

7/16789

Ek 12

T.C.
DIŐIŐLERİ BAKANLIĐI
KONSOLOSLUK İŐLERİ GENEL MÜDÜRLÜĐÜ
(KOGM)

Sayı : 80225068-400.17.06-2019/23940826
Konu : 7/16789 Esas Numaralı Soru Önergesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŐKANLIĐINA

İlgi: 13.09.2019 tarihli ve 43452547-120.07-E.00000527466 sayılı yazı.

İstanbul Milletvekili Sayın Mustafa Sezgin Tanrikulu'nun 7/16789 Esas Numaralı Soru Önergesinin yanıtı ilişikte sunulmaktadır.

Saygılarımla arzederim.



Mevlüt ÇAVUŐOĐLU
Dıőıőleri Bakanı

EK:1 sayfa

**İSTANBUL MİLLETVEKİLİ SAYIN SEZGİN TANRIKULU'NUN 7/16789 ESAS
NUMARALI YAZILI SORU ÖNERGESİNE YANIT**

SORU

“ 2017-2019 yılları arasında yıllar bazında 1 Ağustos tarihi itibarı itibarıyla;

1. Bakanlığımıza gelen istek, şikâyet, öneri sayısı kaçtır?
2. Vatandaşların başvurularına ne kadar sürede cevap verilmektedir?
3. Cevaplanmayan başvuru bulunmakta mıdır?”

YANIT

Ülkemizdeki ve yurtdışındaki vatandaşlarımızın konsolosluk işlemleri çerçevesinde Bakanlığımıza ilettiğı istek, şikâyet ve öneriler genel olarak üç kanaldan ulaşmaktadır.

1. Konsolosluk Çağrı Merkezi

Konsolosluk Çağrı Merkezi'ni arayan vatandaşlarımız, askerlik, pasaport, nüfus, evlenme, vatandaşlık, noterlik gibi konsolosluk işlemlerinin yanı sıra, vize, seyahat uyarıları gibi çok çeşitli konularda yönelttikleri sorulara cevap alabilmektedirler.

Konsolosluk Çağrı Merkezinde, Türkçe'nin haricinde beş ayrı yabancı dilde (İngilizce, Almanca, Fransızca, İtalyanca ve Flamanca) bilgi sunulmaktadır. Konsolosluk Çağrı Merkezine yılda yaklaşık 738.000 çağrı gelmekte ve ortalama 182 saniyede (3 dakika) yanıt verilmektedir.

2. Destek Masası

Bakanlığımız internet sayfası, temsilciliklerimizin internet sayfaları, e-Vize internet sayfası, e-Konsolosluk internet sayfaları kullanılarak vatandaşlarımızca iletilen talepler ile Konsolosluk Çağrı Merkezince açılan başvuru kayıtları Destek Masası sisteminde toplanmaktadır. Destek Masasında yıllık ortalama 75.000 kayıt oluşturulmakta ve ortalama 80 dakika içinde yanıt verilmektedir.

3. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

Vatandaşlarımızın Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine ilettiğı istek, öneri ve şikâyetlerin Bakanlığımız görev alanına giren bölümleri Bakanlığımız ilgili birimlerce ivedi olarak yanıtlanmadır. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezinden yıllık ortalama 10.000 talep alınmakta olup, Bakanlığımız sisteminde sürelerle ilişkin bilgi bulunmamaktadır.