



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

Türkiye Büyük Millet Meclisi -
Türkiye Büyük Millet Meclisi
Başkanlığı
Tarih: 24/07/2025 09:43
Seyr: E-120.07.03-1670845
2025 AİLE YILI

Sayı : E-85112434-610-6981185

Konu : Soru Önergesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA
(Kanunlar ve Kararlar Başkanlığı)

- İlgi : a) 27.12.2024 tarihli ve 43452547-120.07.04/E.1555877 sayılı yazınız.
b) 31.12.2024 tarihli ve 43452547-120.07.04/E.1557690 sayılı yazınız.
c) 21.01.2025 tarihli ve 43452547-120.07.04/E.1568885 sayılı yazınız.
ç) 21.01.2025 tarihli ve 43452547-120.07.04/E.1569399 sayılı yazınız.
d) 22.01.2025 tarihli ve 43452547-120.07.04/E.1570626 sayılı yazınız.
e) 14.02.2025 tarihli ve 43452547-120.07.04/E.1583244 sayılı yazınız.
f) 21.02.2025 tarihli ve 43452547-120.07.04/E.1586827 sayılı yazınız.

İlgi yazılar ekinde yer alan soru önergelerine ilişkin Bakanlığımızca hazırlanan cevaplar Ek'te sunulmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.

Mehmet Nuri ERSOY
Bakan

Ek: Liste ve Cevaplar (20 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Kodu: A0DEE170-B90B-4770-9688-C274A33D0E59 Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/ktb-ebys>
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>
KEP Adresi : kulturveturizmbakanligi@hs01.kep.tr

Türkiye

Bilgi için:Hülya
TANRIVERDİ
İşletme İşçisi
Telefon No:(312) 470 50 07



**MANİSA MİLLETVEKİLİ SAYIN SELMA ALİYE KAVAF'IN 7/20970 ESAS
SAYILI SORU ÖNERGESİNE BAKANLIĞIMIZCA HAZIRLANAN CEVAP**

Bakanlığımız (Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü)'ca;

Kültür ve Turizm Bakanlığı İletişim Merkezi Alo 176, vatandaşlarımız ile yerli ve yabancı turistlerin Bakanlığımızla ilgili her türlü bilgi, öneri ve şikâyetlerine cevap vermektedir. İletişim merkezinde, gelen turistlerin ülkemizle ilgili soruları, bilgi talepleri ve yaşanan anlık sorunlar, şikâyetler Türkçe, İngilizce, Rusça, Arapça ve Almanca dil seçenekleri ile yanıtlanmaktadır.

Son bir yılda Alo 176 üzerinden Bakanlığımıza ulaşan şikâyet sayısı 1.032, öneri sayısı 9'dur. CİMER üzerinden ulaşan başvuru sayısı ise 962 olup bunların 458'i şikâyet, 401'i istek, 103'ü bilgi edinme olarak tasniflenmiştir.

Söz konusu şikâyet ve başvurulardan Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğünün görev, yetki ve sorumluluğunda kalanlar hakkında, ilgili mevzuatı (2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ve ilgili mevzuatı) uyarınca gerekli inceleme ve denetimler yapılmakta ve herhangi bir aykırılık tespit edilmesi halinde yine ilgili mevzuatında öngörülen idari yaptırımlar uygulanmaktadır.

Genel Müdürlüğün görev, yetki ve sorumluluğu dışında olup diğer kamu kurum ve kuruluşlarının yetkisinde olan şikâyetler ise ilgili kurum veya kuruluşa iletilmektedir.

Bakanlığımızca belgelendirilen turizm işletmelerinin uygulayacakları fiyat tarifelerinin İl Kültür ve Turizm Müdürlüklerine onaylatılması, uygulanan fiyatların müşterinin kolayca görebileceği şekilde teşhir edilmesi zorunludur. Müşteri şikâyeti durumunda ve gerçekleştirilen rutin denetimlerde onaylı fiyat tarifeleri üzerinde fiyat uygulanıp uygulanmadığı da incelenmektedir.

Denetimler Bakanlık merkezinde istihdam edilen kontrolörler ve basit konaklama işletmeleri için tesisin bulunduğu ilin İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü personeli tarafından gerçekleştirilmektedir.

Belgeli işletmeler üzerinde belirtilen konular dışında mevzuatta yer alan diğer yükümlülüklerle ilgili denetimler yetkili kurum ve kuruluşlar tarafından gerçekleştirilmekte olup Bakanlığımızdan belgeli olmayan işletmeler üzerindeki denetim yetkisi de yine yetkili kurum ve kuruluşlar tarafından gerçekleştirilmektedir.

Seyahat acentalarıyla ilgili yapılan denetim ve incelemelerde, müşteriye aldatıcı, kamu güvenliğini sarsıcı ve ülke turizmini baltalayıcı davranışlarda bulunduğu tespit edilen seyahat acentasının işletme belgesi 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliğı Kanunu gereğince iptal edilmektedir.

