



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı
Strateji Daire Başkanlığı

Türkiye Büyük Millet Meclisi -
Türkiye Büyük Millet Meclisi
Başkanlığı
Tarih: 27/01/2026 09:07
Sayı: E-120.07.03-1787273
2025 AİLE YILI

Sayı : E-44697349-610-3309086

Konu : Bitlis Milletvekili Sayın Semra ÇAĞLAR
GÖKALP'in yazılı soru önergesi

7/37229
GK 61

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 09.12.2025 tarihli ve 43452547-120.07.04-1754503 sayılı yazınız.

Bitlis Milletvekili Sayın Semra ÇAĞLAR GÖKALP'in 7/37229 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.
Bilgilerinize arz ederim.

Abdulkadir URALOĞLU
Bakan

Ek: Cevap Formu (1 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: A5772E2C-6A55-45FF-B3F3-BEBAFDA7B662

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

Hakkı Turaylıç Caddesi No:5 06338 Emek / Çankaya / ANKARA
KEP Adresi : uab@hs01.kep.tr

Bilgi için: Nurhayat
ÖRÜCÜOĞLU
Teknisyen





T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

**BİTLİS MİLLETVEKİLİ SAYIN SEMRA ÇAĞLAR GÖKALP'İN
7/37229 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI**

Türkiye genelindeki havalimanlarında engelli yolcuların erişimi, hareket kabiliyeti ve güvenliğine ilişkin hususlar, ilgili mevzuat çerçevesinde yetkili kurum ve komisyonlar tarafından denetlenmektedir. Bu kapsamda; Diyarbakır İli Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Komisyonu tarafından 09.06.2017 tarihinde gerçekleştirilen inceleme ve denetimler neticesinde; engelli yolculara sunulan imkân ve kolaylıkların öngörülen standartları sağladığı tespit edilen Diyarbakır Havalimanı; “Erişilebilirlik Belgesi” almaya layık görülmüştür.

Diyarbakır Havalimanı'nda engelli yolcuların talep, istek ve şikâyetlerini Devlet Hava Meydanları Genel Müdürlüğüne doğrudan iletebilmelerine imkân sağlayan ALO DHMİ 444 34 64 hattı bulunmaktadır. Ayrıca, engelli yolcu yardım isteme noktalarında yer alan telefonlar ve bilgilendirme panolarında belirtilen dâhilî numaralar aracılığıyla 24 saat esasına göre görev yapan Havalimanı Nöbetçi Şefliği ve danışma personeline erişim sağlanabilmektedir. Bununla birlikte, terminal binasında belirlenen noktalara yerleştirilen QR kodlu engelli yolcu anket afişleri aracılığıyla engelli yolcularımızın memnuniyetleri ölçülmekte ve elde edilen veriler doğrultusunda belirli periyotlarla gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

Diyarbakır Havalimanı Müdürlüğünün resmî internet sitesinde yer alan “Engelli Yolcu Hizmetleri” başlığı altındaki Kılavuzda da belirtildiği üzere; engelli yolcuların terminale erişim ve terminal içindeki hareketlerini kolaylaştırmak amacıyla terminal içinde ve dışında yardım isteme noktaları ile engelli yolcu danışma noktaları oluşturulmuştur. Ayrıca, görme engelli yolcuların havalimanında güvenli ve rahat şekilde hareket edebilmelerine imkân sağlayan Braille alfabeli kabartma tabelalar ile hissedilebilir yüzeylerden oluşan yönlendirme sistemleri tesis edilmiştir. Otopark alanında engelli yolcular için ayrılmış, araç park yerlerinin bitişiğinde “Engelli Yolcu Yardım İsteme Noktası” konumlandırılmış olup asansörlerde ve engelli WC'lerde acil durum butonları bulunmaktadır. Bununla birlikte; Havalimanı Check-in alanlarında, yalnızca engelli yolcuların kullanımına tahsis edilmiş 2 adet check-in kontuarı bulunmakta olup, giden yolcu salonu danışma mahallinde engelli yolculara hizmet vermek üzere personel noktası tesis edilmiştir.

Ülkemizdeki havalimanlarında, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara sunulan hizmetler; “Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Hava Yolu Yolcuları Talimatı (SHT-ENGELSİZ)” ile ilgili diğer mevzuat hükümleri çerçevesinde Bakanlığımız ve Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından yerinde ve uzaktan denetimler yoluyla izlenmekte ve denetlenmektedir. Denetim faaliyetleri sonucunda mevzuata aykırılık tespit edilmesi hâlinde; ilgili havalimanı işletmecisi, hava taşıma işletmeleri veya yer hizmetleri kuruluşları hakkında, yürürlükteki mevzuat hükümleri çerçevesinde idari yaptırımlar ve idari para cezaları uygulanabilmektedir.

Bununla birlikte, yazılı soru önergesinde bahsi geçen hususlarla ilgili olarak yapılan incelemelerde; “SHGM’ye Sor” modülü veya CİMER aracılığıyla intikal etmiş herhangi bir şikâyet veya başvuru kaydına rastlanılmamış olmakla birlikte konu SHGM tarafından değerlendirilmeye alınmış olup, gerekli çalışma yapılarak lüzum görülmesi hâlinde ilave inceleme ve denetim faaliyetleri yürütülecektir.