



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı
Soru Önergeleri Birimi

Türkiye Büyük Millet Meclisi -
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Tarih: 11.12.2018
Sayı: -120.07-E.00000397167



E.00000397167

Sayı : 72416558-610-E.1009490

Konu : Soru Önergeleri

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA
(Kanunlar ve Kararlar Başkanlığı)

- İlgi : a) 08.10.2018 tarihli ve 43452547-120.07/ E.357748 sayılı yazınız,
b) 11.10.2018 tarihli ve 43452547-120.07/ E.634352 sayılı yazınız,
c) 11.10.2018 tarihli ve 43452547-120.07/E.365625 sayılı yazınız,
ç) 22.10.2018 tarihli ve 43452547-120.07/E. 369662 sayılı yazınız,
d) 22.10.2018 tarihli ve 43452547-120.07/E.370411 sayılı yazınız,
e) 05.11.2018 tarihli ve 43452547-120.07/E.371949 sayılı yazınız,
f) 05.11.2018 tarihli ve 43452547-120.07/E.373126 sayılı yazınız,
g) 09.11.2018 tarihli ve 43452547-120.07/E.377566 sayılı yazınız,
ğ) 15.11.2018 tarihli ve 43452547-120.07/E.381777 sayılı yazınız.

İlgi yazılar ekinde yer alan yazılı soru önergelerine ilişkin Bakanlığımızca hazırlanan cevaplar ekte sunulmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.

Mehmet Nuri ERSOY
Bakan

Ek : Liste ve Cevaplar (32 sayfa)

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza kanunu gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

Cumhuriyet Bulvarı No:4 B Blok 06050 Ulus Altındağ / ANKARA
Telefon No: (312) 470 80 00 Belgegeçer No: (312) 470 51 30
<http://sgb.kultur.gov.tr> soruonergeleri@kultur.gov.tr

Bilgi için:Fazilet ÜN
İşletme İşçisi
Telefon No:(312) 470 50 09



**İSTANBUL MİLLETVEKİLİ SAYIN DR. M. SEZGİN TANRIKULU'NUN 7/5193
ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNE BAKANLIĞIMIZCA HAZIRLANAN
CEVAP**

İletişim Merkezimiz, Bakanlığımızla ilgili her türlü bilgi, öneri ve şikâyet çağrılarına cevap vermektedir. Bununla birlikte İletişim Merkezimizce sunulan başlıca hizmetler aşağıda sıralanmıştır:

- Çağrı Karşılama
- Vatandaşa Geri Dönüş
- Mobil Uygulamalar (IOS ve Android)
- Kısa Mesaj (Sonuç bilgisi aktarımı)
- E-Posta (Sonuç bilgisi aktarımı)
- Sosyal Medya (Facebook, Twitter, Google blogs)
- Web Sayfası (www.alo176.gov.tr) Webchat Hizmeti

İletişim Merkezimizce turizm sezonu özellikle artış göstermekle birlikte aylık ortalama olarak 30.000 çağrıya cevap verilmekte olup hizmet verdiğimiz vatandaş sayısı yaklaşık 344.920'dir.

Vermiş olduğumuz hizmetler doğrultusunda hizmet sağlayıcı şirketle yaptığımız sözleşmenin ilgili maddesine göre, 3'er aylık dönemlerle bağımsız bir anket firmasına, İletişim Merkezi Hizmet Memnuniyeti Ölçüm Anketi yaptırılmaktadır. Bu ölçümlerde kişi sayısı, her ay İletişim Merkezinden hizmet almış vatandaşlardan rastgele 1/1.000 oranında seçilerek belirlenmektedir.

