



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

Aşağıda belirtilen sorularımın, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanı Mahinur Özdemir Göktaş tarafından Anayasa'nın 98'inci ve Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 96'ncı ve 99'uncu maddeleri uyarınca yazılı olarak cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim.
07.05.2026

Av. Mahmut Tanal
CHP Şanlıurfa Milletvekili

Şanlıurfa'nın Siverek ilçesinde sosyal yardım ödemeleri ve maaşların Halkbank üzerinden yapılmasının ardından, banka önlerinde sabahın erken saatlerinden itibaren uzun kuyruklar oluştuğu; yaşlıların, kadınların, engelli yurttaşların ve sosyal yardım hak sahiplerinin saatlerce ayakta beklemek zorunda kaldığı, banka önlerinde uzun kuyruklar oluştuğu, vatandaşların saatlerce sıra beklediği aktarılmıştır.

Sosyal yardım ödemeleri, yoksullukla mücadele ve sosyal devlet ilkesinin gereği olarak yürütülen kamu hizmetleridir. Bu hizmetlerin amacı, zaten ekonomik zorluk içinde bulunan vatandaşın yaşamını kolaylaştırmak iken; ödeme sürecinin plansız yürütülmesi nedeniyle vatandaşın banka önlerinde saatlerce bekletilmesi, sosyal yardım hizmetinin amacına açıkça aykırıdır.

Özellikle yaşlı, engelli, hasta, çocuklu kadın ve kırsal mahallelerden gelen yurttaşların uzun süre ayakta bekletilmesi; insan onuru, eşit hizmete erişim ve sosyal devlet ilkesi bakımından kabul edilemez bir tablo oluşturmaktadır. Sosyal yardım alan vatandaşın, yardımına ulaşabilmek için kalabalık kuyruklarda beklemek zorunda bırakılması, kamu hizmetinin düzenli, erişilebilir ve insan onuruna uygun biçimde yürütülmediğini göstermektedir.

Bakanlığınızın Aile Kart uygulamasına ilişkin açıklamalarında, sosyal yardım ödemelerinin bankaların ortak kullanımına açık ATM'lerden çekilebileceği ve POS cihazlarında kullanılabileceği belirtilmiştir. Buna rağmen sahada uzun kuyrukların oluşması; hak sahiplerinin yeterince bilgilendirilip bilgilendirilmediği, kart ve hesap süreçlerinin planlı yürütülüp yürütülmediği, yaşlı ve engelli vatandaşlar için alternatif erişim kanallarının oluşturulup oluşturulmadığı konusunda ciddi soru işaretleri doğurmaktadır.

Nitekim Şanlıurfa'da sosyal yardım ödemelerinin aynı döneme denk gelmesi nedeniyle PTT ve banka önlerinde yoğunluk oluştuğuna; mobil hizmetin dahi yetersiz kaldığına ilişkin daha önce de haberler yapılmıştır. Bu durum, sorunun münferit değil, planlama ve organizasyon eksikliğinden kaynaklanan yapısal bir hizmet sorunu olduğunu göstermektedir.

Anayasa'nın 2'nci maddesinde düzenlenen sosyal hukuk devleti ilkesi, 5'inci maddesinde yer alan insanın maddi ve manevi varlığının gelişmesi için gerekli şartları hazırlama görevi, 10'uncu maddesindeki eşitlik ilkesi ve 61'inci maddesinde düzenlenen yaşlıların ve engellilerin korunmasına ilişkin yükümlülükler birlikte değerlendirildiğinde; sosyal yardım ödemelerinin insan onuruna uygun, erişilebilir, planlı ve ayrımcılığa yol açmayacak biçimde yürütülmesi devletin açık sorumluluğudur.

Bu bağlamda;