2634 sayılı Kanun uyarınca belgelendirilmiş olan işletmeler hakkında da aykırı uygulamaların tespiti durumunda, belge iptali dahil olmak üzere anılan Kanun'da sayılan yaptırımlar uygulanmaktadır.

Bakanlığımızdan belgeli olmayan işletmeler üzerindeki yetki ise ilgili kurum ve kuruluşlar (iş yeri açma ve çalışma ruhsatı düzenleyen belediyeler, denetimle yetkili olan Ticaret Bakanlığı teşkilatı vb.) tarafından kullanılmakta, mevzuata aykırılıkların tespit edilmesi halinde ise iş yeri açma ve çalışma ruhsatının iptali dahil idari yaptırımlar uygulanmaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşlarının işletmeler üzerindeki denetim yetki ve sorumluluklarının sınırları ilgili mevzuat ile belirlenmiş olup tüm kurum ve kuruluşlar kendi yetki ve sorumluluk alanında yer alan denetimleri gerçekleştirmektedir. Belgeli işletmelerde diğerkurum ve kuruluşların görev alanına giren konularda bir eksiklik/aksaklık tespiti durumunda ilgili kurum veya kuruluşa gerekli bilgilendirme yapılmaktadır. Diğerkurum ve kuruluşlar tarafından belgeli işletmeler hakkında yapılan bildirimler de turizm mevzuatı kapsamında değerlendirilerek gerekli işlemler Bakanlığımızca uygulanmaktadır.

Bakanlığımız (Tanıtma Genel Müdürlüğü, Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı Genel Müdürlüğü)'ca;

Bakanlığımızca yürütölen tanıtım, reklam ve PR çalışmaları neticesinde ölkemiz turizmde lider ölkeler arasında yer almaktadır. Ölkemizin turizm ürünleri ve destinasyonlarının en etkin şekilde tanıtılması büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda ölkemizin turizm gelirini ve ölkemize gelen nitelikli turist sayısını artırmak için çeşitli tanıtım ve pazarlama stratejileri izlenmektedir. Ayrıca, turizmin 12 aya ve Türkiye'nin 81 iline yayılması amacıyla turizmde pazar çeşitliliğimizi artırma çalışmaları, yeni ürünler, rotalar geliştirilerek ürün çeşitliliğimizi geliştirme faaliyetleri etkin olarak yürütölmektedir. Yapılan tanıtım çalışmaları sonucunda ölkemiz dünyanın en etkili ve yoğun tanıtım yapan ölkeleri arasında yer almaktadır. 200'den fazla ölkede BBC World, CNN International, Al Jazeera, Euronews gibi global TV kanallarının yanı sıra online kanallarda içerik ve reklam alanlarında iş birliğı yapılmaktadır. Ayrıca, 30'dan fazla ölkede yerel TV kanallarında da içeriklerimiz yayınlanmaktadır. Tüm bu içeriklerde şehirlerimiz, destinasyonlarımız, spor, gastronomi, inanç, sağlık, MICE vb. birçok turizm ürünlerimiz yer almaktadır. Bunlara ek olarak dünyanın önde gelen tur operatörleri ve online seyahat acenteleri ile iş birlikleri yapılmaktadır.

Tanıtımın bir diğ er önemli unsuru da ağırlama ve PR faaliyetleridir. 2024 yılında 85 ayrı ülkeden 1.605 tur operatörü temsilcisi, 2.245 basın mensubu ve influencer olmak üzere toplam 3.850 kişi Türkiye'nin 80 ilinde düzenlenen 400 ayrı etkinlikte ağırlanmıştır. Bu ağırlamalar sonucu 378,9 milyar basın erişimi ve 1,2 milyar sosyal medya erişimi sağlanmıştır.

Dijital platformlardaki tanıtım çalışmalarımız sonucunda Facebook, Instagram, TikTok, X (Twitter), YouTube, Douyin ( in) ve VKontakte (Rusya) olmak üzere 7 farklı sosyal medya platformunda Ocak 2025 itibarıyla toplam 19,2 milyon takip imiz bulunmaktadır. YouTube kanalımız, 4 milyon 450 bin abone sayısıyla rakip ülke hesapları arasında birinci sıradaki yerini korumaktadır. Ayrıca, TikTok 4,3 milyon takipçi ile ülke hesaplarımız arasında birinci sırada yer alırken Instagram hesabımız da 3,7 milyon takipçi ile ikinci sırada yer almaktadır.

Türkiye'nin turizm ürünlerinin, temalarının ve destinasyonlarının tanıtıldığı GoT rkiye internet platformu Ocak 2025 itibarıyla 9 milyon ziyaretçiye ulaşmıştır. Bu platformda  lkemizin 7 bölgesi ve 81 ili tanıtılmakta, toplamda 105 destinasyon ve 60 farklı deneyim ürünü İngilizce, Almanca, Fransızca, İşpanyolca, Arapça, Rusça,  ince, Farsça, Ukraynaca ve Türkçe olmak üzere 10 dilde sunulmaktadır.