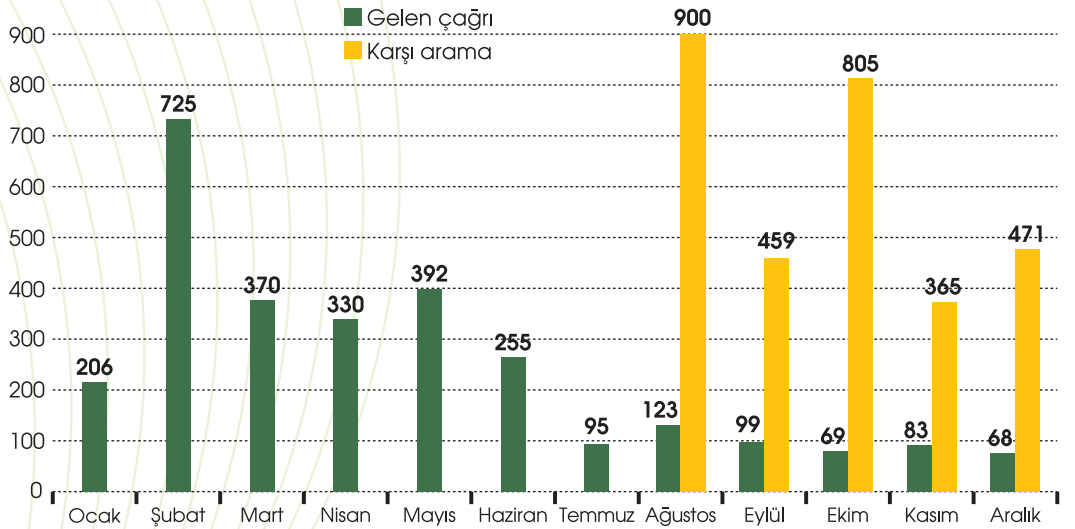


# ÇEVKO Vakfı “Ücretsiz Danışma Hattı” 2008 yılı değerlendirilmesi

Haziran 2007’den beri hizmet veren “0800 2616410 ÇEVKO Vakfı Danışma Hattı” 2008 yılında da faaliyetini sürdürdü.

## Çağrı Merkezi aramaları

Çağrı Merkezi, faaliyete geçtiği dönemden itibaren 2008 yılı sonuna kadar toplam 3719 çağrıya cevap verdi. Son 12 aylık dönem içerisinde çağrılar özellikle Şubat ayındaki bildirim döneminde yoğunlaştı ve Ocak - Aralık 2008 arasında toplam 2810 çağrı alındı.

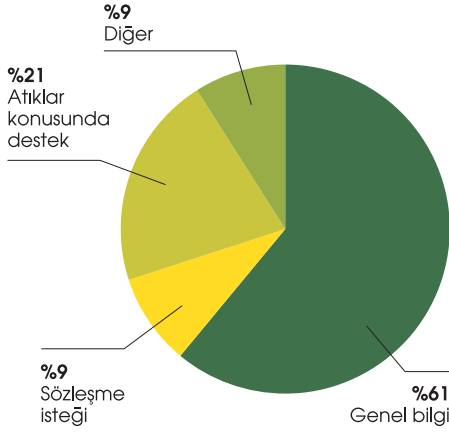


## 6 aylık dönemde gelen çağrıların karşılaştırılması

	2007	2008
Temmuz	92	95
Ağustos	198	123
Eylül	142	99
Ekim	148	69
Kasım	154	83
Aralık	95	68
<b>Toplam</b>	<b>829</b>	<b>537</b>

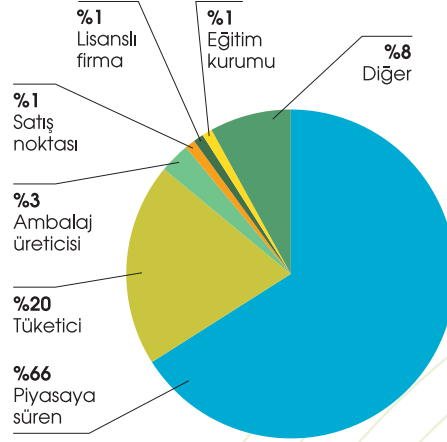
5 Temmuz 2007 tarihinde hizmet vermeye başlayan çağrı merkezi yıl sonuna kadar 829 çağrıya cevap vermiş, 2008 yılının aynı dönemlerinde bu rakam 537 olarak gerçekleşmiştir.

## Çağrıların içeriği



### Gelen çağrıların içeriğinin dağılımı

Danışma Hattı özellikle yönetmelik kapsamındaki piyasaya süren, ambalaj üreticileri gibi sanayi kuruluşlarının yanı sıra tüketicilerden ve satış noktalarından gelen soruları da cevapladı. Gelen çağrıların içeriğinde en yüksek oran yüzde 61 ile genel bilgi alımına yönelikti.

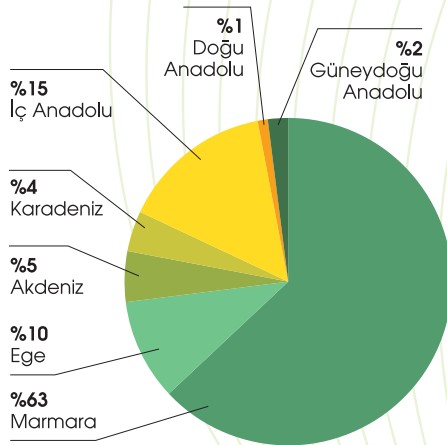


### Çağrıların ilgi gruplarına göre dağılımı

Gelen çağrıların içeriğine göre dağılımında yüzde 61'lik bölümü firmaların yönetmelikten doğan sorumlulukları ve ÇEVKO hakkında gelen bilgi, yüzde 9 ÇEVKO ile çalışmak konusundaki sorular oldu. Gelen çağrıların yüzde 21'i atıklar konusunda destek ve yüzde 9 diğer konulara ilişkin sorular yer aldı.

## Danışma hattımız çoğunlukla Marmara Bölgesi'nden arandı

Gelen çağrıların bölgelere göre dağılımına bakıldığında, çağrılarının yüzde 63'ünün, ÇEVKO Vakfı'nın sözleşmeli firmalarının yoğun olarak bulunduğu Marmara Bölgesi'nden yapıldığı görüldü. İç Anadolu Bölgesi yüzde 15 ile Marmara Bölgesi'nden sonra en çok çağrı alınan bölge oldu. En az arama yapılan bölgeler ise Güneydoğu Anadolu ve Doğu Anadolu oldu.



## 5 ayda 3 bin karşı arama gerçekleşti

Danışma Hattı, yıl boyunca gelen çağrılarının yanı sıra yönetmelik kapsamında firmaların yükümlülükleri ve düzenlenen etkinlikler ile ilgili olarak hizmet verdi. Ağustos ayında ÇEVKO Vakfı ve Rize İl Çevre Orman Müdürlüğü'nün işbirliğinde düzenlen bilgilendirme toplantısı için 900 firma arandı.

Bunun yanı sıra Eylül 2008 - Ocak 2009 arasında yaklaşık 2 bin 100 ekonomik işletme Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği hakkında bilgilendirildi. Sonuç olarak, 2008'de çağrı merkezinin yaptığı karşı arama sayısı 3 bine ulaştı. 🌱