



T.B.M.M.

CUMHURİYET HALK PARTİSİ
Grup Başkanlığı

Tarih: 20 Mayıs 2026

Sayı: 19105

44858

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıda belirtilen sorularımın Cumhurbaşkanı Yardımcısı Cevdet Yılmaz 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. 15.05.2026

Av. Mahmut Tanal
CHP Şanlıurfa Milletvekili

Vatandaşların kamu kurumlarına telefon yoluyla ulaşamaması, çağrılarının cevapsız bırakılması, santral sistemlerinin çalışmaması veya sürekli meşgul olması; son yıllarda giderek büyüyen ciddi bir kamu hizmeti sorunu haline gelmiştir.

Başta hastaneler, belediyeler, tapu müdürlükleri, nüfus müdürlükleri, kaymakamlıklar, valilikler, sosyal yardımlaşma vakıfları, üniversiteler, öğrenci yurtları, kamu misafirhaneleri, adliyeler ve diğer kamu kurumları olmak üzere birçok yerde vatandaşların telefonla bilgi alamadığı, ilgili birimlere ulaşamadığı ve saatlerce hatta günlerce geri dönüş beklemek zorunda kaldığı yönünde yoğun şikâyetler bulunmaktadır.

Özellikle kamu kurumlarının resmî internet sitelerinde vatandaşın bilgi alabilmesi amacıyla paylaşılan iletişim numaralarına rağmen ilgili birimlere ulaşamaması, telefonların cevapsız bırakılması veya sürekli meşgul olması; kamu hizmetine erişim bakımından ciddi mağduriyetlere yol açmaktadır.

Üstelik vatandaşların talep ettiği bilgiler çoğu durumda KVKK kapsamında gizli veya erişime kapalı bilgi niteliği taşımamakta; buna rağmen resmî iletişim kanalları üzerinden dahi bilgiye erişim sağlanamamaktadır. Birçok durumda ise vatandaşların ilgili kurumlarla herhangi bir görüşme gerçekleştiremediği, telefonların hiç açılmadığı yönünde yoğun şikâyetler bulunmaktadır.

Sağlık hizmetleri, randevu süreçleri, tapu işlemleri, kimlik işlemleri, sosyal yardım başvuruları, konaklama işlemleri ve acil kamu hizmetlerinde telefonlara cevap verilmemesi; vatandaşların bilgi almak için kuruma fiziksel olarak gitmek zorunda kalmasına, zaman kaybına, maddi zarara ve ciddi mağduriyetlere neden olmaktadır.

Kamu hizmetinin temel ilkeleri arasında erişilebilirlik, süreklilik, eşitlik ve vatandaşın bilgiye ulaşma hakkı bulunmaktadır. Vatandaşın kamu kurumuna resmî iletişim kanalları üzerinden dahi ulaşamaması; kamu hizmetinin etkinliği ve idarenin vatandaş odaklı çalışma yükümlülüğü bakımından ciddi bir yönetim sorunu oluşturmaktadır.

Anayasa'nın 5'inci maddesi devlete, kişilerin maddi ve manevi varlığını geliştirecek şartları hazırlama yükümlülüğü yüklemektedir. Kamu hizmetlerinin erişilebilir, denetlenebilir ve etkin yürütülmesi ise sosyal hukuk devletinin temel gereklerinden biridir.

Bu kapsamda;

1. Kamu kurumlarında vatandaşların telefonla erişim sorunlarına ilişkin CİMER başta olmak üzere son 5 yılda kaç şikâyet yapılmıştır? Bu şikâyetlerin kurumlara göre dağılımı nedir?
2. Hastaneler, belediyeler, tapu müdürlükleri, nüfus müdürlükleri, sosyal yardımlaşma vakıfları, üniversiteler, öğrenci yurtları, kamu misafirhaneleri ve benzeri kurumlarda telefonlara cevap verilmemesi konusunda herhangi bir denetim yapılmakta mıdır?
3. Kamu kurumlarının resmî internet sitelerinde yer alan iletişim numaralarının aktif kullanımı ve vatandaş erişimine açık olup olmadığı düzenli olarak denetlenmekte midir?
4. Kamu kurumlarının resmî internet sitelerinde yayımlanan iletişim numaralarına rağmen vatandaşların ilgili birimlere ulaşamaması hakkında herhangi bir inceleme veya performans değerlendirmesi yapılmış mıdır?
5. Kamu kurumlarının telefon erişilebilirliği, çağrı yanıtlama süresi ve vatandaş memnuniyetine ilişkin düzenli performans ölçümü yapılmakta mıdır?
6. Telefonlara cevap vermediği veya erişilebilirlik yükümlülüğünü yerine getirmediği tespit edilen kamu kurumları hakkında herhangi bir idari yaptırım uygulanmakta mıdır?
7. Son 5 yılda telefon erişilebilirliği nedeniyle hakkında işlem yapılan kamu kurumu veya kamu görevlisi sayısı kaçtır?
8. Kamu kurumlarında vatandaş çağrılarını karşılamakla görevli personel sayısına ilişkin herhangi bir standart bulunmakta mıdır?
9. Özellikle sağlık, tapu, nüfus ve sosyal yardım işlemlerinde vatandaşların bilgi almak için kuruma fiziksel olarak gitmek zorunda kalmasına ilişkin herhangi bir etki analizi yapılmış mıdır?
10. Kamu kurumlarının çağrı altyapısı, santral sistemleri ve vatandaş iletişim mekanizmalarının yeterliliği son olarak ne zaman denetlenmiştir?
11. Kamu hizmetlerinde telefonla erişilebilirliği zorunlu hale getirecek yeni bir denetim veya yaptırım sistemi planlanmakta mıdır?
12. Kamu kurumlarının vatandaşla iletişim süreçlerinde erişilebilirlik, geri dönüş ve şeffaflık ilkelerine uyup uymadığına ilişkin merkezi bir takip sistemi bulunmakta mıdır?
13. Vatandaşların kamu kurumlarına fiziksel olarak gitmek zorunda kalmadan bilgiye erişebilmesini sağlamak amacıyla Cumhurbaşkanlığı bünyesinde yürütülen somut çalışma veya eylem planı nedir?