



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

Türkiye Büyük Millet Meclisi
Başkanlığı
Tarih: 28/09/2021 14:51
Sayı: E-120.07-
0884370



Sayı : E-85112434-610-1688513

Konu : Soru Önergeleri

7/36116 GK 44
7/36862 GK 51
7/37513 GK 64
7/37873 GK 70
7/37875 GK 70
7/37876 GK 70
7/39397 GK 80
7/39398 GK 80
7/43247 GK 126

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA
(Kanunlar ve Kararlar Başkanlığı)

- İlgi : a) 17.11.2020 tarihli ve 43452547-120.07/E.738396 sayılı yazınız.
b) 26.11.2020 tarihli ve 43452547-120.07/E.745234 sayılı yazınız.
c) 16.12.2020 tarihli ve 43452547-120.07/E.753041 sayılı yazınız.
ç) 25.12.2020 tarihli ve 43452547-120.07/E.756665 sayılı yazınız.
d) 15.01.2021 tarihli ve 43452547-120.07/E.764291 sayılı yazınız.
e) 29.03.2021 tarihli ve 43452547-120.07/E.800011 sayılı yazınız.

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

Bilgilerinize arz ederim.

Mehmet Nuri ERSOY
Bakan

Ek: Liste ve Cevaplar (20 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: F22E480D-E5AF-49DA-A971-45C3EC557189

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/>

Cumhuriyet Bulvarı No: 4 Ulus Altındağ / ANKARA
Telefon No: (312) 470 8000 Belge Geçer No: (312) 470 5131
<http://www.ktb.gov.tr> <http://sgb.ktb.gov.tr>

Bilgi için: Hülya
TANRIVERDİ
İşletme İşçisi

Telefon No: (312) 470 50 07



7/37875
SK 70

**KÜTAHYA MİLLETVEKİLİ SAYIN ALİ FAZİL KASAP'IN 7/37875 ESAS SAYILI
SORU ÖNERGESİNE BAKANLIĞIMIZCA HAZIRLANAN CEVAP**

Bakanlığımız (Tanıtma Genel Müdürlüğü)'ca;

2014 yılından beri hizmet veren Bakanlığımız çağrı merkezi ALO176'nın temel amacı vatandaşlarımızın ve ülkemizi ziyaret eden turistlerin Kültür ve Turizm Bakanlığı ile ilgili bilgi, öneri ve şikâyet taleplerine doğru ve etkin çözümler üretmektir. Yurt içinden 176 ve yurt dışından 00903121761122 numaraları üzerinden iletişim merkezimize ulaşılabilir.

Bakanlığımızın çağrı merkezi hizmeti Ankara'dan yürütülmektedir. Bu hizmetin sağlanmasında Bakanlığımız mevzuatına hâkim 26 personel yardımcı olmaktadır.

Bakanlığımız çağrı merkezi hizmeti olan ALO176 TÜRKSAT A.Ş. aracılığıyla hizmet alımı yolu ile gerçekleştirilmektedir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı çağrı merkezi hizmeti Tanıtma Genel Müdürlüğü bünyesinde verilmektedir. İletişim merkezimizde, Bakanlığımızın tüm birimlerini ilgilendiren alanlarda soru, öneri, şikâyetler cevaplandırılmakta olup bu yolla Bakanlığımız ile ilgili iş ve işlemlerin daha sağlıklı ve verimli bir şekilde yürütülmesi temin edilmektedir.

Konuyla ilgili hizmet sağlayıcı kamu kurumu olan TÜRKSAT gerekli piyasa araştırmasını şeffaf bir şekilde gerçekleştirmiş, alanında yetkin kurumlardan teklifler alarak en uygun teklifi veren firma ile çalışılmasını sağlamış olmakla birlikte alınan hizmetin en doğru ve kaliteli şekilde sürdürülmesinde gerekli teknik desteği de sunmaktadır.

Veri güvenliği, çalışan personele gizlilik sözleşmesi imzalatılarak sağlanmaktadır. Teknik olarak hizmet sağlanan ekranlardan görüntü alınmasına sistem izin vermemektedir. Ayrıca veriler yüklenicinin yerel serverinde saklanmaktadır.

