süreler fazla mesaiden sayılır mı?
7. 45 saati aşan çalışma süreleri % kaç zamlı olarak ödenir?
8. Kısmi süreli çalışanların fazla mesai ücretleri nasıl hesap edilir?
9. Fazla mesai yapmak için işçinin onayının alınması gerekir mi?
10. Yılda en fazla ne kadar mesai hakkım vardır?
11. Ücret bordrosuna işveren ya da işçi imza atmak zorunda mıdır?
12. İşveren hangi konularda işçisine ücret kesme cezası verebilir?
13. İşçinin devamsızlığından dolayı işveren, işçiye ücret kesme cezası verebilir mi?
14. İşçi, işvereni 1 aylık ücreti ile karşılayamayacağı ölçüde bir zarara uğrattırsa bu zarar maaşından kesilebilir mi? Kesilirse maaşının tamamına işveren tarafından el konulabilir mi?
15. Gününde ödenmeyen ücretlerle ilgili ödemeler ne şekilde ödenir? Faiz uygulanır mı?