



Ömer Faruk Gergerlioğlu
Kocaeli Milletvekili

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın **Kültür ve Turizm Bakanı Sayın Mehmet Nuri Ersoy** tarafından Anayasanın 98 'inci ve TBMM İçtüzüğü'nün 96 'ncı ve 99 'uncu maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim.

Ömer Faruk GERGERLİOĞLU

Kocaeli Milletvekili

Tarafımıza iletilen başvurulara göre; **Ankara Devlet Opera ve Balesi** tarafından sahnelenecek "**Fındıkkıran**" isimli gösterinin biletlerinin **27 Ocak 2026 tarihinde saat 10.30'da**, Kültür ve Turizm Bakanlığı'na ait "**Sanat Cepte**" uygulaması üzerinden **online satışa sunulacağı** duyurulmasına rağmen, söz konusu saat aralığında uygulama üzerinden bilet satın alınmadığı; uygulamaya erişimde, ödeme adımında ve biletleme ekranlarında ciddi aksamalar yaşandığı, bu nedenle çok sayıda yurttaşın **mağdur olduğu** ifade edilmektedir.

Kamuya ait bir kurumun etkinlik biletlerinin, Bakanlığa ait bir uygulama üzerinden satışı sırasında yaşanan teknik/ıdarî aksaklıklar, **eşit erişim, şeffaflık ve kamu hizmetinin sürekliliği** ilkeleri bakımından açıklığa kavuşturulmalıdır.

Bu bağlamda;

1. 27 Ocak 2026 günü saat 10.30 itibarıyla "Sanat Cepte" uygulamasında Ankara Devlet Opera ve Balesi "Fındıkkıran" gösterimi bilet satış sürecinde yaşanan aksamalar Bakanlığınızın bilgisi dahilinde midir?
2. Söz konusu tarihte "Sanat Cepte" uygulamasında yaşanan kesinti/aksama **hangi saatler arasında, hangi teknik nedenle** meydana gelmiştir? (Sunucu kapasitesi, ödeme altyapısı, entegrasyon hatası, bakım/operasyon hatası vb. ayrıntılarıyla.)
3. 27 Ocak 2026 günü 10.30-... saatleri arasında uygulamanın **eşzamanlı kullanıcı sayısı, hata oranı, çökme/kesinti süresi, başarısız işlem sayısı ve başarılı satış sayısı** kaçtır?
4. Bu süreçte Bakanlığınıza ve ilgili birimlere (Alo 176, CİMER, uygulama içi destek vb.) iletilen **şikâyet/başvuru** sayısı kaçtır? Bu başvuruların illere/kanallara göre dağılımı nedir?

5. Bilet satışının yapılamaması nedeniyle mağdur olan yurttaşlar için **telafi** amacıyla satışın yeniden açılması, ek kontenjan/ek seans, önceliklendirilmiş satış penceresi vb. bir uygulama planlanmış mıdır? Planlandıysa tarih ve yöntemi nedir?
6. Bilet satışında mağduriyet yaşanmaması için “Sanat Cepte” uygulamasında **yük testi, kapasite planlaması ve stres testi** yapılmakta mıdır? “Fındıkkıran” satışı öncesinde yapılmış mıdır? Yapıldıysa rapor sonuçları nelerdir?
7. “Sanat Cepte” uygulamasının biletleme ve ödeme altyapısı **Bakanlığınız tarafından** mı işletilmektedir, yoksa **hizmet alımı** yoluyla üçüncü taraflara mı yaptırılmaktadır? Hizmet sağlayıcı(lar) kimdir? Sözleşme kapsamı, hizmet seviyesi (SLA) ve kesinti durumunda yaptırımlar nelerdir?
8. Benzer yoğunluk içeren bilet satışlarında **bot/otomatik alım, karaborsa, toplu alım ve haksız erişim** risklerine karşı hangi teknik önlemler uygulanmaktadır? (Captcha, rate-limit, kimlik doğrulama, cihaz/oturum kısıtları vb.)
9. Uygulamanın engelli yurttaşlar ve farklı cihaz/işletim sistemi kullanıcıları açısından **erişilebilirlik** ve **eşit hizmet** kriterleri (WCAG vb.) bakımından denetimi yapılmakta mıdır? Bu satış sürecinde erişilebilirlik kaynaklı sorun bildirilmiş midir?
10. Yaşanan aksaklık nedeniyle Bakanlığınızca **idari inceleme/soruşturma** başlatılmış mıdır? Başlatıldıysa kapsamı nedir; sorumlular hakkında herhangi bir işlem yapılmış mıdır?
11. Devlet Opera ve Balesi Genel Müdürlüğü ve Ankara Devlet Opera ve Balesi Müdürlüğü ile Bakanlığınız arasında, bilet satış süreçlerinde kriz yönetimi ve alternatif satış kanalları (gişe/çağrı merkezi/alternatif platform vb.) için belirlenmiş bir **acil eylem planı** bulunmakta mıdır? Bulunmuyorsa hazırlanacak mıdır?
12. 2025 ve 2026 yıllarında “Sanat Cepte” uygulaması üzerinden gerçekleştirilen bilet satışlarında yaşanan **kesinti/arıza** sayısı kaçtır? Bu kesintilerin gerekçeleri ve giderim süreleri nelerdir?