



PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Çağrı Merkezi Personeli Görev Tanımı

Referans Alınan Yasal Mevzuat

1. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu.
2. 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu.
3. 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu.
4. 4857 sayılı İş Kanunu.
5. 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu.
6. 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu.
7. İlgili diğer kanun, yönetmelik/yönerge, genelge, tebliğ, mevzuatlar.

Görev Tanımı

1. Bilgisayarı üzerinden çağrı merkezi sistemini açmak ve gelen telefonları cevaplamak.
2. Tarafına yöneltilen soru ve talepleri mevcut mevzuatlar ve alınan kararlar çerçevesinde cevaplamak.
3. Soru, talep ve isteklerden ilgili akademik / idari birimlerce çözümlenmesi gereken durumlarda Genel Bildirim Sisteminden de ilgili birime başvuru yapabileceğine dair gerekli bilgilendirmeleri yapmak veya ilgili birimin iletişim bilgilerini vererek yönlendirme yapmak.
4. Çağrı Merkezine ait aylık rapor hazırlanması.

03.11.2023_Revizyon_00