1. Şanlıurfa'nın Siverek ilçesinde sosyal yardım ödemeleri ve maaşların Halkbank üzerinden yapılması sonrası banka önlerinde uzun kuyruklar olduğu Bakanlığınızın bilgisi dahilinde midir?
2. Siverek'te sosyal yardım hak sahiplerinin sabahın erken saatlerinden itibaren banka önlerinde saatlerce beklemek zorunda kalmasına neden olan planlama eksikliği nedir?
3. Sosyal yardım ödemelerinin Halkbank üzerinden yapılmasına geçilmeden önce Siverek ilçesinde hak sahibi sayısı, banka şube kapasitesi, ATM sayısı, personel kapasitesi ve günlük işlem yoğunluğu bakımından herhangi bir etki analizi yapılmış mıdır?
4. Bu analiz yapılmışsa uzun kuyrukların oluşması neden önlenememiştir? Yapılmamışsa sosyal yardım gibi hassas bir hizmette geçiş süreci neden plansız yürütülmüştür?
5. Sosyal yardım ödemeleri ve maaşların aynı gün veya yakın tarihlerde yoğunlaşması nedeniyle ortaya çıkan yığılmayı önlemek için ödeme takvimi kademelendirilmiş midir?
6. Kademeli ödeme takvimi uygulanmıyorsa, yaşlı, engelli ve hasta vatandaşların banka önlerinde saatlerce bekletilmesinin sorumluluğu kime aittir?
7. Siverek'te sosyal yardım veya maaş ödemesi almak için Halkbank'a yönlendirilen toplam hak sahibi sayısı kaçtır?
8. Bu hak sahiplerinin kaç yaşlı aylığı, engelli aylığı, sosyal ve ekonomik destek, doğum yardımı, aile destek ödemesi veya diğer sosyal yardım kalemleri kapsamındadır?
9. Sosyal yardım hak sahipleri ödeme yeri, ödeme takvimi, ATM kullanımı, kart kullanımı ve alternatif ödeme kanalları hakkında önceden bilgilendirilmiş midir?
10. Bilgilendirme yapılmışsa buna rağmen vatandaşların banka önlerine yığılmasının nedeni nedir?
11. Bilgilendirme yapılmamışsa, hak sahiplerinin saatlerce kuyrukta beklemesine yol açan bu organizasyon eksikliği hakkında Bakanlığınızca inceleme başlatılmış mıdır?
12. Yaşlılar, engelli bireyler, hamileler, çocuklu kadınlar ve kronik hastalar için öncelikli hizmet, randevulu işlem, mobil hizmet veya evde ödeme gibi alternatif mekanizmalar uygulanmış mıdır?
13. Bu mekanizmalar uygulanmadıysa, Bakanlığınızın engelli ve yaşlı yurttaşlara ilişkin anayasal ve yasal yükümlülükleri nasıl yerine getirilmektedir?
14. Siverek'te oluşan kuyruklar nedeniyle herhangi bir sağlık sorunu, bayılma, izdiham, düşme, yaralanma veya güvenlik riski yaşanmış mıdır?

15. Bu kuyruklar nedeniyle yaşı, engelli ve hasta vatandaşların insan onuruna aykırı şekilde bekletildiği değerlendirilmesi hakkında Bakanlığınızın görüşü nedir?
16. Sosyal yardım alan vatandaşın yardımına ulaşmak için banka kapısında saatlerce beklemesi sosyal devlet ilkesiyle bağdaşmakta mıdır?
17. Bakanlığınız, sosyal yardım ödemelerinin Halkbank üzerinden yürütülmesi sürecinde Halkbank ve ilgili kamu kurumlarıyla hangi koordinasyon mekanizmasını kurmuştur?
18. Geçiş sürecinde Halkbank şubelerinde ek personel, ek gişe, mobil bankacılık aracı, geçici hizmet noktası veya saha destek personeli görevlendirilmesi için Bakanlığınızca talepte bulunulmuş mudur?
19. Bulunulmuşsa neden yeterli sonuç alınamamıştır? Bulunulmamışsa neden önceden tedbir alınmamıştır?
20. Siverek'te yaşanan yoğunluğun ardından Bakanlığınız tarafından acil bir saha incelemesi yapılmış mıdır?
21. Şanlıurfa genelinde ve Türkiye'nin diğer illerinde sosyal yardım ödemelerinin Halkbank'a taşınması sonrası benzer kuyruk ve yığılma yaşanan il ve ilçeler hangileridir?
22. Aynı veya benzer kuyruk, yığılma ve erişim sorunları Türkiye'nin başka il ve ilçelerinde de yaşanmakta mıdır? Yaşanıyorsa bu il ve ilçeler hangileridir?
23. Bu geçiş süreci nedeniyle Türkiye genelinde mağduriyet yaşayan vatandaş sayısı kaçtır? Bu sayı il ve ilçe bazında nedir?
24. Sosyal yardım ödemelerinde banka değişikliği, kart teslimi, ATM erişimi veya dijital işlem eksikliği nedeniyle ödeme alamayan veya gecikmeli ödeme alan vatandaş bulunmakta mıdır?
25. Varsa bu kişilerin mağduriyetlerinin giderilmesi için hangi işlem yapılmıştır?
26. Sosyal yardım ödemelerinde fiziki kuyrukları önlemek amacıyla Bakanlığınızın kısa vadeli acil eylem planı nedir?
27. Orta ve uzun vadede yaşı, engelli, hasta ve kırsalda yaşayan sosyal yardım hak sahipleri için evde ödeme, mobil ödeme aracı, randevulu ödeme, mahalle bazlı ödeme günü veya yerinde hizmet modeli kurulacak mıdır?
28. Sosyal yardım ödemeleri nedeniyle banka önlerinde oluşan kuyrukların kamu düzeni, sağlık ve güvenlik riski doğurmaması için İçişleri Bakanlığı, valilikler ve kaymakamlıklarla nasıl bir koordinasyon yürütülmektedir?

29. Sosyal yardım ödemelerinin yürütülmesinde yaşanan bu organizasyon eksikliği nedeniyle sorumluluğu bulunan kamu görevlileri veya ilgili kurumlar hakkında herhangi bir idari inceleme veya soruşturma başlatılmış mıdır?
30. Bakanlığınız, sosyal yardım ödemelerinin insan onuruna uygun, erişilebilir, kuyruksuz ve ayrımcılığa yol açmayacak biçimde yapılması için somut ve takvimlendirilmiş hangi tedbirleri alacaktır?
31. Siverek'te yaşanan mağduriyetin tekrar etmemesi için hangi kurum hangi tarihe kadar hangi önlemleri almakla görevlendirilmiştir?